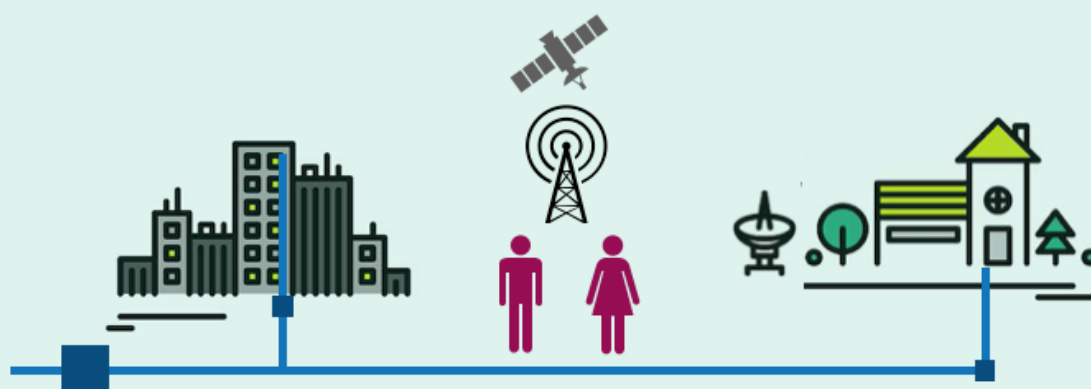




NOTRE MANIFESTE

LES DEFIS DE LA CONNECTIVITE NUMERIQUE



Déclaration de principe

L'AFUTT fait sienne la déclaration de principe des Nations Unies, posée comme fondation de la société de l'information et de la communication lors du WSIS de 2006 : *"Un accès universel, ubiquitaire, équitable et financièrement abordable aux infrastructures et aux services TIC...devrait être l'un des objectifs de tous ceux qui participent à l'édification de la société de l'Information"*

Sous l'impulsion des nouvelles technologies et du formidable développement des usages, une nouvelle phase de l'économie numérique s'est ouverte avec le déploiement de réseaux fixe et mobile à très haut puis ultra haut débit, une plus grande place prise par le segment satellitaire, le développement rapide de l'internet des plateformes et des objets, et celui du cloud et de l'intelligence artificielle.

Il faut toutefois veiller à ce que la société hyper-connectée qui émerge ainsi jour après jour se bâtisse sur le socle d'infrastructures numériques respectant des principes fondamentaux, à savoir qu'elles soient :

- **Inclusives** : permettant de lutter contre les inégalités de toutes sortes en matière d'accès au numérique sur tout le territoire (métropolitain et ultra-marin) ;
- **Performantes qualitatives et évolutives** : avec des objectifs de qualité de service et d'évolutivité en capacité, en débit et en technologie clairement affichés et maîtrisés
- **Résilientes** : par des mesures visant à rendre les rendre résistantes à toute sorte d'évènements perturbateurs ou destructeurs et par l'élaboration de plans coordonnés de continuité et de reprise d'activités ;
- **Respectueuses de l'environnement** : frugale en consommation énergétique, économe de matières premières, réparables, recyclables ; limitant autant que possible, en fonction de contextes techniques et opérationnels donnés, l'exposition des individus aux ondes électromagnétiques ;
- **Centrées sur les usages et les utilisateurs** : partir des usages, des besoins et des attentes des utilisateurs pour faire évoluer la réglementation et encadrer le développement des technologies et des pratiques commerciales. Les règles doivent être propices à l'émergence d'un marché loyal et concurrentiel, portant sur l'ensemble des acteurs de la chaîne de valeur: équipementiers, opérateurs d'infrastructures, fournisseurs de services d'accès internet et de communications interpersonnelles, opérateurs over the top (OTT).

L'AFUTT, qui œuvre depuis près de 50 ans pour faire entendre la voix de tous les utilisateurs, résidentiels et professionnels, recherche la mobilisation de toutes les parties prenantes afin que la France relève les défis de la connectivité numérique. Nous aimons à rappeler que les réseaux constituent des infrastructures essentielles au développement du numérique :

Pas de réseaux pas de numérique.

En la matière il faut donc se fixer l'ambition collective d'être parmi les pays les plus avancés en matière pour faire bénéficier nos citoyens et nos entreprises des meilleures infrastructures et services d'accès au numérique. Notre pays a de nombreux atouts pour y parvenir.

Dans ce contexte, l'AFUTT a identifié 4 grands défis, autour desquels elle structure son action et cherche à mobiliser la société civile, les pouvoirs publics et tous les acteurs du secteur.

1. Redéfinir et réenchanter le service universel

L'AFUTT se pose en **promoteur d'un accès universel à l'Internet**, en situation fixe et mobile.

Les objectifs ne doivent plus être fixés en termes de débit descendant comme c'est le cas actuellement avec le plan France THD, mais en termes d'accès fluide aux services numériques essentiels, de type télétravail, télémédecine, e-learning, télé-procédures, e- Commerce, etc. C'est d'ailleurs ainsi qu'est défini le service universel au niveau européen depuis 2018. Cela veut dire qu'il faut se fixer des objectifs sur le débit minimum ou couramment disponible sur les voies montantes et descendantes, sur la latence, la sécurité, la qualité de service et sur le caractère abordable du prix de la fourniture du service d'accès.

L'extinction en cours du réseau téléphonique historique (RTC) et de l'infrastructure en cuivre pour faire place à la fibre, sont des opportunités à saisir pour fixer un cadre ambitieux et renouvelé du service universel.

Dans cet esprit, parallèlement au service universel en situation fixe, la définition d'un droit d'accès universel aux services mobiles reste à promouvoir pour couvrir les nombreux usages en situation de mobilité et de nomadisme. Pour les appels d'urgence et les alertes sur mobile c'est une très large couverture territoriale qu'il faut viser, même les zones non habitées mais susceptibles d'accueillir toute activité de plein air.

Il est à noter qu'une couverture premier mur est nécessaire pour assurer dans certains cas la complétude du très haut débit et pour secourir les lignes fibre lorsqu'elles tombent en panne.

Avec son **concept de « territoire connecté »** où chaque individu bénéficie tout à la fois d'un accès à internet fixe et mobile performant, l'AFUTT prône la complémentarité et non la substitution des technologies disponibles. Le mobile doit pouvoir secourir le fixe (en phonie et en partage de connexion) et le fixe secourir le mobile (voix et SMS sur WiFi)

Nos actions

- Recueillir les témoignages d'insatisfaction des particuliers et des entreprises en matière d'accès au numérique par le fixe ou le mobile
- Participer à la spécification d'un service universel en situation fixe qui soit ambitieuse et intègre toutes les dimensions à considérer : prix, qualité, performance, engagements des opérateurs
- Initier des réflexions sur un service universel mobile, en considérant les enjeux stratégiques et sociétaux qui s'y attachent
- Suivre les principaux indicateurs économiques du numérique français, établir des comparaisons avec les autres pays développés.

2. Définir un référentiel de qualité de service

Actuellement, les outils d'évaluation de la performance et de la qualité des réseaux ne donnent qu'une vision partielle de la réalité de terrain (qualité rendue et qualité d'expérience)

En service fixe les données relatives aux infrastructures fibre sont hétérogènes et peu fiables (elles ne sont pas auditées)

En service mobile on dispose de taux de couvertures mobiles qui ne prennent pas correctement en compte l'affaiblissement des signaux traversant les murs, alors même que la plupart des usages (environ 70%) se situent lorsque l'utilisateur se trouve à l'intérieur des bâtiments.

Il est nécessaire de mettre en place un observatoire beaucoup plus riche et neutre, permettant d'évaluer la qualité, la fiabilité, la scalabilité et la résilience des réseaux filaires ou hertziens.

L'AFUTT propose de bâtir un catalogue d'indicateurs, mesurables et opposables, cohérent avec les attentes et les usages, les dispositions réglementaires, et les normes de l'UIT et de l'ETSI. (cf. notre livre blanc)

Plus globalement, il est souhaitable que soit établi un indicateur de « capacité d'accès au numérique » portant sur toutes les technologies d'accès, et selon les besoins de différents profils d'utilisateurs. Il pourrait d'abord être établi à l'échelle d'un territoire, avec le développement d'un label « territoire connecté » qui garantirait une connectivité fixe et mobile de qualité à très haut débit pour tous les locaux du territoire, à usage résidentiel ou professionnel. Pour les locaux eux mêmes, cet indicateur pourrait être synthétisé par un jeu de couleurs comme pour l'étiquetage des performances énergétiques.

Nos actions

- **Notre club QOSTIC**, ouvert à toutes les parties prenantes, est dédié à l'étude de la qualité des services d'accès au numérique. Il travaille depuis plus de 20 ans à la définition des critères de qualité des réseaux ainsi que des méthodes pour les mesurer, en tenant compte de l'évolution des technologies et des usages.
- Nous assurons la **présidence du user group de l'ETSI**. Cette instance a déjà produit plusieurs livrables sur la qualité de service, la qualité d'expérience et les SLA (Service

Level Agreement). Le user group travaille également sur une approche de l'accès au numérique « centrée sur l'utilisateur ».

- Nous proposons l'élaboration d'un indicateur de « Capacité d'Accès au Numérique », produit à l'échelle des territoires puis dans un second temps à l'échelle des locaux grand public et professionnel.
- Nous souhaitons l'introduction sur le marché résidentiel d'offres différenciées par les niveaux d'engagement de performances et de qualité de service, comme cela est déjà le cas sur le marché des offres aux entreprises.

3. Soutenir le développement du numérique dans les entreprises, notamment les PME

Les TPE et PME sont en attente de services de communications électroniques fiables, adaptés à leurs besoins, et à des niveaux de prix comparables à ceux pratiqués dans le grand public. Par défaut, la moitié des micros et petites entreprises ont opté pour des box grand public pour couvrir leurs besoins.

Les entreprises qui n'ont pas la taille suffisante pour justifier de compétences internes en matière de télécommunications, sont en déficit de conseils qualifiés et indépendants.

Le code européen des communications électroniques accorde aux micros et petites entreprises certaines protections jusqu'alors réservées aux seuls consommateurs grand public, et l'Afutt entend s'assurer de la bonne application de ces mesures sur le marché français.

Nos actions

L'AFUTT prend 4 initiatives fortes pour accompagner les PME dans leur transformation numérique :

- Mise en ligne d'un site web dédié **afutt-pro.com** réunissant toutes nos publications et actualités concernant le marché professionnel
- Production de guides pédagogiques, de fiches conseils ; animation de webinars et de clubs utilisateurs
- Inciter au développement d'une expertise de médiation sectorielle pour traiter des litiges entre utilisateur et prestataire
- Inciter et participer à la mise en place d'un annuaire et comparatif indépendant des offres de services de télécommunications d'entreprise, assorti de ratios qualité/prix afin de permettre aux entreprises de trouver rapidement et facilement les solutions et fournisseurs qui leur conviennent.

4. Pour un numérique souverain, durable et résilient

Nos concitoyens sont en attente d'infrastructures numériques performantes, résilientes et respectueuses de l'environnement.

Avec une faible part d'équipements construits en Europe et notre absence totale sur certains domaines des logiciels, notre dépendance à l'industrie étrangère est devenue très forte, et il est légitime de s'en préoccuper.

En matière de développement durable, dès lors que la consommation de services numériques est appelée à se poursuivre, il est important que les opérateurs soient vigilants sur leur impact environnemental, et que les consommateurs soient également acteurs d'une transformation numérique vertueuse de la société, en intégrant cette dimension par leurs comportements et par leurs choix.

Avec le développement des usages numériques les risques de cyber attaques augmentent considérablement. La cybersécurité doit être une priorité à prendre en compte sur les réseaux numériques. **Ils doivent se protéger eux même et former le premier rempart face aux cyber attaques.**

Nos actions

- Nous analysons et commentons les données produites et les stratégies annoncées par les opérateurs en matière de développement durable
- Nous incitons les consommateurs à un usage raisonné de leurs services numériques
- Nous incitons au renforcement des mesures de cybersécurité chez les opérateurs et les utilisateurs
- Nous incitons au renforcement des dispositifs de secours électrique dans les réseaux