



DOSSIER DE PRESSE

23 décembre 2020

ENQUÊTE

Les consommateurs et la 5 G :
il est urgent d'attendre



La cinquième génération des réseaux mobiles, la 5G, arrive en France à partir de fin 2020. À grand renfort de publicité, on nous annonce que la 5G va permettre de développer de nouveaux usages.

Pour le secteur industriel c'est en matière d'internet des objets que le bénéficiaire de la 5G est le plus mis en avant (télémédecine, voiture autonome, robots industriels)

Pour les usages grand public, il y aurait accroissement de la qualité et de la fiabilité des communications. Mais qu'en est-il de la plus-value de la 5G pour le consommateur ?

Les consommateurs jugent leur offre actuelle

A cette occasion, nous avons voulu connaître le sentiment des consommateurs sur leur forfait mobile actuel, les 972 questionnaires complétés constituent un volume de réponse significatif. Notre échantillon présente une surreprésentation des plus de 60 ans. Cependant, cela ne saurait affecter les résultats car on constate que ces derniers varient peu selon les tranches d'âge.

Le premier enseignement est que l'ensemble des répondants est très satisfait ou plutôt satisfait du réseau à 73%. Il est intéressant d'affiner ce résultat selon la densité du département où résident les personnes interrogées. Le niveau de satisfaction passe ainsi à 63% en faible densité, à 76% en densité moyenne et 82% en forte densité. La différence est assez notable et confirme les nombreuses plaintes des consommateurs. Les territoires ruraux, et donc peu denses, connaissent une moins bonne couverture et donc une moindre satisfaction des consommateurs sur la qualité du réseau. Cela pose la question de l'égalité des Français pour l'accès à ce type de service.

Sans surprise, les utilisations majoritaires des forfaits sont les appels et les SMS avec 82% de satisfaction, suivi de la navigation sur internet avec 76% de satisfaction. Les téléchargements et l'usage des réseaux sociaux sont plutôt utilisés par les populations plus jeunes, entre 20 et 39 ans, avec un taux de satisfaction supérieur à 80%.

Ces résultats permettent de constater une relative satisfaction des consommateurs quant à leur forfait mobile actuel. On peut donc s'interroger sur l'urgence de passer à la 5G. Ne s'agit-il pas plus d'une innovation poussée par l'offre que d'un besoin réel des consommateurs ?

La 5G, une réalité très hétérogène pour les consommateurs

1. Un déploiement progressif sur le territoire

Si la commercialisation de la 5G débute fin 2020 dans plusieurs villes françaises, son déploiement s'achèvera en 2030, où 100 % du réseau sera 5G. Des points d'étapes sont d'ores et déjà prévus :

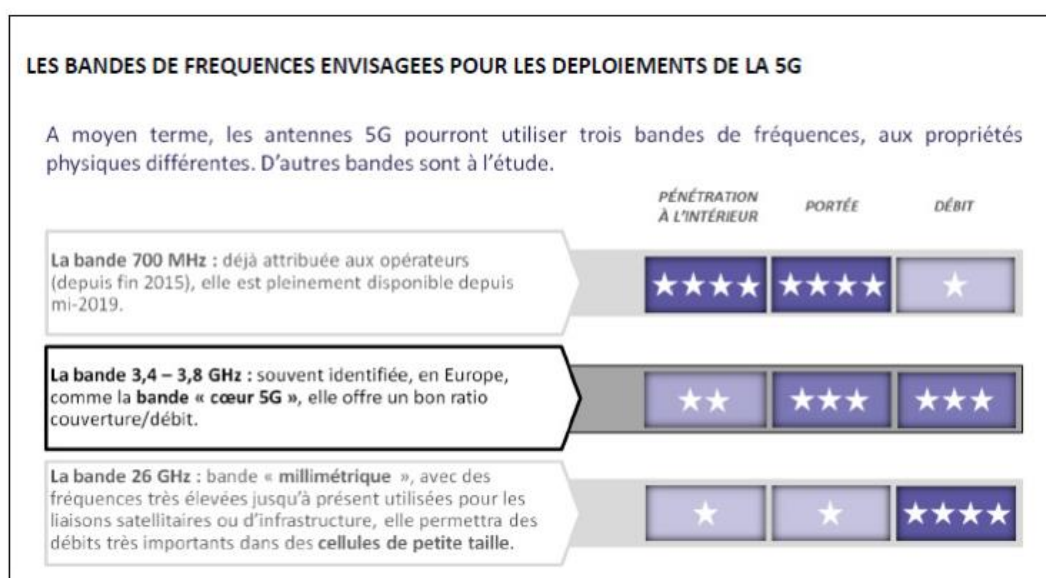
- En 2022, chaque opérateur devra avoir déployé 3 000 sites 5G.
- En 2024, chaque opérateur devra avoir déployé 8 000 sites 5G (dont 4 000 en zone peu dense).
- En 2025, L'accès à la 5G devra être possible pour deux tiers de la population. Chaque opérateur devra avoir déployé 10 500 sites 5G.

Selon ce calendrier, la 5G ne sera pas une réalité immédiate pour un grand nombre de consommateurs, l'ensemble du territoire devant être raccordé dans 10 ans. On rappellera qu'aujourd'hui, la couverture en 4G de la population métropolitaine va de 97% à 99% selon les opérateurs. On peut souhaiter que les oubliés de la 4G ne seront pas les oubliés de la 5G.

2. Les fréquences utilisées

Les offres 5G sont commercialisées avec la promesse d'un débit internet supérieur, il est donc logique que le gain de débit soit une attente légitime des souscripteurs.

Selon la fréquence utilisée par les opérateurs pour véhiculer la 5G, les caractéristiques techniques du service rendu ne seront pas les mêmes. Alors que la bande 700Mhz permettrait un débit internet plutôt réduit, la bande 3,5Ghz permettrait un débit internet supérieur.



Source : ARCEP

Et ces données doivent encore être modulées par le fait que plus le nombre d'utilisateurs du réseau augmente et plus cela impacte négativement le débit effectif.

Il est donc à craindre que la communication sur les débits reste très floue également pour la 5G. L'usage par les opérateurs de la notion de « débit théorique maximum », qui ne renseigne pas du tout sur le débit effectif, a malheureusement encore de beaux jours.

La commercialisation des forfaits 5G

Les opérateurs ont commencé à commercialiser des forfaits 5G sur leur site internet. Les forfaits 5G sont souvent affichés plus chers que les forfaits 4G et couplés à un engagement minimum. Le retour de l'engagement minimum est une mauvaise nouvelle pour le consommateur qui ne pourra plus faire

jouer la concurrence, quand il est mécontent, sauf à devoir payer des pénalités de résiliations importantes et donc dissuasives.

L'utilisation du terme 5G, dans des communications nationales, comporte une dimension marketing certaine car les détenteurs de ces forfaits ne pourront bénéficier d'un forfait effectivement 5G que sous réserve :

- D'acheter un nouveau smartphone qui soit compatible 5G, alors même que leur téléphone actuel fonctionne encore.
- De se trouver dans une ville où le réseau 5G est disponible. On rappellera que le déploiement est progressif et que le réseau ne sera 100% 5G qu'en 2030.

Avant de pouvoir souscrire une offre 5G, il est donc indispensable d'accéder à une information fiable et précise sur la disponibilité de cette offre. Des cartes de couverture doivent donc être mises à disposition par chaque opérateur lors de la commercialisation de leurs forfaits 5G.

Si avant de souscrire une offre 5G l'information sur sa disponibilité pour sa localisation géographique n'est pas donnée, le consommateur est face à une pratique commerciale contestable car elle contrevient à une exigence constante de notre réglementation.

La CLCV a pris la décision d'attaquer devant les tribunaux les offres commerciales 5G proposées par certains opérateurs car elle estime que l'information précontractuelle délivrée aux consommateurs n'est pas satisfaisante.

Enfin tous les opérateurs n'ont pas encore dévoilé leurs forfaits 5G, il est vraisemblable que la concurrence impactera sur le niveau des tarifs desdits forfaits. Souscrire dès à présent ces forfaits 5G, qui comportent un engagement minimum, empêchera leur titulaire de faire jouer la concurrence du fait de cet engagement.

Le consommateur a donc tout intérêt à ne pas se précipiter pour souscrire un forfait 5G.

Les questions posées par la 5G

1. Sur l'environnement

Le 19 décembre dernier, le Haut Conseil pour le Climat rendait son rapport « Maitriser l'impact carbone de la 5G ». Ce rapport pointe une grande incertitude quant aux potentiels effets du déploiement de la 5G. L'impact carbone du déploiement de la 5G pourrait constituer une augmentation significative en comparaison de l'emprunte carbone actuelle du numérique notamment par la construction et le déploiement des infrastructures.

Il n'existe aujourd'hui encore aucune étude complète qui permettrait de chiffrer l'impact réel du déploiement que la 5G aura en France et dans le monde. On peut néanmoins déjà mettre en avant :

➔ La multiplication des antennes

Un déploiement d'antennes 5G pour le développement de nouveaux sites ainsi que d'antennes à faible puissance (small cells) dans les lieux de forte affluence (gares ou centres commerciaux).

→ Le coût environnemental du renouvellement des smartphones

Le marché des smartphones devrait augmenter avec l'apparition de la 5G ce qui pose la question de recyclage et de l'épuisement des ressources non renouvelables telles que les énergies fossiles et les minerais.

→ Une augmentation de la consommation énergétique

Une augmentation des usages énergivores, jeux vidéo, réalité virtuelle, permise par un débit plus élevé impactera notre consommation électrique.

2. Sur la santé

La question de l'impact des ondes sur la santé est récurrente dans les préoccupations des consommateurs ce qui donne lieu à des travaux réguliers.

L'Agence nationale de sécurité sanitaire (ANSES) a été chargée d'évaluer les risques sanitaires liés à l'exposition des populations à la 5G :

- Son rapport préliminaire d'octobre 2019 met en avant le manque de données liées aux bandes de fréquence spécifiques à la 5G.
- Son rapport final, attendu pour mars 2021, permettra d'avoir plus d'informations pour estimer au mieux les scénarios d'exposition et anticiper les éventuels risques pour les populations.

L'Agence nationale des fréquences (ANFR), est chargée d'assurer le respect des valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques. Son rapport d'avril 2020 portait sur les valeurs d'exposition mesurées lors de plusieurs déploiements pilotes 5G menés en France. Sous des sites 5G allumés mais sans trafic, les niveaux d'exposition sont très faibles et donc très inférieurs à la valeur limite réglementaire. En juin 2020 une mission d'information parlementaire du Sénat regrettait l'insuffisance des évaluations disponibles alors que la procédure d'attribution était imminente.

Nos demandes

Le consommateur va être surexposé aux offres commerciales l'incitant à souscrire à une offre 5G. Il est indispensable de renforcer dès maintenant l'information du consommateur sur la disponibilité effective de la 5G et de l'éventuelle plus-value que cela lui apporte. **Nous demandons l'adoption d'un texte contraignant qui renforce l'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs :**

- L'obligation pour chaque message publicitaire de contenir une mention claire et distincte sur le fait que la 5G est en déploiement progressif et que donc tout le territoire n'est pas couvert. Que même en zone couverte par la 5G, les débits varient du fait des fréquences utilisées par les opérateurs mais également du fait de la densité des utilisateurs.

- Un renvoi systématique vers les cartes de couverture précises et actualisées. Ces cartes devant comporter l'indication des débits moyens observés. La communication actuelle des opérateurs en « débit théorique maximum » n'a aucune utilité informative et/ou comparative pour les souscripteurs, elle doit donc être interdite.

Notre sondage indique qu'à 87% la problématique environnementale est importante dans le développement des réseaux mobiles. La multiplication des antennes et le coût environnemental du déploiement de la 5G constituent des préoccupations grandissantes face auxquelles la CLCV restera vigilante.

Sur la santé, il existe un réel manque de données sur les éventuels risques liés aux fréquences utilisées pour la 5G, le rapport final de l'ANSES prévu en mars 2021 est très attendu et sera un marqueur important. **La CLCV demande une veille constante sur les impacts potentiels de la 5G sur la santé et notamment les effets à long terme encore peu connus.**