



## Qu'est-ce que l'AFUTT ?

L'AFUTT, association française des utilisateurs des télécommunications, s'est donnée pour mission d'informer, de conseiller et d'accompagner les utilisateurs de produits et services de télécommunications, et de les grouper et représenter auprès des instances publiques et des fédérations professionnelles du secteur, pour faire entendre leur voix.

L'AFUTT, association unique en son genre en France, agit en toute indépendance depuis plus de cinquante ans pour orienter le marché français des communications numériques dans le sens souhaité par les utilisateurs, que ce soit pour satisfaire leurs usages privés ou professionnels.

En particulier, L'AFUTT est très impliquée dans le développement des réseaux d'accès aux services numériques en situation fixe et mobile, pour tous et sur tout le territoire, afin de permettre la participation de chacun à la vie sociale et économique, et doter les entreprises des solutions spécifiques et performantes dont elles ont besoin.

La qualité et la performance des réseaux, la transparence des informations pré-contractuelles, la loyauté des contrats et des pratiques commerciales, la responsabilité sociale et environnementale des acteurs, la diversité des offres, le juste prix, la sécurité des réseaux, sont des caractéristiques essentielles dans le domaine des communications électroniques.

C'est pourquoi l'AFUTT y porte une grande attention et agit pour que chacun de ces éléments soit correctement réglementé, évalué et garanti. Ses objectifs et sa plateforme d'actions et de propositions sont réunis et publiés dans son Manifeste.

Sous la marque Crestel, l'AFUTT a développé depuis plusieurs années un grand nombre d'actions et d'initiatives afin d'accompagner les entreprises en particulier les TPE dans leurs choix de solutions de télécommunications, socle indispensable au fonctionnement de leurs services numériques.

Interlocuteur privilégié des autorités publiques françaises concernées par les technologies de l'information et de la communication, et des fédérations professionnelles du secteur, l'AFUTT entretient également des relations à l'internationales avec l'ETSI (l'institut de normalisation européen) et l'INTUG, un user group dédié aux télécommunications d'entreprises.

### **L'AFUTT en quelques chiffres**

L'AFUTT recueille chaque année plusieurs milliers de témoignages de plaintes ou d'insatisfactions en provenance des utilisateurs des télécommunications (abonnés à des services de téléphonie et d'accès à internet fixe et mobile) à partir desquelles l'association définit sa stratégie d'actions et ses prises de parole.

L'AFUTT produit chaque année une dizaine d'études thématiques, en fonction de l'actualité.

L'AFUTT s'appuie sur un collège de 19 conseillers bénévoles aux expertises complémentaires et dont l'activité est valorisée à plus de 300 000 euros chaque année.