

**Assemblée nationale
Commission économique
Groupe de travail « couverture mobile et numérique du territoire »**

Audition de l'AFUTT

1. Présentation de l'AFUTT

1. Historique :

Créée en 1969, il y a tout juste 50 ans, l'AFUTT est une association née pour faire échos aux mécontentements de tous ceux qui attendaient alors d'être raccordés au réseau téléphonique, ou insatisfaits de la qualité du service ou encore du prix du service. Ces frustrations étant tout aussi fortes chez les particuliers que dans les entreprises pénalisées déjà à l'époque par le retard français. L'AFUTT s'est intéressée, dès l'origine, aux attentes de ces deux catégories d'utilisateurs.

Fondée par un groupe d'amis (parmi eux le sociologue Michel Crozier) l'AFUTT est une émanation de la société civile désireuse d'impliquer les utilisateurs finaux dans les orientations stratégiques relatives aux télécommunications.

2. Objectifs : Dans le droit fil de ses missions fondatrices, L'AFUTT s'est fixée les quatre grands objectifs suivants :

- Recueillir et identifier les insatisfactions, les attentes et les besoins des utilisateurs.
- Représenter les utilisateurs : faire entendre leur voix auprès des opérateurs et des pouvoirs publics.
- alerter sur les difficultés rencontrées et potentiellement à venir (détection des signaux faibles). Aujourd'hui sur un marché devenu concurrentiel, les opérateurs sont conscients que les retours utilisateurs sont importants pour eux (marketing aval) .
- informer les utilisateurs : éditer des fiches pratiques, des documents pédagogiques et de vulgarisation. expliciter les concepts, les technologies, les offres.

3. Fonctionnement :

- 9 administrateurs,
- 19 experts réunis en collège,
- Tous bénévoles (plus de 400 K€ de bénévolat valorisé dans nos comptes annuelles).

1.4 Nos principaux projets/sujets : cf. notre manifeste

2. Questions relatives au marché entreprise :

Nous estimons le marché entreprise « Imparfaitement concurrentiel » à l'opposé du marché Grand Public qui lui est plutôt dans une situation hyper-concurrentielle (sans doute trop concurrentielle poussant par exemple les opérateurs à mieux considérer les nouveaux clients que les anciens). Depuis quelques années, sans abandonner son implication sur le marché résidentiel, L 'AFUTT a décidé de flécher une part importante de ses activités vers le marché entreprise en particulier sur le segment des TPE-PME.

Les questions sur le marché entreprise sont traitées dans un document spécifique eu égard à l'importance que nous attachons à ces questions.

3. Couverture fixe :

3.1 Considérants généraux

Les infrastructures de télécoms supportent des usages essentiels pour les particuliers et les entreprises. Le caractère essentiel de la communication interpersonnelle (le téléphone) fait consensus au point d'en avoir défini les contours sous le concept de « service universel », lequel fait droit à tout citoyen où qu'il vive sur le territoire (résidence principale) d'être raccordé au service téléphonique dans un délai raisonnable et à un prix abordable.

Par ailleurs le code des postes et communications électroniques (CPCE) fait obligation de permanence du réseau et des services en son article D98-4 :

« L'opérateur doit prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs.

Des conditions plus strictes encore existent pour l'acheminement des appels d'urgence où il est dit que l'opérateur « prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services d'urgence ».

Il faut noter ici que pour les opérateurs mobile, la réglementation a prévu le roaming national pour l'acheminement du 112, de sorte que si l'appelant est abonné à un opérateur X mais que le réseau de X n'est pas disponible à l'endroit de l'appel, son message puisse être pris en charge par le réseau d'un autre opérateur mobile présent en ce lieu.

Par ailleurs, en matière d'accès à Internet une décision du conseil constitutionnel de 2009 fait de l'accès à internet un mode privilégié d'exercice de la liberté d'expression, de communication et de participation, à la vie démocratique.

Enfin le code européen des télécoms ratifié fin 2018 et qui devra être appliqué en 2020 dans chaque état membre, fait l'inventaire de nombreux services d'intérêt général auxquels tout citoyen devrait pouvoir avoir accès via une liaison Internet adéquate.

La fin de la commercialisation du service universel sur réseaux RTC doit également servir de déclencheur.

C'est pourquoi l'AFUTT demande la redéfinition du périmètre du service universel (que l'on pourrait appeler accès numérique universel) incluant l'internet et le service mobile. Corrélativement il serait possible de définir des Zones HCN (pour Haute Connectivité Numérique) identifiant les plaques sur lesquelles on trouverait tout à la fois du très haut débit fixe et du très haut débit mobile.

L'AFUTT prône également l'extension la disposition de roaming national effectif sur le 112 aux N° 15, 17, et 18 beaucoup plus connus et utilisés de nos concitoyens. Cette réflexion pourrait s'engager en même temps que celle sur le 112 inversé que l'union européenne souhaite voir se mettre en place. Le passage à la cinquième génération de réseau mobile constitue également une opportunité.

3.2 Le retard français

Le DESI, l'indicateur européen du développement numérique économique et social, constitue une référence désormais largement connue et partagée, mais cruelle sur la situation française en matière connectivité.

Outre la mauvaise place occupée par la France en matière de déploiement et d'adoption du Très Haut Débit en service fixe, on y voit également une médiocre 18^{ième} place en couverture 4G et une adoption du haut débit fixe (> à 2Mbps) en dessous de la moyenne européenne. Plus

surprenant encore, pour la couverture en ultra haut débit (> 1Gbps) le DESI nous place en 25^{ième} position, alors même que la logique de câblage en fibre jusqu'à l'abonné retenue par la France devrait normalement nous avantager dans ce registre.

Enfin, le DESI, dont les indicateurs sont révisés chaque année depuis 2014, ne montre pas de réelle progression de la France en matière de connectivité. A cet égard, à ceux qui chercheraient à contester certaines bases de calcul, la vision dynamique reste préoccupante. Le seul point de satisfaction concerne la couverture mobile 4G, sur laquelle la France passe de la 23^{ième} place en 2017 à la 18^{ième} en 2019. Nous y reviendront au chapitre 4.

3.3 les causes

De notre point de vue les causes du retard français dans l'Internet fixe, sont à chercher autour de trois causes :

> Une vision sans doute trop dogmatique en faveur du FTTH (la fibre de bout en bout) contre la montée en débit souvent retenue comme solution intermédiaire à l'étranger. La conséquence est double. D'une part une vitesse de déploiement contrainte par des travaux de raccordement jusqu'à l'abonné complexes et donc coûteux et qui posent de nombreux problèmes d'acceptabilité, par exemple la traversée des jardins dans les zones pavillonnaires (à la charge du client potentiel) ou les décisions de co-propriété. D'autre part les utilisateurs en attente d'une amélioration de leur débit car situés en zone de mauvais ADSL, sont servis en dernier, tandis que ceux qui disposent déjà d'un très bon haut débit sur cuivre, le sont en premier et ne se précipitent pas pour souscrire.

On a vu d'ailleurs émerger au fil du temps un discours plus pragmatique, avec notamment cette notion de « bon débit », et un mixte technologique un peu plus assumé avec, par exemple, une part de service fixe sur réseau mobile 4G dans le cadre du new deal.

> les coûts réels des raccordements FttH et la capacité industrielle de déploiement n'ont pas toujours été bien évalués

> Le choix d'une gouvernance départementale sur les RIP a créé un retard dans de nombreux départements non préparés à ces charges. L'échelle régionale eu sans doute été préférable.

Par ailleurs, il est important de noter que le plan FTTHD a été concocté pour les besoins du grand public, ceux des entreprises n'ont été pris en considération que dans un second temps.

Ainsi les architectures BLOM ont été pensées au départ sans offre FttE, et les raccordements d'abonnés, dimensionnés pour n'installer qu'un seul DTlo par local, y compris les locaux pro. De tels dimensionnements poseront rapidement problème pour de nombreux raccordements d'entreprises si l'on compare à la nature des raccordements actuels : multiples et avec une diversité d'opérateurs.

3.4 suivi des déploiements

Depuis quelques années, l'agence du numérique et l'ARCEP assurent un suivi du déploiement du THD en France.

L'AFUTT regrette à cet égard la confusion née de la manipulation de plusieurs notions portant sur la disponibilité du réseau et du service. On parle de locaux raccordables, raccordables à la demande, et de locaux raccordés.

Ce sont des indicateurs de suivi de travaux sans intérêt opérationnel direct pour les utilisateurs finaux, seulement liés aux rapports entre bailleurs de fonds (État, collectivités, opérateurs, ...).

Pour le client, c'est plutôt la notion d'éligibilité (à laquelle ils sont désormais habitués pour le xDSL) qui est intéressante avec déclinaison des offres opérateurs et des offres de débit.

En la matière, une cartographie orientée utilisateur et un peu anticipatrice est attendue, en particulier par les entreprises.

Le fichier des adresses à raccorder (IPE) est incomplet, il manque curieusement de nombreuses adresses d'entreprises aujourd'hui raccordés par des moyens coûteux (FttO).

3.4 Qualité de service

Nous sommes inquiets sur ce point de la qualité de service : beaucoup trop de problèmes techniques et contractuels sont en instance et attendent d'être résolus.

> Signaux faibles : Des difficultés nous sont remontées : délais d'installations allongés voire reportés sine die, pannes et dysfonctionnements, changement prématuré d'équipements actifs peu fiables, câblages peu soignés, etc.

> Au plan statistique : L'observatoire des plaintes et insatisfactions de l'AFUTT 2018 publie en annexe des indicateurs (source opérateurs) sur les délais de mise en service, les taux de pannes et les délais de réparation qui situe la fibre à peu près au même niveau que le cuivre alors qu'on aurait pu s'attendre à des performances meilleures s'agissant d'un nouveau réseau. On notera aussi quelques dérapages conjoncturels : délais d'installation très long chez Free (résolu) ; Un niveau élevé de pannes chez Bouygues Telecom (résolu) ; des délais de réparation anormalement long chez SFR (en cours de résolution)

> Au plan opérationnel : le passage à l'échelle en phase opérationnel après un effort porté principalement sur les déploiements, va nécessiter l'adaptation des organisations chez les opérateurs, en particulier les opérateurs de gros qui voient leur parc très rapidement augmenter.

> Au plan contractuel : la chaîne de production des liaisons fibres, basée par construction dans la plupart des cas sur la mutualisation portée par un acteur, peut être assez longue et complexe, sans doute plus encore que pour les liaisons x-DSL. Les jeux de renvois de responsabilités entre acteurs, déjà rencontrés sur le cuivre et préjudiciables aux abonnés, pourraient se retrouver plus nombreux encore dans ce contexte.

Notre proposition : **L'AFUTT propose qu'un référentiel d'indicateurs de performances opérationnelles soit établi pour les liaisons fibre, que des mesures soient effectuées en toute indépendance et régulièrement, et que la publication qui en sera faite, permette d'identifier clairement les acteurs et les territoires impliqués.** L'AFUTT qui dispose d'un club de la qualité dans le domaine des télécoms (QOSTIC) et de relations privilégiées avec l'ETSI, se tient à disposition pour travailler sur ce sujet.

4. Couverture mobile :

4.1 constat

Le new deal est arrivé tardivement, après les errements du programme centre bourg. On ne rattrapera pas le retard mobile avant longtemps. Le besoin de connectivité mobile a été sous-estimé et masqué par le discours sur la fibre optique et le PFTHD.

Nous aurions aimé trouver une synergie pour ne pas dire cohérence dans les politiques publiques fixes et mobiles, alors que ces deux plans ont été menés de manière indépendante sans prendre en compte les évolutions d'usages et notamment que le terminal de prédilection des français est désormais le smartphone.

L'AFUTT à l'écoute des utilisateurs, de leurs usages et de leurs attentes, a toujours défendu une approche équilibrée et la complémentarité des services fixe et mobile.

Il aurait alors été possible pour des zones peu denses, de privilégier le calendrier des raccordements mobiles, étant entendu que pour beaucoup de particuliers une bonne réception mobile peut compenser une mauvaise ligne fixe, mais que l'inverse n'est pas vrai.

C'est dans cet esprit que, dès 2017, l'AFUTT a publié son **livre blanc sur les nouvelles mobilités** établissant des propositions pour les zones peu denses qui ne représentent pas d'intérêt commercial pour les opérateurs.

Si le new deal présente indiscutablement de l'intérêt par la diversité des sujets qu'il tente de traiter (zone blanches, zones grises, services d'accès mobile à internet, service fixe) il faut noter que le rattrapage de couverture 4G par la France lui est antérieur (cf. Le DESI), et provient principalement à ce jour de l'accord de partage d'infrastructure entre Bouygues Telecom et SFR.

4.2 les couvertures indoor

La plus grande des zones blanches ne se voit pas sur les cartes de couverture car elle se situe à l'intérieur des bâtiments. L'usage du smartphone est aujourd'hui massif tout le monde en convient et se situe principalement, dans 70 à 80% des cas, à l'intérieur des bâtiments, ce qui est moins connu. Or la réception indoor est largement dégradée par rapport aux cartes outdoor produites

par les opérateurs. Il est impérieux de traiter le sujet plus résolument que cela n'est fait aujourd'hui.

Il faut permettre aux collectivités et aux privés (installateurs, promoteurs, particuliers, ...) d'investir pour compléter les couvertures mobile en indoor, à savoir assurer, avec des équipements additionnels et sur fonds propres, la couverture d'un lieu public, d'une usine, d'un centre commercial, d'un immeuble de bureau, etc

AFUTT-CRESTEL a tenu récemment une conférence-débat sur ce thème dans le but d'explorer les solutions et identifier les freins actuels.

Afin de mieux appréhender la réalité de l'expérience utilisateur des services mobile telle qu'elle se vit au quotidien, L'AFUTT fait la proposition de réaliser chaque année une **mesure de la satisfaction des utilisateurs sur leurs zones de vie** donc majoritairement en indoor (à la maison, au travail, en transport).

En 2018 l'AFUTT a publié une première enquête sur le sujet, [consultable ICI](#)

L'avènement de la Voix sur WIFI (VoWIFI), c'est à dire la possibilité d'émettre et de recevoir des appels et aussi des SMS sur un smartphone sous couverture WiFi est une bonne chose mais elle n'est pas suffisamment imposée aux opérateurs (Free ne propose pas ce service) ni explicitée aux consommateurs. Depuis la 4G, la quasi-totalité des applications sont basées sur les protocoles de l'Internet, la convergence fixe-mobile devient alors une réalité qu'il convient d'exploiter au mieux au bénéfice de la couverture du territoire.

Couverture ciblée : la recommandation de l'AFUTT exprimée dans son livre blanc sur la mobilité, a été suivie dans son principe, c'est à dire donner la main aux collectivités territoriales pour auditer la situation faire des propositions et fixer les priorités, mais finalement sur le terrain force est de constater que ce sont toujours les opérateurs qui décident.

4.3 réseaux mobile 5G

Comme vu précédemment l'AFUTT positionne les services mobile au sommet de la pyramide des services à proposer aux utilisateurs et, par ailleurs, consacre beaucoup de ses actions au développement du marché des télécommunications d'entreprise.

La 5G se trouve au confluent de ces deux ambitions. En effet elle devrait devenir la technologie de connectivité dominante pour tous les équipements terminaux dans les années à venir (smartphone, tablette, PC, objets connectés) mais elle va également offrir des opportunités de «verticalisation» des services pour autant de déclinaisons professionnelles (B2B) ou consoméristes via des partenaires de métier (B2B2C).

L'AFUTT s'est donc largement exprimée sur la feuille de route 5G en commençant par poser, en termes forts, le cadre que l'on se doit collectivement d'assigner à toute nouvelle technologie : elle doit être :

- Inclusive,
- Respectueuse de l'environnement,
- Résiliente,
- Soucieuse de la sécurité et du respect des libertés et de la vie privée,
- Proposée à des coûts abordables dans un marché en loyale concurrence.

Déploiement de la 5G

Les consommateurs attendent un service identique ou amélioré le plus rapidement possible sur tous les territoires. Mettre en avant une grande ville serait source de différenciation négative d'autant que certaines zones ne sont toujours pas couvertes en 4G et que les besoins en zone rurale sont potentiellement assez importants, pour équiper des « fermes intelligentes » par exemple. Or les opérateurs qui auront obtenu des fréquences 5G, vont chercher à prendre un maximum de parts de marchés avec les clients des grandes villes qui représentent les parcs les plus conséquents. Même si des obligations sont prévues sur les territoires moins denses, ce ne seront que des mesures de façade, eu égard au modèle économique de déploiement de la 5G.

C'est la raison pour laquelle l'AFUTT estime qu'il faut compléter les investissements des opérateurs avec des investissements publics et des investissements privés. Si la SNCF par exemple couvre une gare, non seulement elle va proposer des nouveaux services attractifs et

utiles pour elle-même (exploitation, maintenance) et pour ses usagers mais elle offrira également un accès 5G à tous sur cette zone de vie.
Sur ce dossier, une fois encore, la question de la couverture indoor se pose et elle doit l'être dès le début.