



Présentation du dossier de presse

Voici donc le résultat des travaux de notre Observatoire accomplis tout au long de l'année 2014, à travers le recueil des plaintes et insatisfactions des utilisateurs, systématiquement répertoriées et analysées. Il s'agit là d'une activité particulièrement lourde car elle doit être **assurée en continuité**, jour après jour, mobilisant, en permanence, des moyens spécifiques et une vigilance consciencieuse. Pourrions-nous la poursuivre ?

Car c'est **la seule action de cette nature** et de cette importance, régulièrement conduite depuis plus de dix années, sans équivalent en France et, plus largement, en Europe. L'analyse des résultats et leur comparaison avec ceux des années précédentes fournissent des indications précieuses sur l'évolution de l'offre de services telle que ressentie par les utilisateurs dans leur forme, dans leur contenu et dans leur coût, et sur leur point de vue quant au comportement des opérateurs et fournisseurs de ces services.

En France, en 2014, globalement, **l'effort aura été presque maintenu mais il est insuffisant** : ainsi pourrait être résumé en quelques mots le diagnostic d'ensemble.

Un diagnostic qui, cette année beaucoup plus que précédemment, porte sur la qualité dans la délivrance des services et sur le contenu des services eux-mêmes. Aujourd'hui, en effet, nous sommes en mesure de prolonger et d'approfondir nos observations par **la présentation des résultats de nos recherches et investigations concernant la qualité des services**.

Cela fait plusieurs années qu'au sein de l'AFUTT, un groupe composé d'experts et de représentants de certains opérateurs, le club **Qostic**, travaille, sous la direction vigilante et rigoureuse de Pierre-Yves Hébert, à la mise au point d'indicateurs et outils d'observation et de suivi qui permettent d'apprécier la réalité de la qualité des services offerts sur le marché.

On trouvera donc une première présentation très riche de ces travaux dans **l'annexe n°1** de ce dossier portant sur la « Qualité d'accès aux services en ligne : état des lieux concernant les réseaux fixes : ADSL, câble ou fibre optique ». En ce qui concerne la qualité de nos services en France et son évolution, le constat effectué par ce premier et important travail est plutôt mitigé, y compris dans les comparaisons avec nos partenaires européens.

Ainsi, ne sommes-nous **pas très assurés sur la qualité des services et la réalité de leur délivrance**. A quoi sert-il de proclamer la « couverture » du territoire à 95% en matière de téléphonie mobile, dès lors que les critères retenus pour définir ladite « couverture » ne peuvent pas garantir la délivrance effective du service ? C'est ainsi que des larges zones entières de notre territoire sont aujourd'hui quasiment privées de toute communication mobile et d'un usage approprié des services sur smartphone.

On verra d'ailleurs que, **dans le concert européen**, les résultats des diverses investigations étudiées tendent à situer notre pays dans une deuxième moitié peu satisfaisante et qui n'est pas en accord avec les chiffres souvent présentés par les pouvoirs publics. Ceci est par exemple corroboré par les statistiques européennes régulièrement réunies par le régulateur britannique « Ofcom » dans la dernière livraison de son « European Broadband Scorecard » du 5 février 2015. Dans la comparaison entre les 5 plus grands pays européens (Royaume Uni, Allemagne, Espagne, Italie et France) en matière de débit, performance, équipement, etc. la France se situe le plus souvent au 3^{ème} ou 4^{ème} rang.

Interrogés en février dernier dans un questionnaire que nous leur avons adressé « Pour mieux connaître vos besoins », les adhérents de l'AFUTT ont apporté une réponse d'ensemble de même tonalité. Surtout, on notera que cette rapide enquête a fait ressortir une tendance à **la dégradation** des services (cf. annexe n°2 jointe au présent dossier). Cela ne concerne pas seulement la téléphonie mobile, mais aussi l'accès à l'internet, voire au signal télévisé dans des zones entières souffrant de saturation et de capacité insuffisante du réseau.

Bref, en ce qui concerne les infrastructures, nous ne serions pas en pointe et aurions même tendance à prendre du retard. C'est bien dommageable au plan politique et social, et encore davantage d'un point de vue économique car, **en matière d'infrastructures porteuses des communications électroniques, le développement des investissements et des équipements nécessaires doit précéder l'expression des besoins.**

L'an dernier, dans une note de travail jointe à notre dossier de presse, nous alertions : « *En l'année 2020 et si rien ne change dans la gouvernance des réseaux de télécommunications, un Français sur quatre ne pourra pas travailler, se former ou se distraire faute d'infrastructures convenables sur internet.* » Cette observation se voulait être **un cri d'alarme** qui ne fut malheureusement pas relayé auprès des Français et de leurs élus.

Qui croire ? Que croire ? Notre sentiment est celui d'**un retard français**, notamment dans le développement du très haut débit, retard qui, loin de se résorber, aurait plutôt tendance à s'aggraver (un récent rapport européen, le rapport DESI, nous situe au 23^{ème} rang sur 28 dans l'UE). Sans doute encore plus grave : en 2014 et pour la première fois depuis cinq ans, **le montant total des investissements des opérateurs télécom n'a pas atteint les 7 milliards d'€**(cf. « Les Echos » du 7 avril 2015) !

De simples déclarations optimistes, voire triomphantes, ne sauraient suffire à réduire notre inquiétude. Depuis bien longtemps, nous demandons la mise au point d'**un véritable outil statistique, indépendant**, qui permettrait d'éviter de vaines querelles et constituerait un outil de pilotage fort utile à beaucoup, à commencer par les collectivités locales et les acteurs économiques.

Notre association, l'AFUTT, n'est pas une association de consommateurs. Parce qu'elle n'en a pas le statut et parce que nous n'arrêtons pas notre mission à la seule expression des besoins des utilisateurs et à la critique des insuffisances et des erreurs dans l'offre des services. Nous agissons plutôt en **médiateur**, parfaitement **indépendant**, au service à la fois

- **des utilisateurs**, particuliers, entreprises et institutions, quand ils sont mal traités ou mal informés,
- **des opérateurs**, petits et grands, que nous alertons en cas de dysfonctionnement et qui nous sollicitent souvent,
- **des pouvoirs publics** avec lesquels nous entretenons une concertation permanente.

Nous participons ainsi directement, dans le contenu et dans notre mode d'action, **du service public**, de la sauvegarde et de la promotion de son intérêt, et cela sans bénéficier d'aucune subvention publique.

Pour illustrer ce propos, rappelons **un exemple récent de cette posture spécifique et d'intérêt public** : lors de l'entrée sur le marché français du 4^{ème} opérateur de téléphonie mobile, nous n'avons pas hésité, quel que soit l'intérêt de court terme pour l'utilisateur, à alerter sur les dangers d'une compétition trop uniquement concentrée sur la course aux tarifs les plus bas, cela au détriment de la capacité de financement. Il y a là, en effet, matière à réflexion sur les bonnes conditions de la régulation publique dans notre secteur.

A l'AFUTT, **nous souhaitons pouvoir continuer notre action** sous ses différentes formes. Ce n'est pas un secret : le contexte actuel n'est pas favorable et il nous est de plus en plus difficile d'assurer la continuité de nos diverses actions et de ce que nous considérons comme nos responsabilités. Nous déployons en ce moment nos meilleurs efforts pour réunir les conditions dans lesquelles nous pourrions assurer cette continuité sans transiger sur l'essentiel de notre mission.

Jacques Pomonti
Président

Avril 2015