



Rapport d'activités 2023



Les réseaux de télécommunications, fixes et mobiles, sont des infrastructures essentielles sans lesquelles il n'y a pas de service numérique. Sans service numérique il n'y a pas de vie sociale et économique pleine et entière dans notre pays.

Lorsque ces réseaux deviennent peu fiables, instables ou tombent en panne, les conséquences peuvent être graves pour les entreprises, les citoyens, et l'ensemble de la société, selon l'ampleur de la panne.

En la matière, l'année 2023, n'a pas amené d'amélioration du côté des réseaux fibrés, qui, en France, souffrent depuis plusieurs années de malfaçons et de dysfonctionnements dans des proportions anormalement élevées. Tout au contraire, les témoignages de clients victimes de ces situations souvent innextricables et les indicateurs de qualité de service que nous analysons montrent que le déploiement à marche forcée de la fibre en France, n'est pas sans comporter de cruels revers sur la pérennité et sur la fiabilité de ces réseaux.

Le principal obstacle à la résorption de ces problèmes, provient d'une dilution des responsabilités entre opérateurs d'infrastructure et opérateurs commerciaux. Si la qualité de service à un coût en déploiement, la non-qualité a un prix en exploitation qui risque bien de gripper encore un peu plus la situation.

L'AFUTT qui possède une expertise unique dans le domaine de l'évaluation de la qualité de service et de la résilience des réseaux télécoms a fait de ce sujet une priorité au cours de l'année 2023 et commencé la rédaction d'un livre blanc sur ce thème pour diffusion en 2024. Nous appelons, par ailleurs, à une clarification des contrats d'engagement de service (SLA) entre opérateurs.

Vous découvrirez à la lecture de ce rapport bien d'autres sujets sur lesquels nous n'avons pas ménagé nos efforts pour faire entendre la voix des utilisateurs et impulser des initiatives fortes, tout au long de l'année. tant sur le marché grand public que professionnel.

Dans ce contexte, le rôle des collectifs de citoyens, de la société civile, est essentiel pour orienter les politiques publiques, et les aligner sur les besoins de terrain.

L'AFUTT incarne depuis plus de 50 ans cette exigence sur le secteur des télécommunications. Nous comptons sur votre soutien.



4 grands axes

1. Promouvoir l'internet fixe et mobile pour tous.

Nous revendiquons un droit universel d'accès au numérique, en fixe et en mobile, par une révision en profondeur du périmètre actuel du service universel



2. Impulser la mise en place de moyens d'évaluation et de pilotage.

Nous sollicitons le régulateur pour qu'il fasse respecter par les exploitants de réseaux fixes leur obligation de produire et rendre public des indicateurs de qualité de service

Nous militons pour l'établissement d'un référentiel de « capacité d'accès au numérique » décliné et spécifié sur plusieurs échelles sur le territoire



3. Soutenir le développement du numérique dans les entreprises

Notre club CRESTEL accompagne les entreprises dans leur transformation numérique

Nous incitons à la création d'une voie de médiation sectorielle en cas de problème entre utilisateur et prestataire



4. Faire face aux défis de la société du gigabit, hyperconnectée

Nous travaillons à la définition d'un écosystème numérique « centré sur l'utilisateur », afin de renforcer la maîtrise des services par les utilisateurs.

Nous participons à l'élaboration de données objectives sur l'écoresponsabilité dans le domaine des télécoms



Le collège des conseillers

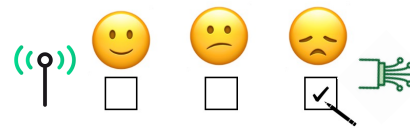
19 conseillers

Un total de 373 jours
de bénévolat

Pour une valorisation
de 227 K€



Nos activités



CTPI *



Marché entreprise



Qostic et user group de l'ETSI



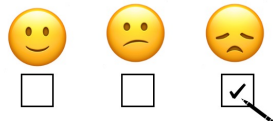
Eco IT

* Collecte et Traitement des Plaintes et Insatisfactions

1) Activités CTPI

recueil et traitement des plaintes



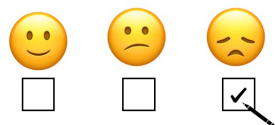


Nb de plaintes reçues : 1448

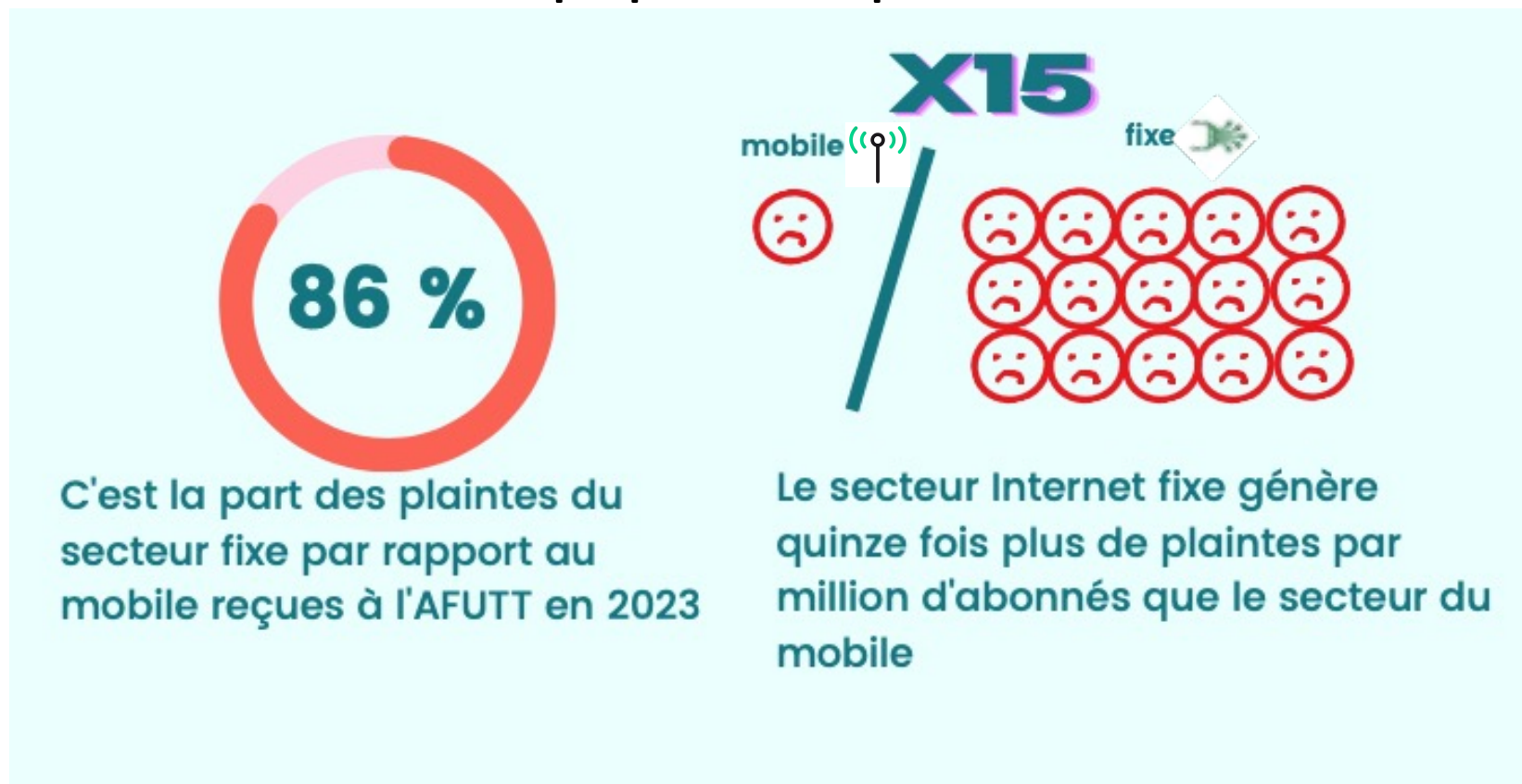
dont : 972 validées

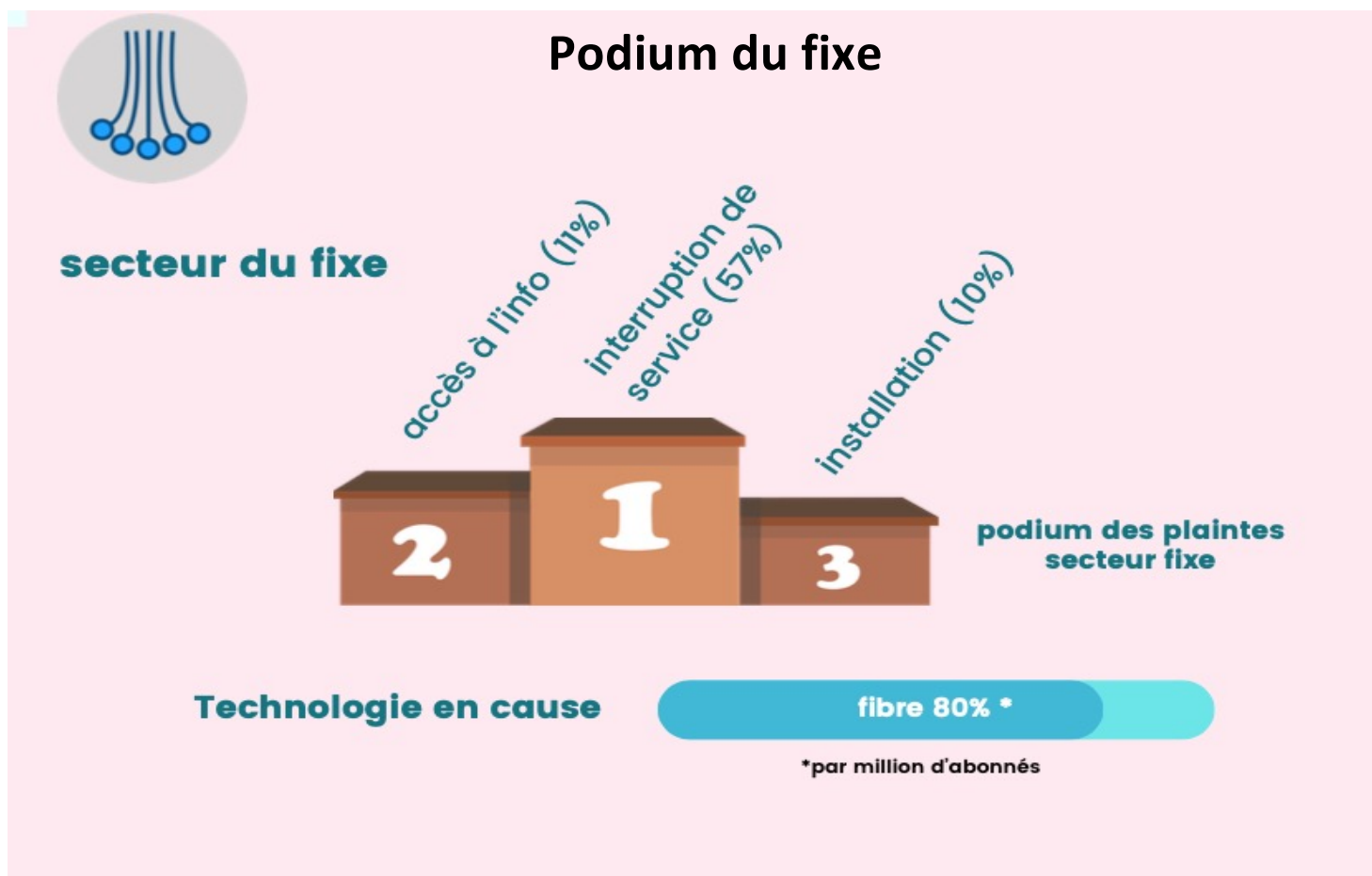
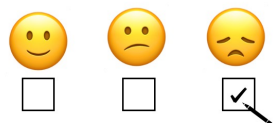
Intermédiation opérateurs (envoi de dossiers à nos correspondants conso) :

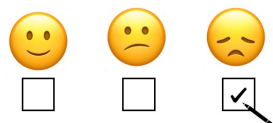
la plupart des requêtes retenues et transmises ont provoqué une réponse favorable, au moins en partie.



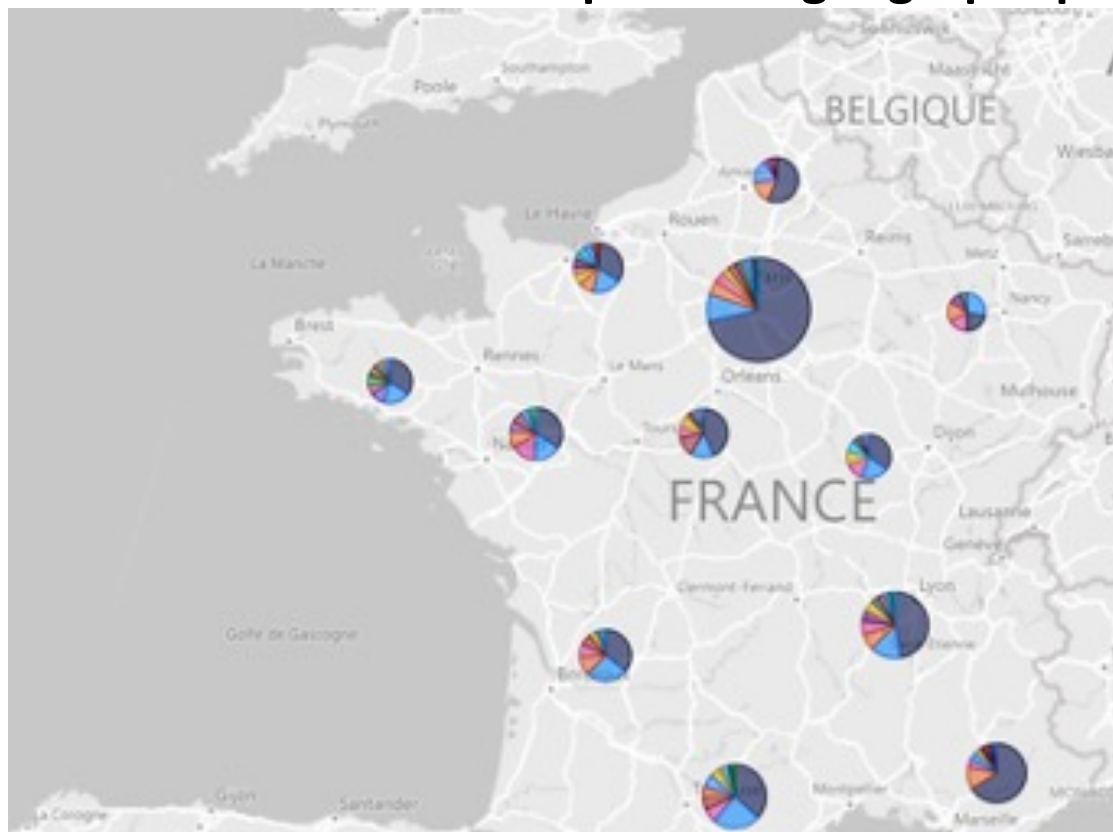
une forte proportion de plainte sur le fixe





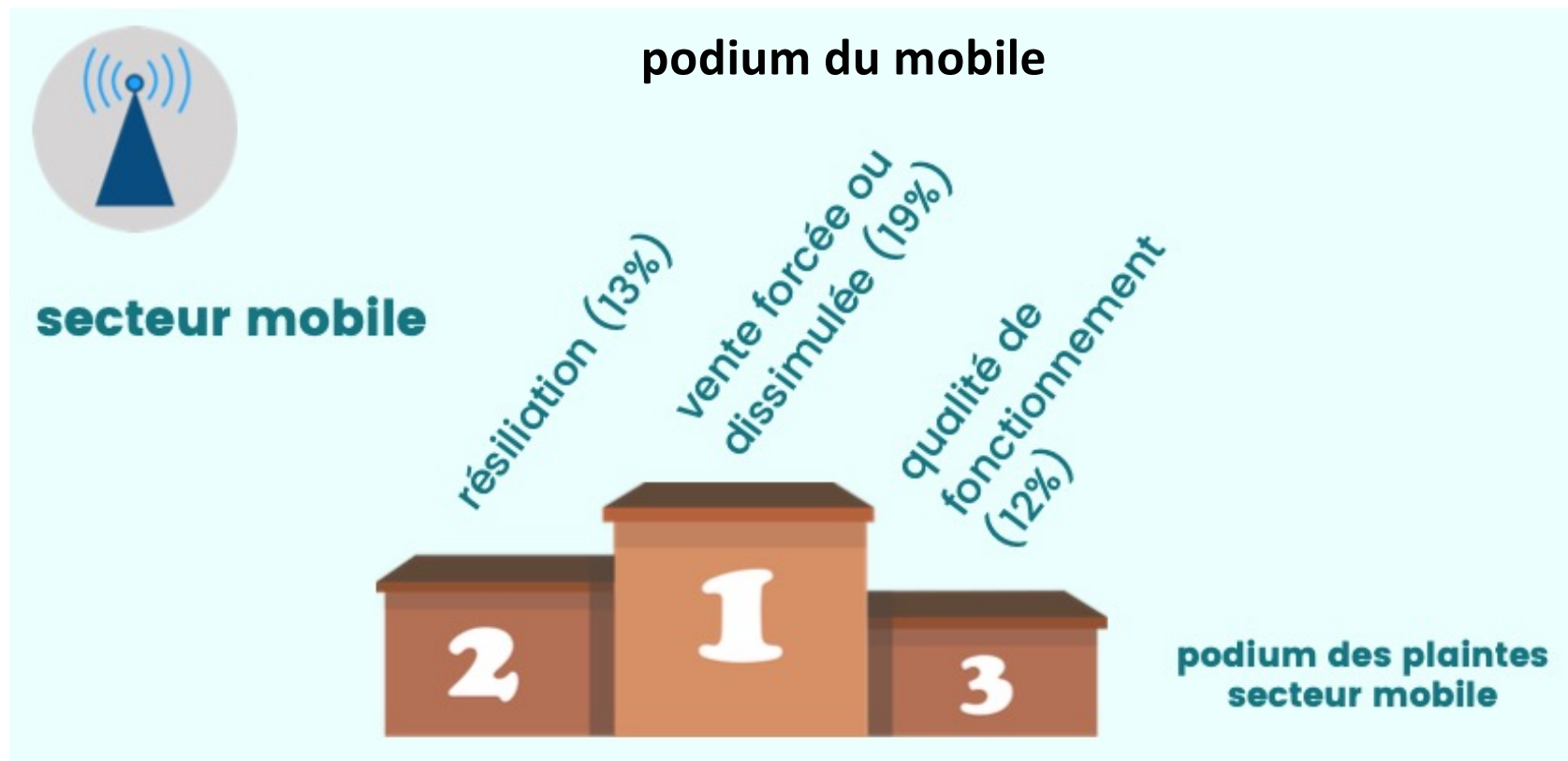
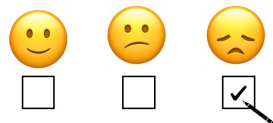


nouveau: étude de la repartition géographique



- Accès à l'info & tarification
- Annuaire
- Appels, messages non désirés
- Apporter une info à l'Afutt
- Contrat
- Demandes d'information
- Facturation
- Interruption de service
- Intervention de maintenance
- Livraison-installation
- Paiement
- Portabilité du numéro
- Qualité de fonctionnement
- Qualité du service client
- Recouvrement-contentieux
- Résiliation du contrat
- Vente forcée ou dissimulée

Elle fait apparaître que les problèmes d'*Interruption de service* ne sont pas étrangers aux grandes métropoles, au contraire



retrouvez l'intégralité de l'observatoire [ICI sur notre site](#)

2) Marché entreprise





Marché entreprise

Offre de services

Informier, accompagner, représenter les entreprises utilisatrices

un site dédié : afutt-crestel.org

- Traitement et analyse des plaintes entreprises
- Fiches pédagogiques / guide TPE
- Formation, webinaires, conférences



le club des entreprises connectées

de la 4G à la 5G
Retrouvez notre conférence en replay

Consultation France Stratégie
AFUTT présente ses propositions
pour le numérique de demain

bien travailler
en situation mobile et nomade

notre mission : informer / accompagner / représenter

une entreprise performante est une entreprise connectée



Marché entreprise

relations institutionnelles



avec l'unité marché entreprise
de l'ARCEP

sujets abordés :

- déploiement de la fibre :
 - coût de raccordement ;
 - situations de saturation des PM ;
- fermeture du cuivre et du RTC
- aspects juridiques
 - fiche DGCCRF à réviser *
 - pb de prescription des factures chez Orange (hors détail des coms)



FRANCE NUM
avec France Num

sujets de partenariat :

- fin du cuivre :
 - documentation
 - webinaire
- projet tour de france
 - cybersécurité

* Afutt-Crestel a travaillé à sa mise à jour,
et souhaite le soutien des pouvoirs publics



Direction générale
des Entreprises

avec la DGE

sujets abordés :

- fin du cuivre :
 - documentation
 - webinaire

plus présence dans les médias et les réseaux sociaux, exemple : [facilities](#)

3) Activités qostic et user group



Le club QOSTIC de l'AFUTT est un lieu de réflexion, d'échanges et de veille pour le développement d'un consensus sur l'évaluation de la QoS

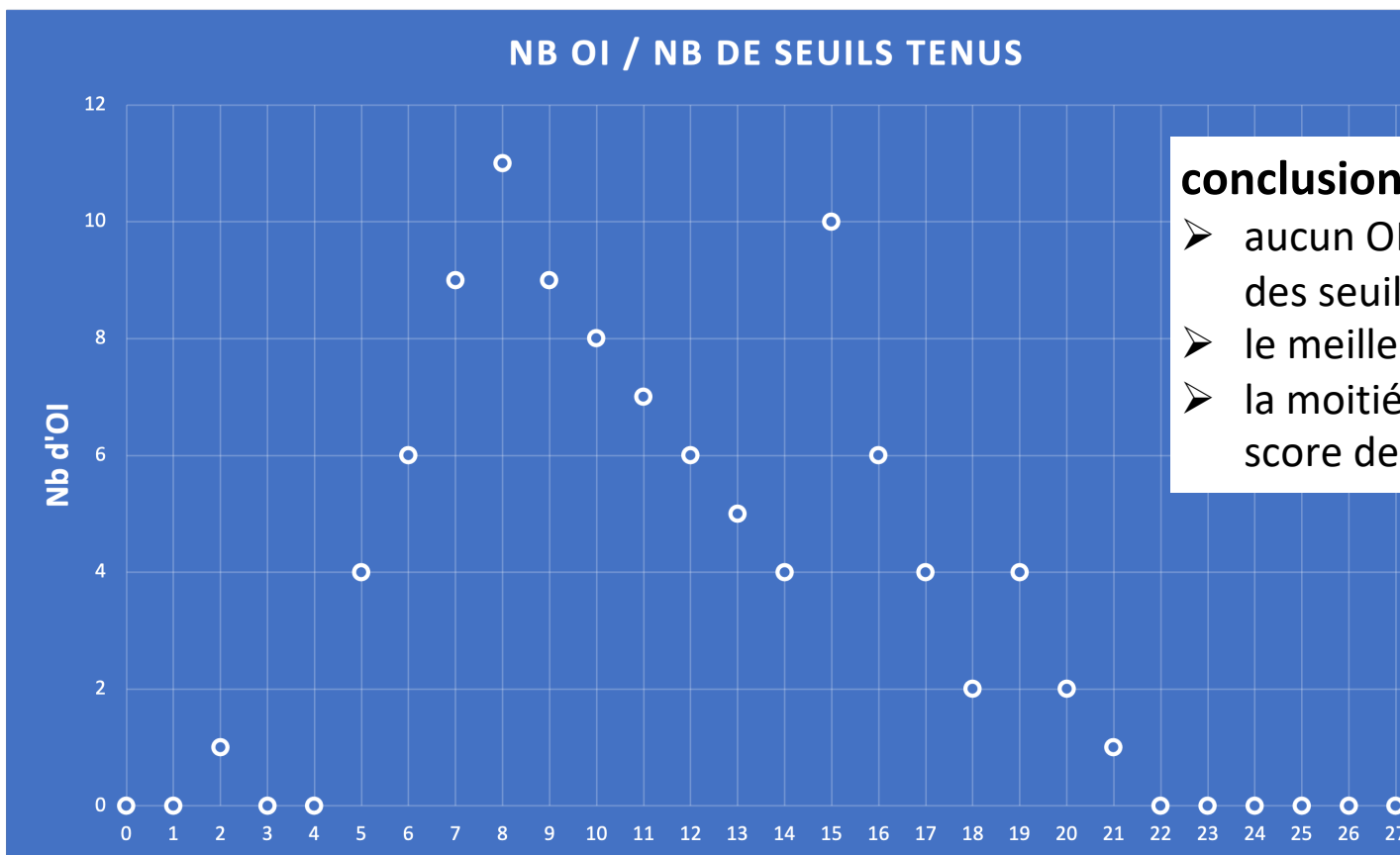
Il se réunit une fois par mois.

En 2023 le club s'est penché principalement sur **les sujets suivants** :

- > Analyse des contentieux relatifs à la création et aux coupures des accès fibre (production et SAV)
- > Analyse des indicateurs de qualité de service des OI selon directive 2020-1432
- > Analyse des publications de l'ARCEP sur la QoS des OI (2 indicateurs à dire d'OC)
- > Évolution du Service Universel
- > Arrêt du cuivre, fin du RTC
- > Programmation de fermeture des réseaux mobile 2G et 3G
- > Bilan et fin du new deal mobile
- > Transposition des Directives Européennes
- > Projet de PPL Chaize
- > Initiative blog dommage réseau
- > Livre blanc sur la qualité de service et la qualité d'expérience dans le secteur des télécoms

Retrouvez l'ensemble des sujets traités par le club qostic sur le [site Qostic](#)

selon les publications imposées par la directive 2020-1432 – au T4 2023

**conclusions :**

- aucun OI ne respecte la totalité des seuils
- le meilleur score est à 21/27
- la moitié des OI obtiennent un score de 10 ou moins

nombre de seuils spécifiés par l'ARCEP : 27

selon l'observatoire de l'ARCEP – à dire des OC –
– chiffres publiés en octobre 2023 –

Taux de panne par mois



Taux d'échec de raccordement



conclusion : une très grande inégalité de performances selon les territoires

<https://dommage-aux-reseaux.blogspot.com/>

A screenshot of a website titled 'Dommages ou malfaçons sur les réseaux télécoms du territoire français'. The page has a dark background with a landscape image. The title is in white, and the subtitle is 'Base documentaire publiée par l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT)'. There are four navigation tabs: 'POURQUOI CE SITE ?' (underlined), 'RESPONSABILITÉS', 'LISTE DE CAS', and 'VOS OBSERVATIONS'. The main content area is white with a black header 'Pourquoi ce site ?' and a share icon. The text discusses network damage and the role of AFUTT.

← **Dommages ou malfaçons sur les réseaux télécoms du territoire français** 🔍

Base documentaire publiée par l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT)

POURQUOI CE SITE ? RESPONSABILITÉS LISTE DE CAS VOS OBSERVATIONS

Pourquoi ce site ?

Les dommages, dégradations, malfaçons de toutes sortes sur les infrastructures des réseaux de télécommunications (cuivre, fibre, hertzien..) sont souvent visibles de tous, qu'ils entraînent ou non des interruptions de service et des plaintes des utilisateurs terminaux.

Leur nombre croissant, tout comme les délais de leur réparation, suscitent l'inquiétude. La question de la résilience de ces réseaux est dans l'agenda des acteurs tant privés que publics.

En rassemblant une liste de cas exemplaires [l'AFUTT](#) veut permettre à tous de contribuer au débat.

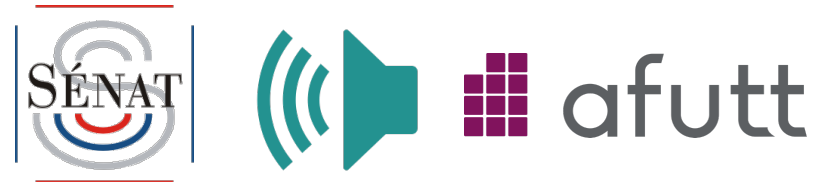
Pérennité des raccordements aux réseaux de communications à très haut débit

Ce projet de loi a été adopté par le Sénat le 02 mai 2023
il reste en attente d'examen par l'Assemblée Nationale

le texte prévoit :

- une clarification des responsabilités entre OI et OC en phase de raccordement
- d'encadrer les contrats entre l'autorités concédantes et OI
- de renforcer les pouvoirs de contrôle et de sanction de l'ARCEP
- de renforcer les droits de résiliation et à dédommagement des consommateurs

Au cours de la procédure, Pierre Yves Hébert a été auditionné le 28 mars 2023 pour donner **le point de vue de l'AFUTT**: .../...



- l'Afutt apporte son soutien sur l'exposé des motifs et le besoin d'une loi
- Toutefois notre association a fait part des **principales remarques suivantes** :
- le mode STOC n'est pas l'alpha et l'omega des problèmes rencontrés par les utilisateurs (par exemple il ne couvre pas le problème des saturations de PM)
 - nous souhaitons que soient mentionnés des obligations d'information du consommateur sur les travaux à réaliser en zone privative, idéalement que ces travaux soient explicités au cas par cas, et qu'un devis gratuit soit préalablement fourni si des coûts de réalisation en zone privative sont requis
 - il est nécessaire que les obligations réciproques entre OC et OI ne couvrent pas seulement la phase d'installation, mais également celle du fonctionnement opérationnel, avec des engagements contraignants sur les délais de réparation

QUALITÉ DE SERVICE ET QUALITÉ D'EXPÉRIENCE DANS LE SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (1)



INDICATEURS PERTINENTS : MODELISATION / NORMES / RÉGLEMENTATION

(ce sont les 3 grands chapitres du livre blanc)

« On ne peut gérer que ce que l'on contrôle »
« On ne peut contrôler que ce que l'on mesure »
« On ne peut mesurer que ce qui est correctement défini »

Source ITIL

(1) il sera rendu public fin 2024

Le user group de l'ETSI

présentation de nos activités à l'ETSI

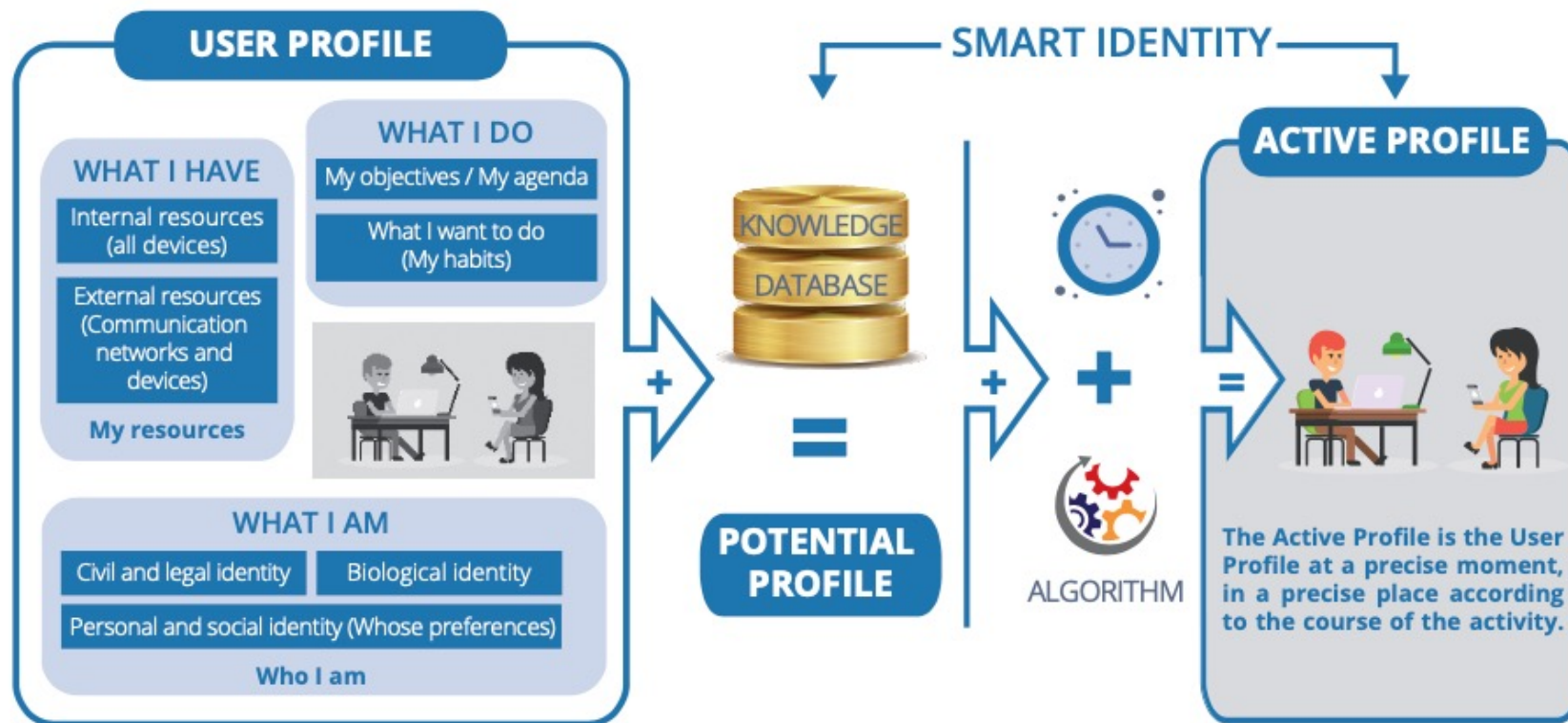
Le user group de l'ETSI est présidé par Jean-Yves Monfort, Administrateur de l'AFUTT

- l'AFUTT est membre de l'ETSI depuis sa fondation (juin 1988)
- Le user group permet à l'AFUTT d'entretenir des liens forts avec la communauté internationale présente au sein de l'ETSI, et de proposer des échanges avec l'INC, l'ARCEP, et les fournisseurs de produits et services télécoms.
- Avec nos partenaires membre du user group, Telecom ParisTech, le CNAM, le cabinet anglais Cadzow, nous travaillons en task force pour le compte de l'ETSI, en particulier sur la définition d'un **écosystème numérique centré sur l'utilisateur**.

[présentation du user group ICI](#)

Le user group de l'ETSI

notre étude sur la « smart identity »



- > Un webinaire de présentation de ce concept a été organisé en avril 2023
- > Ce concept a été publié dans le journal de l'ETSI, Enjoy, en juillet 2023

4) Activités éco-IT



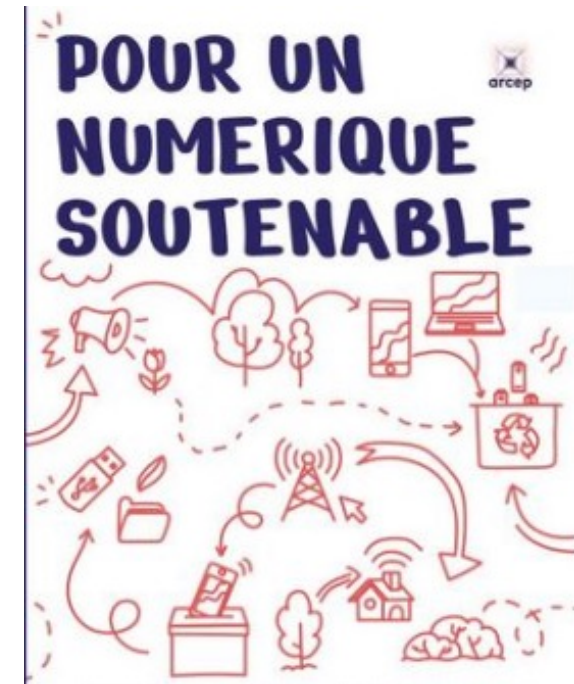


L'activité ECO-IT

le numérique soutenable

- Participation d'Alain Gérardin au groupe numérique soutenable de l'ARCEP

Le numérique représente aujourd'hui **3 à 4 % des émissions de gaz à effet de serre (GES)** dans le monde et 2,5 % de l'empreinte carbone nationale. Sans action pour limiter la croissance de l'impact environnemental du numérique, son empreinte carbone pourrait tripler entre 2020 et 2050 !



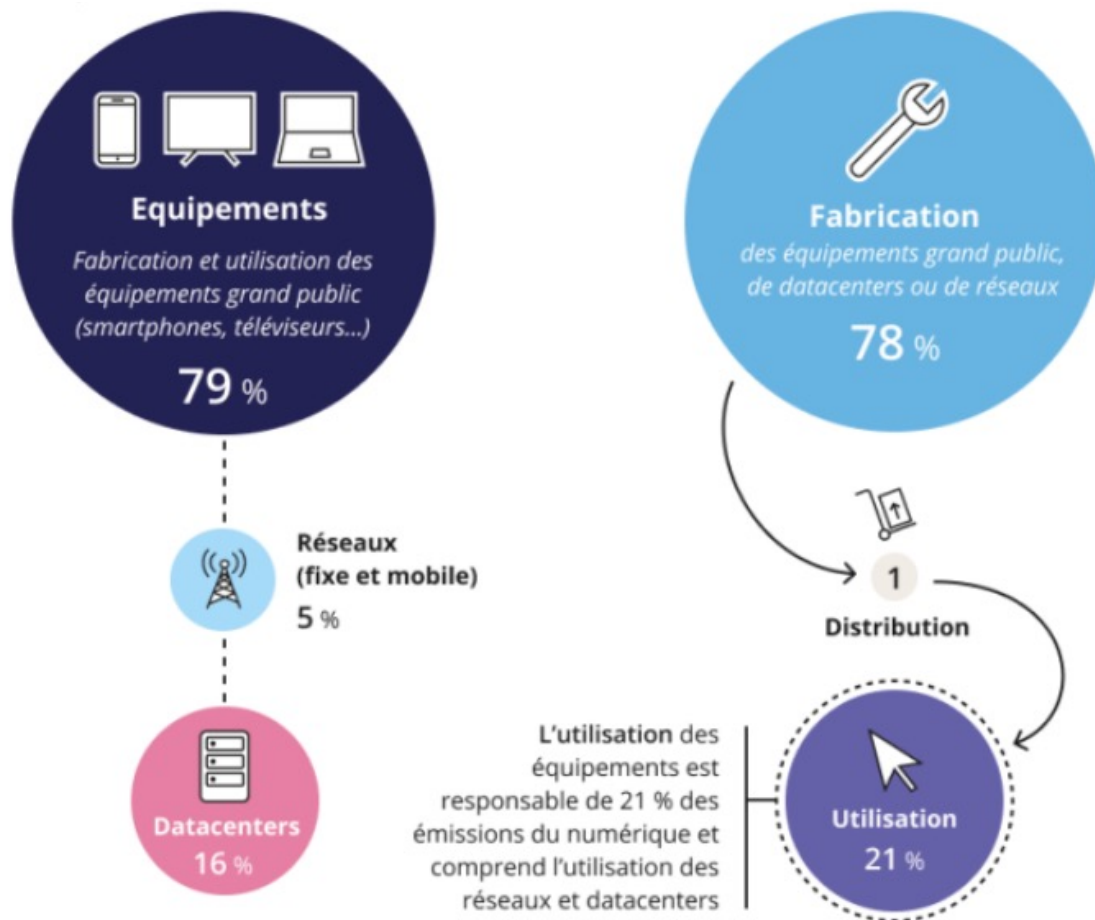


L'activité ECO-IT

étude ADEME

par composante

par cycle de vie



Deux principales conclusions très **criticables** (cf planche suivante):

1) Aujourd'hui, 79 % de l'empreinte carbone du numérique provient des équipements (smartphones, ordinateurs, téléviseurs et objets connectés...), environ 16 % des centres de données et 5 % des réseaux.

2) ce n'est pas l'utilisation des équipements (et donc leur consommation d'électricité) qui est principalement responsable de leur empreinte carbone... mais leur fabrication, à hauteur de 80 % !

Néanmoins, les opérateurs n'indiquent que très partiellement dans leurs bilans RSE, le scope 3 qui devrait retracer ces impacts indirects, minimisant leur niveau de responsabilité environnementale



L'activité ECO-IT

étude ADEME – les réserves de l'AFUTT

- Le périmètre UE sans détail par pays membre n'est pas pertinent*, sachant que les GES / KWh varient de 1 à 3 au sein de l'UE

L'étude n'intègre pas le taux de renouvellement des équipements box décodeurs des opérateurs (d'où l'intérêt que les opérateurs pondent un scope 3 pertinent)

- L'étude pose de fausses hypothèses comme celle du passage de micro-datacenter en de gros équipements soi-disant plus vertueux, et ne s'interroge pas sur l'impact des CDN
- Les Box sont considérées toutes comme étant du dernier modèle de consommation
- L'étude ne cite pas l'IA comme potentiel impact très élevé à venir
- la 5G est considérée comme vertueuse, bien que l'objectif de développement durable n'est pas été fixé dans la norme.
- La réutilisation des devices pro usagée est promue, mais l'étude signale une durée de vie de seulement 2 mois de plus que lorsque non réutilisés (cf. page 45 du rapport 2)
- La notion de cœur de réseau et même d'OLT semble inconnue dans l'étude, .. comme celle de génie civil ou de construction de pylônes, ...
- les méthodes de calculs ne sont pas données inconnues, renvoyées à d'autres études, ..

* en particulier pour la France



Exposition aux ondes électromagnétiques

L'AFUTT est membre du comité national de dialogue (CND) relatif aux niveaux d'exposition du public aux champs électromagnétiques, et présidé par le sénateur Michel Sauvade.

3 réunions en 2023

- Résultats de la campagne de mesures 5G
- État des lieux de l'exposition année N-1 (2022)
- Recensement et traitement des points atypiques (supérieurs à 6V/m)
 - . 68 points ont été identifiés (sur 7700 mesures*) dont 3 sur l'île de la réunion
 - . 23 étaient persistants
- DAS : iPhone 12 non conforme. 43 ième depuis la mesure du DAS. Il a été remis à la norme par Apple en France.
- Projet de simulation France entière (voir planche suivante).

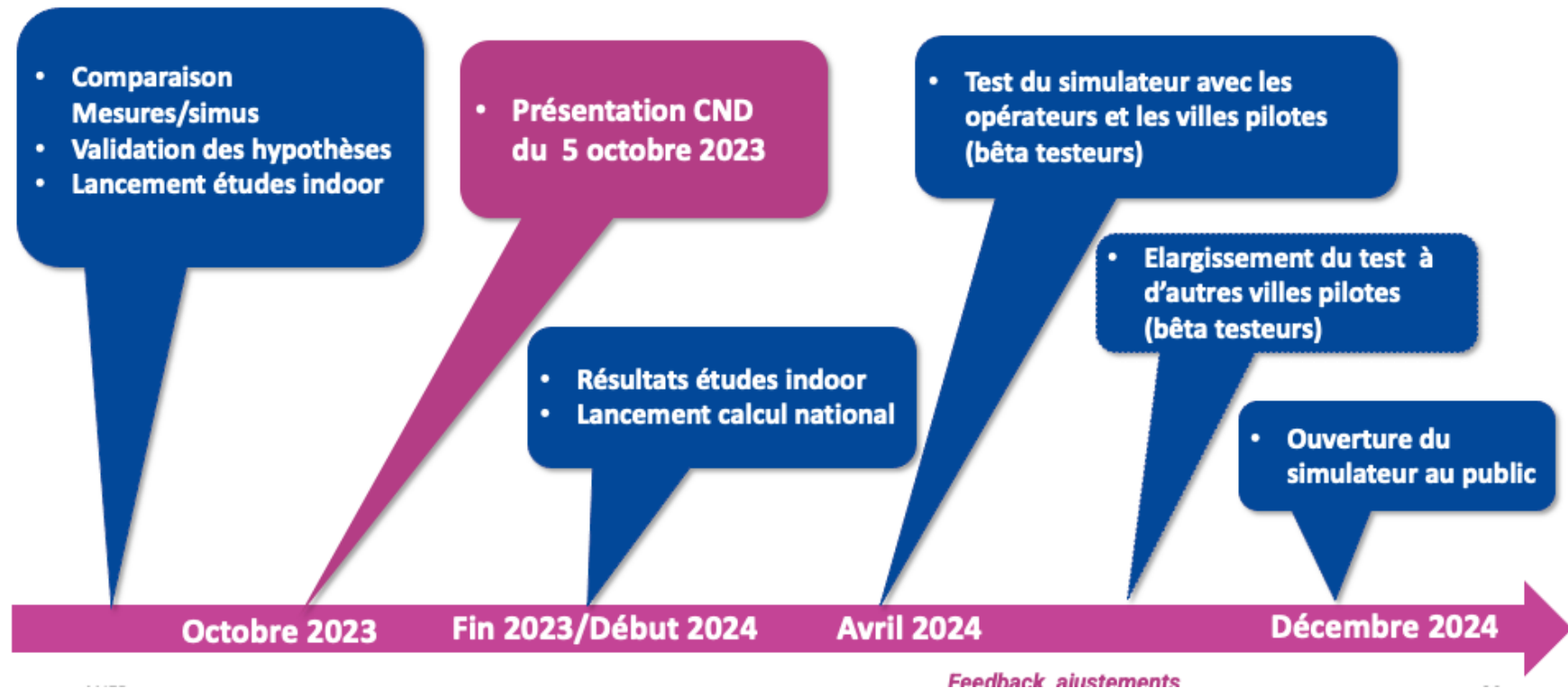
* effectuées dans des locaux d'habitation et dans des lieux accessibles au public



L'activité ECO-IT

simulation france entière

Le PNSE est le Plan National Santé Environnement
projet de simulation France entière dans le cadre du PNSE 4



les jalons