



Rapport d'activités 2024



Cette année encore l'AFUTT aura été largement sollicitée pour les pouvoirs publics et les acteurs du marché pour son expertise et sa connaissance qualitative des besoins et attentes des utilisateurs.

Il faut dire que les sujets ne manquent pas : qualité de service, résilience, souveraineté, cybersécurité, complétude et inclusion, développement durables sont désormais associés au développement de la société du gigabit, du big data et de l'intelligence artificielle.

En premier lieu il convient de proposer à tout citoyen et entreprise, partout sur le territoire, un socle solide et pérenne de connectivité fixe et mobile, performant, évolutif et à un prix qui doit rester abordable. Nous y veillons.

En matière de qualité de service et qualité d'expérience nous poursuivons nos analyses des différents indicateurs disponibles pour dégager un diagnostic de la situation et évaluer les problèmes qui restent à résoudre. Nous avons publié à ce sujet un livre blanc qui présente les éléments théoriques, normatifs et réglementaires en la matière afin d'aider à l'amélioration et l'enrichissement des données et indicateurs existants.

Le WiFi 7, la 5G+, les nouvelles offres satellites, XG-PON, sont autant de nouvelles technologies qui méritent toute notre attention. Il est, en effet, important de comprendre comment elles peuvent jouer sur les usages et les choix des utilisateurs, et pour analyser les enjeux sociétaux qui les accompagnent.

Vous découvrirez à la lecture de ce rapport l'ensemble des sujets sur lesquels nous avons fait entendre la voix des utilisateurs, grand public et entreprise, et impulser des initiatives fortes pour faire bouger les choses.

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 du numérique.
Nous comptons sur votre soutien.





Notre raison d'être : porter les préoccupations et attentes des utilisateurs du numérique : connectivité fixe et mobile, qualité de service, résilience des réseaux, résistance aux cyber-attaques, tarifs abordables, souveraineté, développement durable.

Nos missions : Représenter, Informer, Accompagner les utilisateurs du numérique, grand public ou entreprises

Représenter : recueillir et analyser les attentes et les besoins des utilisateurs ; faire entendre leurs voix auprès des acteurs et des instances professionnels et publiques du secteurs ; participer aux débats et consultations publiques.

Informer et accompagner : conseiller les utilisateurs dans leurs usages personnels ou professionnels : livre blanc, fiches conseils, webinaires... ; les assister, à leur demande, dans leurs relations contractuelles avec les prestataires de produits et services de connectivité numériques

Le collège des conseillers

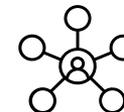
19 conseillers

208 K€ de valorisation du bénévolat



Nos activités

MARKETING & RELATIONS PUBLIQUES



AFUTT-CONSO

dont CTPI (collecte et traitement des plaintes et insatisfactions)



AFUTT-PRO

Transformation numérique des entreprises



QoS/QoE

dont Qostic et user group de l'ETSI

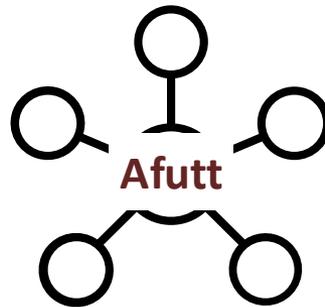


NUMERIQUE SOUHAITABLE

dont éco-conception, expo aux ondes, cyber-sécurité, souveraineté, inclusion



1. Marketing & Relations Publiques



- + de maîtrise
- + de flexibilité
- + de réactivité
- + d'analytics

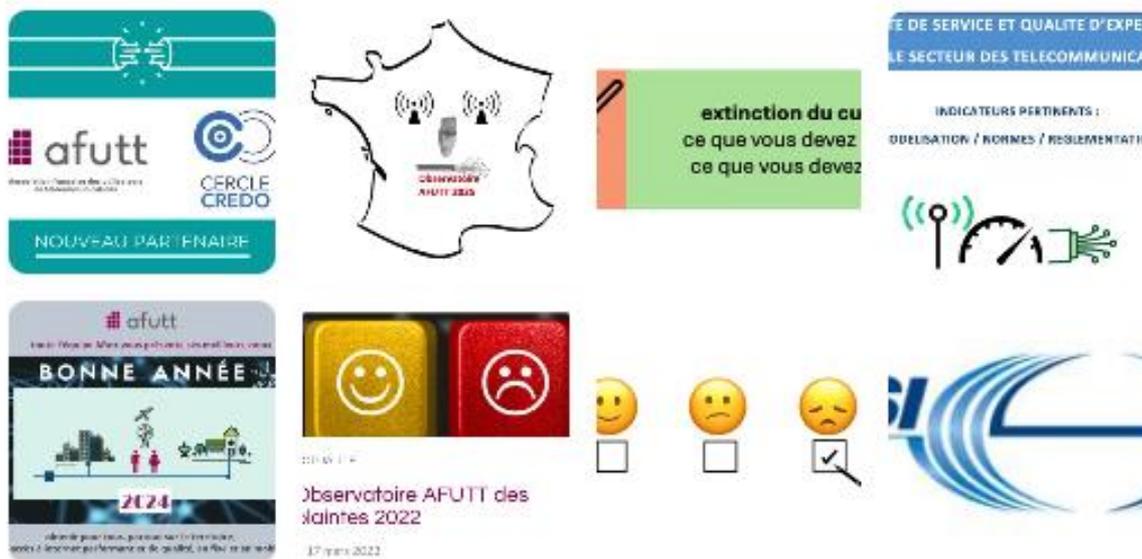


>>> toutes nos actualités

[consommateurs particuliers](#)

[entreprises utilisatrices](#)

4001 impressions sur les 12 derniers mois
1314 membres touchés



institutions



Toutes activités



voir afutt-pro



voir CND dans RSE



Cour des comptes
audition PFTHD

Direction générale des Entreprises
Accélérer l'économie de demain

filière



voir afutt-conso



toutes activités



afutt-conso



toutes activités



international



QoS/QoE
et nx technologies

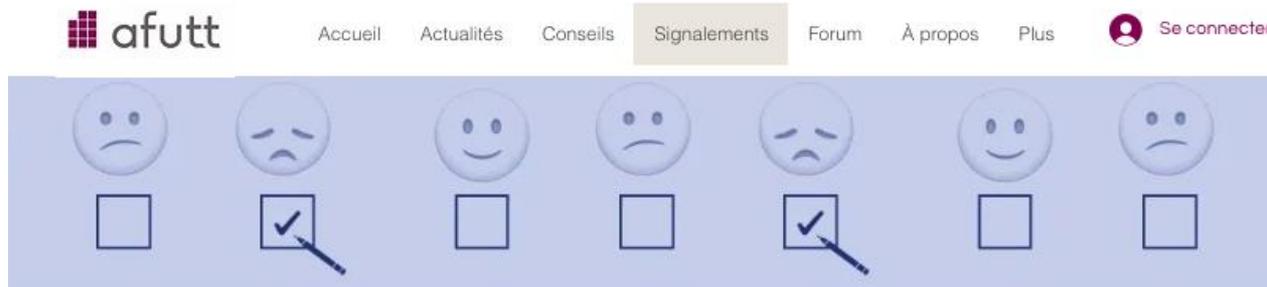


intug
afutt-pro

DATE	ÉVÈNEMENT	ENTITÉ	NOTES
23/01/2024	cérémonie	ARCEP	cérémonie des voeux
24/01/2024	consultation	Bytel	enjeux RSE
02/02/2024	intervention	SIPPEREC	matinée fermeture du cuivre
21/03/2024	réunion	AF2M	présentation nouveau parcours 33700
25/03/2024	webinaire	FRANCE NUM	fin du cuivre - entreprises
22/04/2024	réunion	ARCEP	atelier mon-résau-mobile
05/06/2024	réunion	ANFR	réunion CND
26/06/2024	réunion	EG4U	perspectives de collaboration
17/07/2024	réunion	ARCEP	rencontre avec le collègue
30/10/2024	audition	COUR DES COMPTES	bilan du PFTHD
07/11/2024	intervention	CERCLE CREDO	présentation du livre blanc QoS
23/11/2024	conférence	AVICCA	Trip d'automne
09/12/2024	réunion	ARCEP	comité conso
10/12/2024	réunion	FRANCE NUM	réunion des partenaires

2. AFUTT-CONSO





page de recueil des plaintes sur afutt.org



vous êtes un particulier

Vous êtes un particulier, vous rencontrez un problème avec un opérateur télécoms fixe ou mobile / vous voulez signaler une insatisfaction, un besoin non satisfait : cliquez sur la flèche



vous êtes une entreprise

Vous êtes une entreprise, vous rencontrez un problème avec un opérateur télécoms fixe ou mobile, ou avec un intégrateur (Entreprise de Service Numérique) / vous voulez signaler un besoin non satisfait : cliquez ici



Nb de plaintes reçues en 2024 : 773

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.

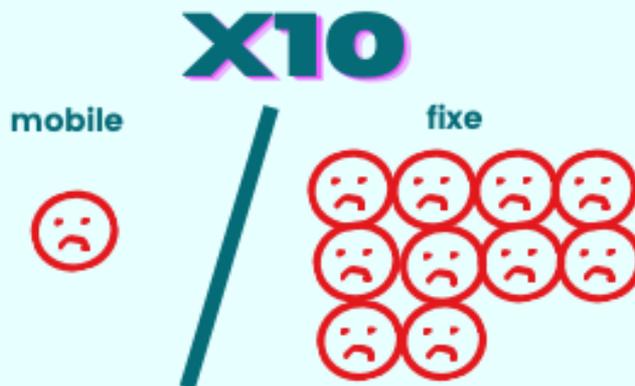


Observatoire des plaintes reçues en 2024

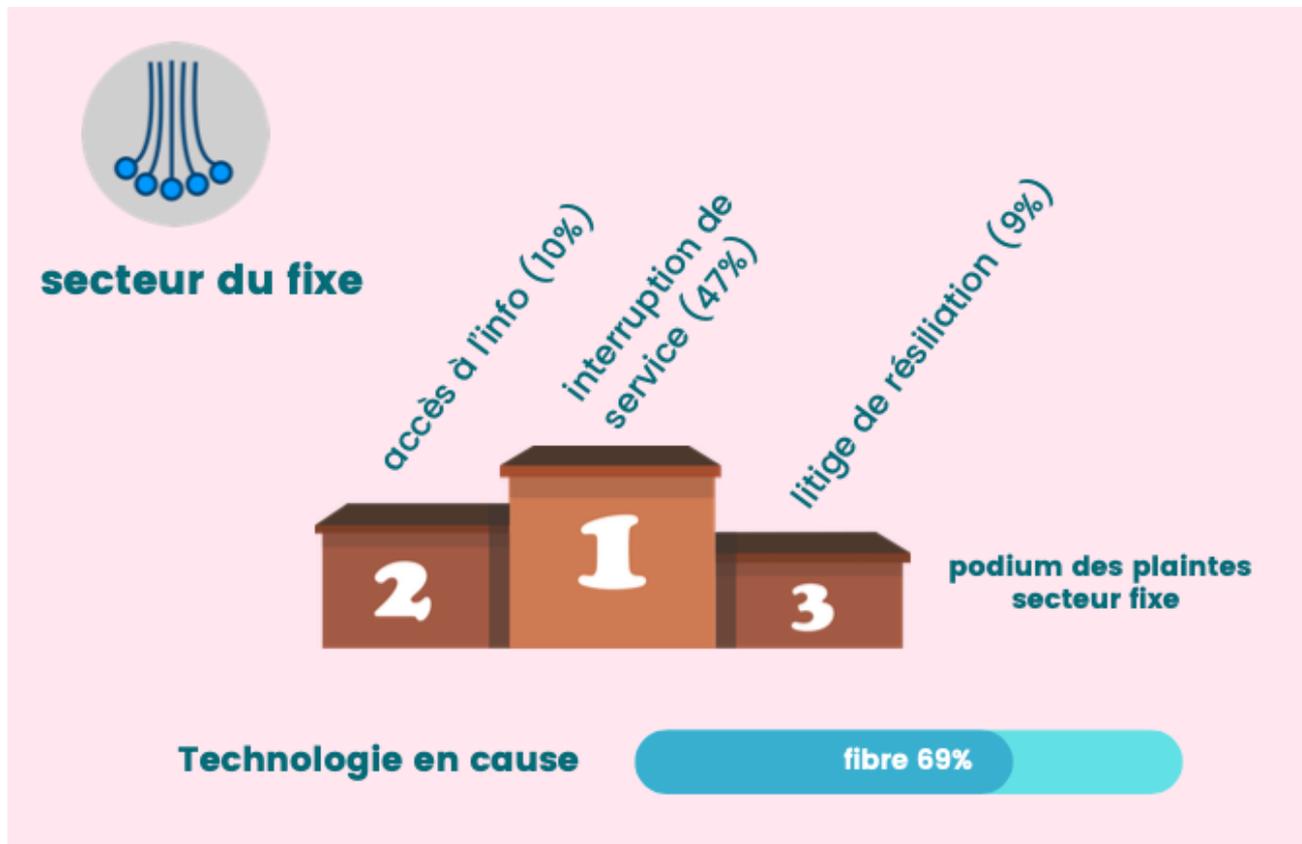
Le différentiel de conflictualité entre secteur mobile et fixe reste important



C'est la part des plaintes du secteur fixe par rapport au mobile reçues à l'AFUTT en 2024



Le secteur Internet fixe génère dix fois plus de plaintes par million d'abonnés que le secteur du mobile





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

Services à valeur ajoutée

rencontre avec AF2M – mars 2024



33700 *, SVA, internet +, push SMS, annuaire inversé, TV segmentée

* 3 millions de signalements en 2023 (derniers chiffres publiés)



Question sur un service facturé sur facture opérateur

Problème avec un numéro surtaxé

SMS indésirable



Démarchage téléphonique intempestif

assistance et prévention en cyber malveillance

3. AFUTT-PRO





Informier, accompagner, représenter les entreprises utilisatrices

un site dédié : afutt-pro.com

. nouveau design

représenter, informer, accompagner

une entreprise performante est une entreprise connectée

les enjeux



suivez le guide



besoin d'aide ? 



WEBINAIRE
Fermeture du cuivre et du RTC

26 mars 2024

avec :



DGE



Choisir une offre fibre entreprise

la démarche en 4 étapes

Retour en force des communications par satellites



2024 marque un tournant important dans le paysage des télécommunications mondiales, avec une place croissante des technologies hertziennes, et un intérêt renouvelé pour les solutions de communications par satellites

4. QoS/QoE



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 2024 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
- 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
- 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](#)

analyse des scores par maison mère jusqu'au T3 2024

	Nb. d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP sur 27 par OI										
	mars-22	T2 2022	T3 2022	T4 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	avr.-24	juil.-24	oct.-24
Altice	4,8	7,4	8,5	6,5	4,3	8,3	10,7	12,0	16,7	16,3	18,9
Altitude	10,0	12,1	14,6	15,9	10,4	16,5	16,7	16,1	17,1	17,8	17,6
Altice (rachat 2020)	3,0	4,0	3,0	7,0	4,5	5,0	9,0	9,2	15,7	16,5	17,5
Axione	11,5	19,0	16,4	16,4	16,3	15,5	15,7	17,7	17,8	16,4	17,2
Altitude (rachat 2021)	4,4		13,2	12,3	6,9	12,8	13,4	13,8	15,0	15,0	15,2
TDF	8,3		6,5	8,8	7,8	10,0	9,2	10,8	11,0	8,8	12,4
regies et syndicats	8,0	8,5	7,7	6,3	7,3	8,7	10,0	8,7	10,0	10,0	10,3
Orange infra	4,4	10,7	7,9	6,9	7,2	7,3	7,5	7,1	8,5	7,3	7,8
Free infra	2,0		4,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	3,0	4,0	3,0

nombre de seuils spécifiés par l'ARCEP : 27

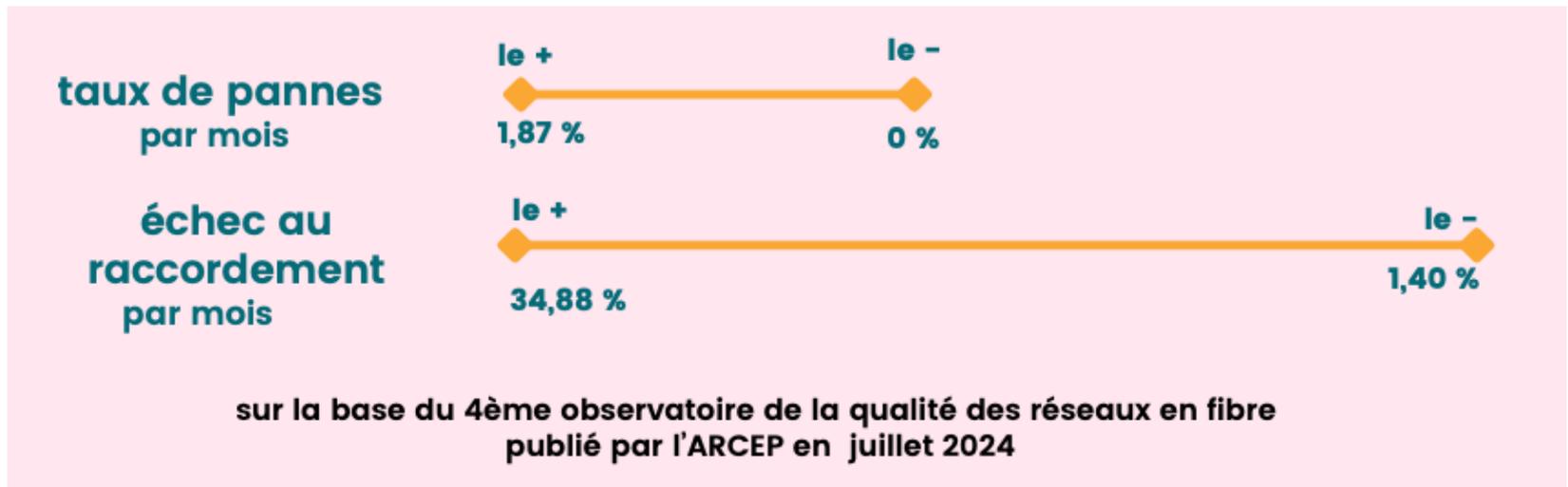
conclusions :

- aucun OI * ne respecte la totalité des seuils
- le meilleur score est à 19 / le moins bon à 3

retrouvez toutes les études QoS des OI sur notre site: <https://www.afutt.org/qos-infra-fibre>

2 indicateurs de QoS des OI à dire d'OC

une très grande inégalité de performances selon les territoires





QUALITE DE SERVICE ET QUALITE D'EXPERIENCE DANS LE SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

INDICATEURS PERTINENTS :
MODELISATION / NORMES / REGLEMENTATION



SOMMAIRE

1. les approches théoriques et conceptuelles
2. normes et recommandations
3. le cadre réglementaire
4. état des lieux en France
5. propositions pour un « new deal fibre »

« 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 »

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

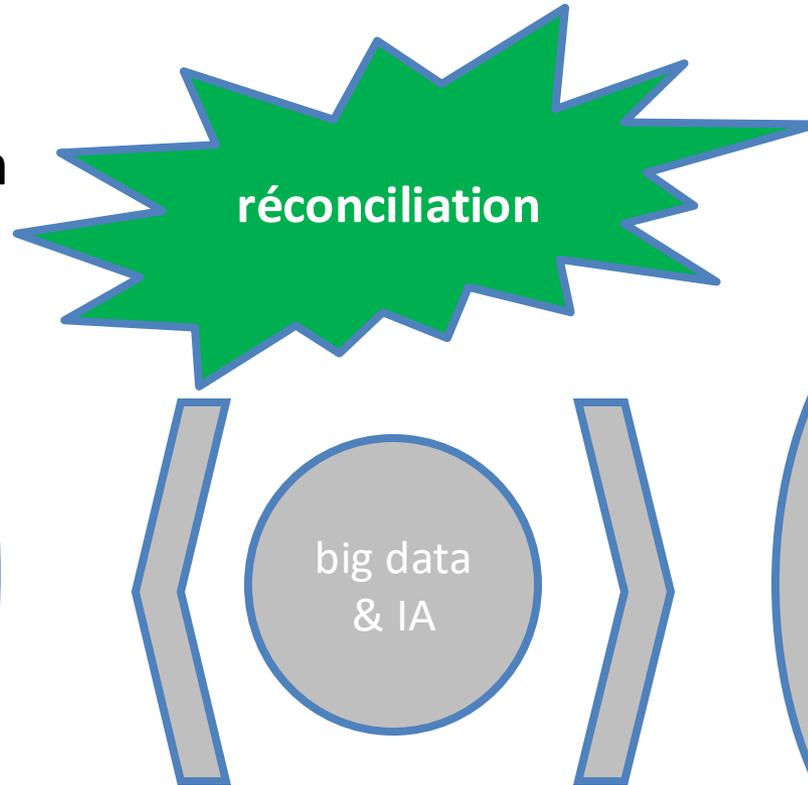
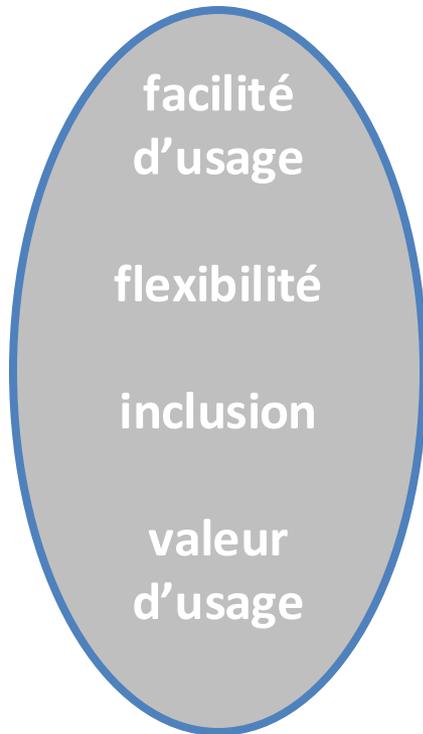
- l'AFUTT est membre de l'ETSI depuis sa fondation (juin 1988)
- Le user group permet à l'AFUTT d'entretenir des liens forts avec la communauté internationale présente au sein de l'ETSI, et de proposer des échanges avec l'INC, l'ARCEP, et les fournisseurs de produits et services télécoms.
- Avec nos partenaires membre du user group, Telecom ParisTech, le CNAM, le cabinet anglais Cadzow, Mauro Dragoni, AI4people, 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](#)

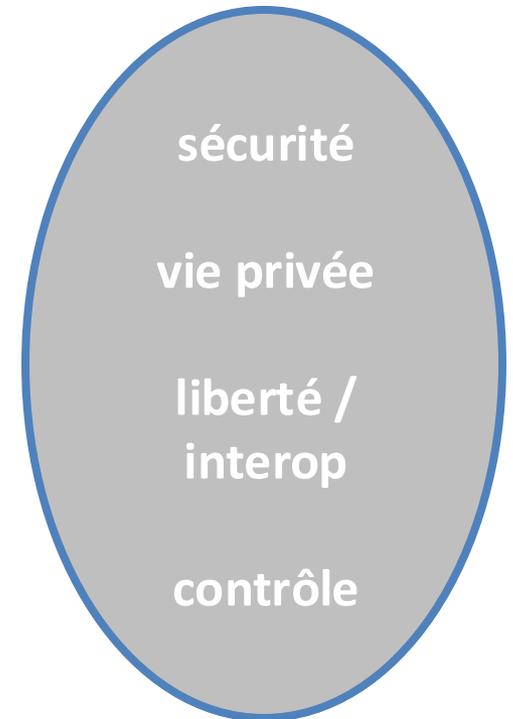
* User Information System

	yesterday : PC alone	today : mainly client-server	towards UIS
			
data volume and location	<ul style="list-style-type: none"> > few data > local data and applications 	<ul style="list-style-type: none"> > large amount of data > data and apps mainly in cloud + synchro / API 	<ul style="list-style-type: none"> > massive data / AI > data and apps in public/ edge/ private cloud > synchro / API / low code > IoT / sensors
underlying technos	téléphonie	Internet et web 2.0 IMS / TISpan mobile UMTS - LTE	NGN : F5G - NTN AI / NGSI-LD / SAREF mobile 5G / 6G
user&societal challenge	adoption (ex: use of the mouse)	security / privacy / interop	security / privacy / interop / resilience ethics / control / management / inclusion / UX

hyper-personnalisation



confiance



4. Numérique souhaitable



- Participation d'Alain Gérardin au groupe numérique soutenable de l'ARCEP
- audition stratégie RSE par Bouygues Telecom
- participation au Comité National de Dialogue sur l'exposition aux ondes (BD)
- étude sur les satellites : enjeux RSE et souveraineté
partage de notre analyse avec la Présidente d'UFC que Choisir Marie Amendine Stévenin
- suivi et analyse d'impact des décisions européennes, exemples :
 - CRA (cyber resilience act) concernant des exigences de cybersécurité pour les **produits** comportant des éléments numériques
 - Règlement UE 2023/1670 de la commission établissant des exigences en matière d'écoconception applicables aux smartphones, aux téléphones portables, aux téléphones sans fil et aux tablettes.

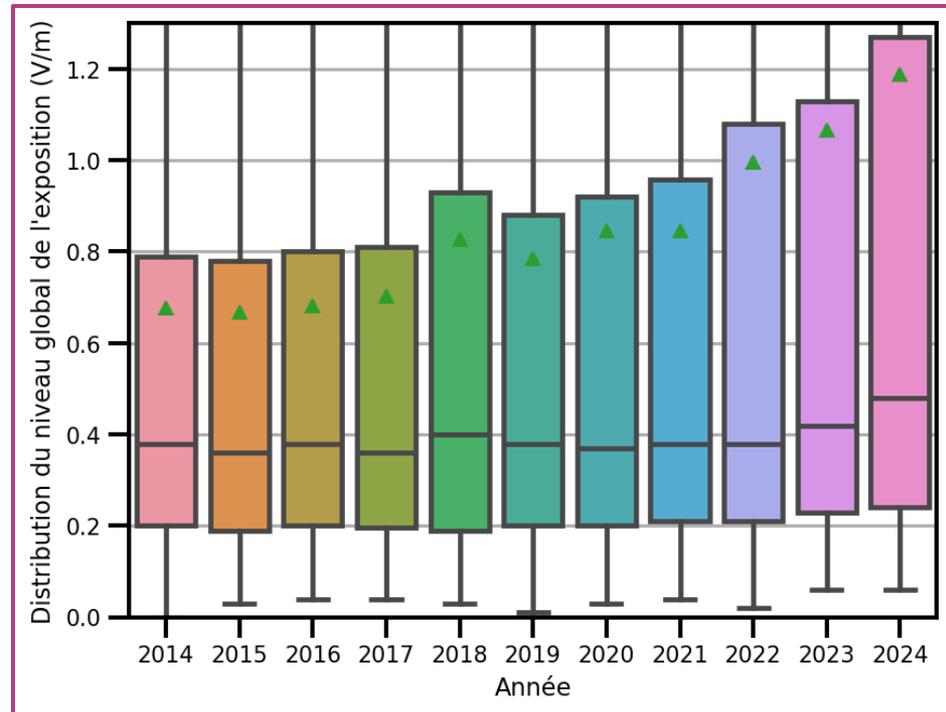
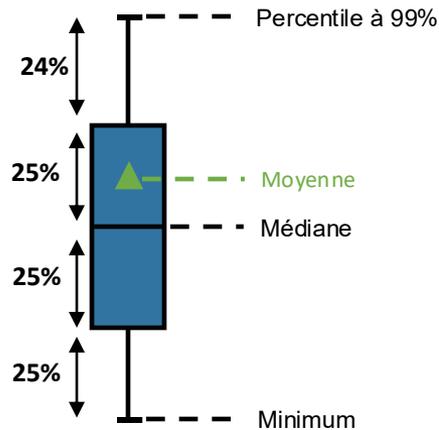
les thèmes abordés

ESG	Thèmes	
ENVIRONNEMENT	Changement climatique	émissions CO2 scope 1,2,3
	Pollution	pollution lumineuse, sonore, eau, sol
	Eau & ressources marines	
	Biodiversité & écosystèmes	
	Utilisation des ressources & économie circulaire	eco-conception, valorisation des déchets, réparabilité
SOCIAL	Effectif propre au sein de Bouygues Telecom	conditions de travail des équipes, inclusion
	Chaine de valeur de Bouygues Telecom	transformation des métiers
	Communautés affectées	développement, impact économique local
	Utilisateurs finaux	santé, protection et accompagnement des utilisateurs
GOUVERNANCE	Conduite des affaires	éthique des pratiques commerciales, achats responsables

évolution du niveau d'exposition

- La moitié des niveaux mesurés sont en dessous de 0,48 V/m,
- Les 1 % des valeurs les plus élevées sont supérieures à 8,8 V/m
- la valeur moyenne augmente, elle est de 1,2 V/m, + 0,10 V/m par rapport à 2023

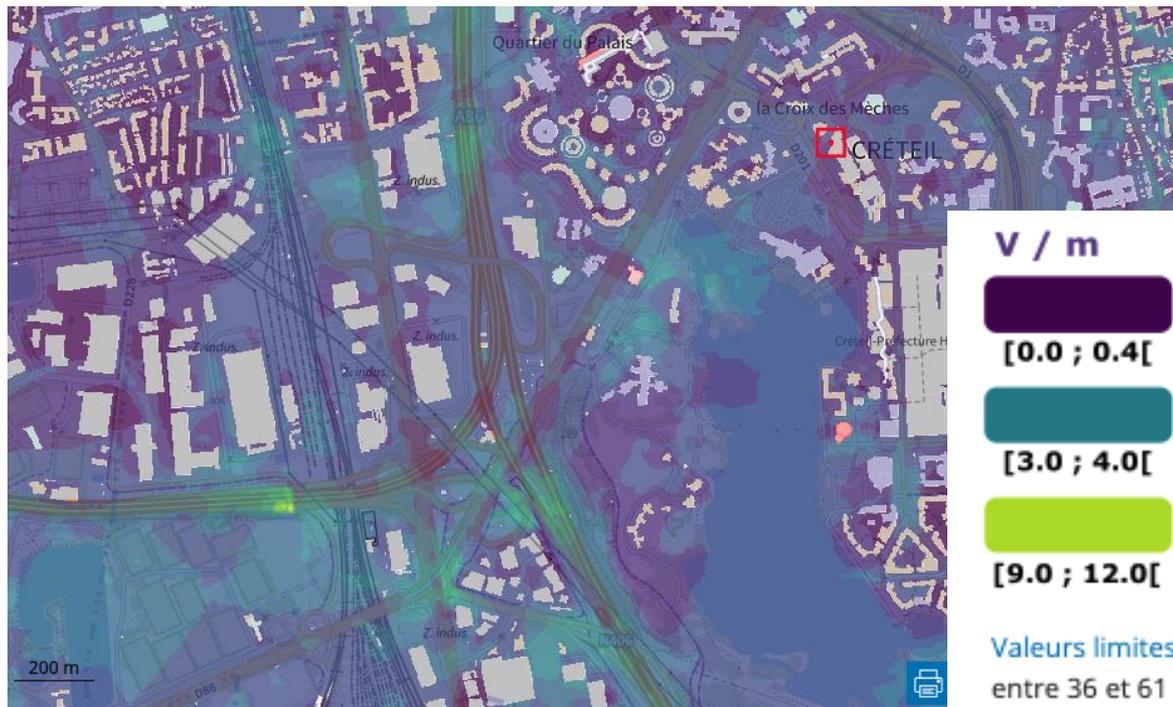
Boîte à moustaches :



projet de simulation France entière dans le cadre du PNSE* 4



* Le PNSE est le Plan National Santé Environnement

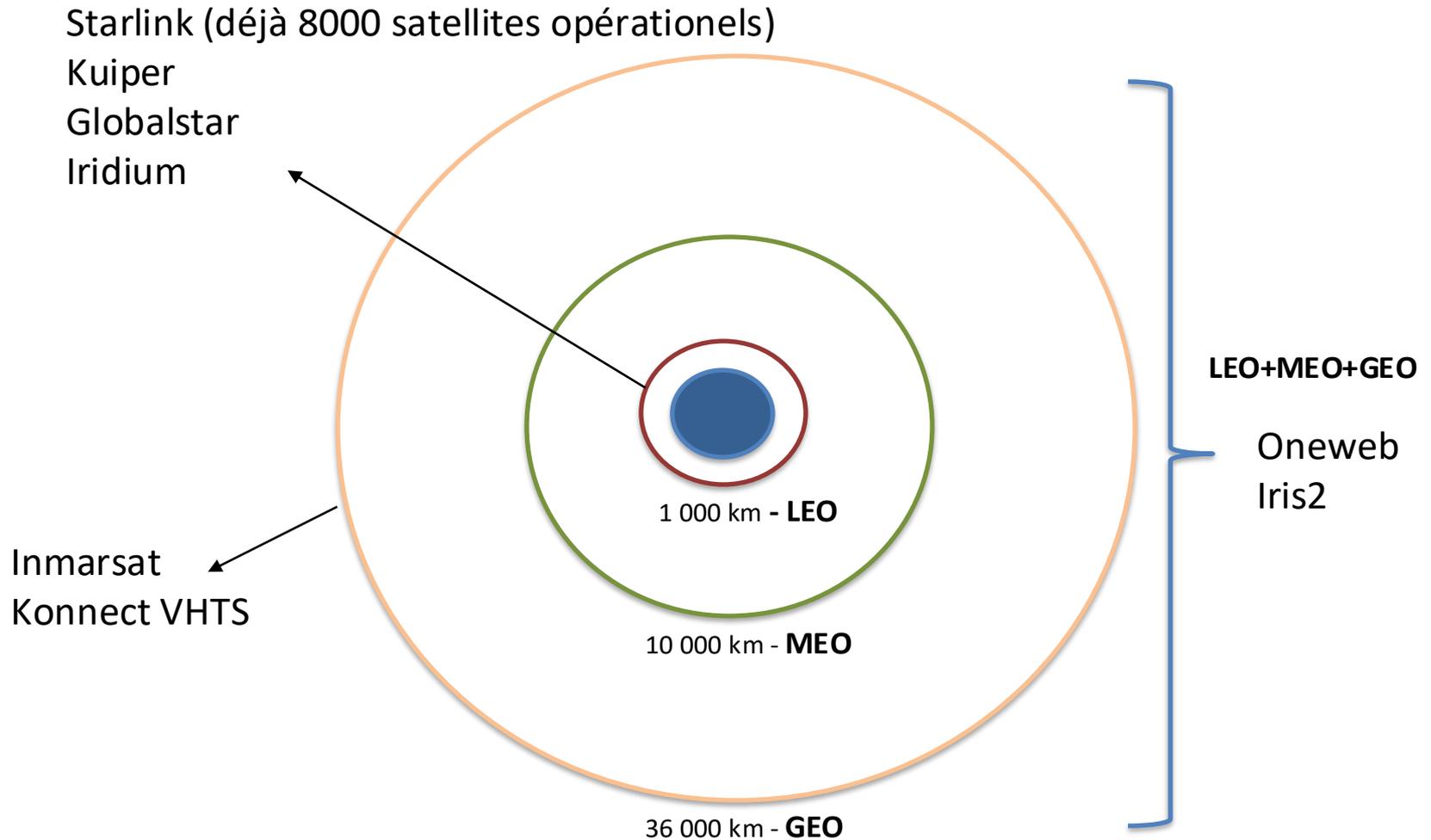


V / m



Valeurs limites réglementaires pour la téléphonie mobile :
entre 36 et 61 V / m suivant les bandes de fréquences

Les principales constellations



pollution lumineuse / impact CO2 lanceurs et terminaux / impact ozone / déchets orbitaux



Impact des terminaux satellites clients

- La réception satellite chez le client est assurée par une antenne et un décodeur / routeur,
- Selon les versions de matériels la consommation peut varier du simple au double. Une antenne Starlink de 3^e génération (avec ses équipements) consommera entre 75 et 100 Watts, et une vingtaine de watts en veille (ce qui est largement plus que la consommation d'une box + décodeurs FttH, de 15 à 20 Watts variant selon les modèles en activité et entre 7 et 12 Watts en veille).
- En France métropolitaine, sur la base de 4 heures d'utilisation pleine et 20 heures en veille par jour, l'équivalent carbone annuel de la consommation des terminaux sera de l'ordre de **26 kg eq CO₂** pour un raccordement satellite LEO (contre une dizaine pour un raccordement FttH)



Photo <https://starlinkpulse.com/consommation-electrique-de-votre-kit-starlink/>

BILAN

Les activités de l'AFUTT, tout au long de l'année 2024, ont été riches et diversifiées :

- plus d'une trentaine de réunions professionnelles de haut niveau avec les parties prenantes du secteur
- étude approfondie des « points de souffrance » des utilisateurs à travers l'étude des témoignages reçus et l'analyse des données de qualité de service et qualité d'expérience disponibles
- 6 nouvelles publications portant sur nos analyses et propositions et reflétant notre activité en mode think tank

PERSPECTIVES

poursuivre et développer nos activités autour des 4 axes pré-établis

- **l'activité afutt-conso** : poursuivre et développer le recueil des insatisfactions
- **L'activité afutt-pro** : établir une offre de formation et d'accompagnement pour les entreprises utilisatrices et les nouveaux entrants dans les cabinets de conseil / clarifier les relations contractuelles entre utilisateurs et fournisseurs
- **l'activité QoS/QoE** :
 - initier de nouvelles études sur ces sujets, et les valoriser
 - élargir le cercle des participants aux réunions du QOSTIC
 - agréger au Qostic les activités de cybersécurité
- **l'activité numérique souhaitable** :
 - participer activement à l'élaboration d'un numérique souverain, soutenable et responsable