

ARCHIVES NATIONALES DU MONDE DU TRAVAIL

**ASSOCIATION FRANÇAISE DES UTILISATEURS DES
TÉLÉCOMMUNICATIONS (AFUTT)**

(1956-2015)

2016_003_001-177

Répertoire numérique détaillé

établi par Elsa Vignier, archiviste,
sous la direction de Vincent Bouilly, conservateur du patrimoine

2016
Roubaix

FICHE D'IDENTIFICATION

Référence :

FR ANMT 2016 003

Intitulé :

Association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT)

Niveau de description :

Fonds

Dates extrêmes :

1956-2015

Producteur :

Association française des utilisateurs des télécommunications

Modalité d'entrée :

Don (lettre d'intention de don de Jacques Pomonti, président de l'AFUTT en date du 05 décembre 2014 et lettre d'acceptation du 22 avril 2015)

Importance matérielle :

5,70 mètres linéaires

Langue des documents :

Presque exclusivement en français ; quelques documents en anglais (cotes 2016_003_131, 138, 169-170)

Localisation physique :

Archives nationales du monde du travail, 78 boulevard du Général Leclerc 59100 ROUBAIX

Conditions d'accès :

Libre, sous réserve des dispositions prévues par la loi pour le respect de la vie privée (article 9 du *Code civil*).

Conditions de reproduction :

Libre

Voir en salle de lecture pour les conditions de réutilisation (publication, exposition, diffusion).

INTRODUCTION

Activités

Association de consommateurs

Présentation de l'entrée et historique de la conservation

Ce fonds est entré en 2016 aux Archives nationales du monde du travail sous la forme d'un « vrac » précédemment conservé au domicile de Mme Berry, l'épouse de l'ancien secrétaire général, à Marnes-la-Coquette (Hauts-de-Seine). Un classement a été réalisé la même année et a permis la rédaction d'un répertoire numérique.

Historique du producteur

L'Association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT) est une association d'utilisateurs fondée en 1969. Son principal objectif est la défense et la représentation des intérêts des utilisateurs de communications électroniques (téléphone fixe, mobile, Internet) face aux opérateurs.

Depuis sa création, l'AFUTT représente les utilisateurs, qu'il s'agisse de simples particuliers ou utilisateurs professionnels individuels ou collectifs. En 2008, elle décide de distinguer son activité auprès des consommateurs grand public et son activité auprès des utilisateurs professionnels (entreprises, administrations, collectivités...).

Le Club de réflexions et d'études sur les systèmes de télécommunications et de communications électroniques (CRESTEL) est créé en 2009. Il a pour objet de rassembler et représenter les adhérents « institutionnels » (entreprises, collectivités, administrations). L'AFUTT concentre alors désormais son action sur la représentation des utilisateurs individuels, sur le fondement de dispositions légales et réglementaires françaises et européennes en matière d'association de consommateurs.

Cette réorganisation, en place dès 2009, entraîne une distinction administrative (gouvernance, présidents et bureaux, statuts), une séparation comptable et un porte-parole distinct.

Contenu du fonds

Le fonds comprend des dossiers de fonctionnement de l'association, des dossiers d'activité, des documents relatifs aux contacts de l'AFUTT avec d'autres organismes, ainsi qu'une petite bibliothèque.

Mode de classement, éliminations

Le fonds mesurait à l'origine 6,60 mètres linéaires. Des opérations de tri ont été menées ; celles-ci ont permis l'élimination de doublons et de documents informés ou d'un faible intérêt historique (coupons réponses de participation à des réunions, questionnaires de satisfaction, documents comptables, panneaux). Ainsi, après l'élimination de 0,90 mètres linéaires, le fonds mesure actuellement 5,70 mètres linéaires.

Sources complémentaires

Archives nationales du monde du travail

Sources sur les PTT

1998_032 (7_AS) : Syndicalisme dans les PTT.

2000_016 : Centre de tri postal de Lille-Lezennes-Seclin CFDT/SUD PTT

2008_031 : Fédération nationale des associations sportives des PTT.

Sources sur les associations et organismes relatifs à la consommation

2001_019 : Association de la consommation, du logement et du cadre de vie d'Halluin

2013_002 : Institut national de la consommation

Bibliographie

HADJU Clairette, *Au cœur du téléphone. Histoire des install'*, Paris, Le temps des cerises, 1995 [H 3316].

TABLE DES SIGLES

ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
ART	Autorité de régulation des télécommunications
CCA	Commission des clauses abusives
CIGREF	Club informatique des grandes entreprises françaises
CNCL	Commission nationale de la communication et des libertés
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNPF	Conseil national du patronat français
CRESTEL	Club de réflexions et d'études sur les systèmes de télécommunications et de communications électroniques
DIGITIP	Direction générale de l'industrie, des technologies de l'information et des Postes
ETSI	<i>European telecommunications standards institute</i>
FICOME	Fédération interprofessionnelle de la communication d'entreprise
GTUT	Groupe technique des utilisateurs des télécommunications
INT	Institut national des télécommunications
INTUG	<i>International telecommunications users group</i>
IP	<i>Internet protocol</i>
JO	<i>Journal officiel</i>
OTE	Observatoire des télécommunications d'entreprises
PME	Petites et moyennes entreprises
PTT	Postes, télégraphes et téléphones
QoS	<i>Quality of service</i>
SICOB	Salon des industries et du commerce de bureau
STIC	Services et technologies de l'information et de la communication
TOIP	<i>Telephony over internet protocol</i>

SOMMAIRE

COTE	TITRE	DATES EXTRÊME	
2016_003_001-059	Fonctionnement.	1956-2013	
	001-002	Création et évolution.	1972-2009
	003-029	Administration.	1956-2009
	030-031	Communication interne.	1969-1994
	032-053	Adhésion.	1969-2013
	054-056	Gestion du personnel.	2000-2007
	057-059	Comptabilité.	1984-2009
2016_003_060-153	Activités.	1961-2014	
	060-065	Synthèse.	1979-2013
	066-095	Manifestations et rencontres.	1969-2009
	096-103	Observatoire des plaintes et insatisfactions des consommateurs.	1969-2009
	104-120	Études.	1984-2007
	121-142	Dossiers thématiques d'actions.	1961-2009
	143-153	Publications.	1970-2014
2016_003_154-170	Relations extérieures.	1969-2015	
	154-168	En France.	1969-2015
	169-170	Dans le monde.	1990-2010
2016_003_171-177	Documentation et bibliothèque.	1969-2015	

RÉPERTOIRE NUMÉRIQUE

Fonctionnement

Création et évolution

2016_003_001 Création : récépissés de déclaration. 1972-1973

2016_003_002 Scission avec CRESTEL : rapport de présentation « Stratégie et plan d'actions ». 2009

Administration

2016_003_003 Assemblées générales, réunions : convocation, ordres du jour, feuilles d'émargement, listes des présents, procès-verbaux, notes, correspondance. 1997-2006

2016_003_004 Conseil d'administration, réunions : procès-verbaux. 1972

2016_003_005-010 Comités directeurs, réunions : ordres du jour, procès-verbaux, notes informatives, projet de convention, comptes rendus d'entretien, communiqués de presse, documentation, notes, coupures de presse, publications, correspondance. 1969-1999

005 1969.

006 1977.

007 1978.

008 1979.

009 De 1980 à 1986.

010 De 1990-1999.

2016_003_011 Bureau provisoire, réunions : procès-verbaux, liste des nouveaux membres. 1972

2016_003_012 Bernard Treizemen, président : 2 photographies. s.d.

2016_003_013-015 Jean Berry, secrétaire général. 1956-1998

013 Dossier de travail : coupures de presse, notes d'informations, correspondance. 1991-1998

	014	35 photographies.	1956-1983, s.d.
	015	6 diapositives.	1987
2016_003_016		Collège des conseillers ¹ , réunions : ordres du jour, comptes rendus, notes informatives, correspondance.	2002-2009
2016_003_017		Délégués et correspondants régionaux, réunions : comptes rendus, notes, correspondance.	1982-1989
2016_003_018-022		Conseillers techniques, réunions : ordres du jour, comptes rendus, notes, publications, correspondance.	1985-2001
	018	1985-1987.	
	019	1992-1997.	
	020	1998.	
	021	1999.	
	022	2000-2001.	
2016_003_023-028		Groupes de travail. Classement par nom de groupe.	1999-2009
	023	Club de réflexion et de veille sur la QoS des STIC. – Réunions : ordres du jour, comptes rendus, correspondance (2004-2005). Publications : <i>Guide d'achat des services télécom - qualité de services</i> (novembre 2000), <i>Guide pratique de négociation et de suivi des engagements de QoS dans la relation client/fournisseur</i> (septembre 2007).	2000-2007
	024	Club des télécommunications, réunions : comptes rendus, notes.	1999-2000
	025	Club CRESTEL. – Tables rondes, organisation : calendriers, plannings, invitations, listes des participants.	2003-2005
	026	Observatoire des télécommunications d'entreprises. – Questionnaire aux entreprises, création : lettre de mission, coupures de presse, notes, correspondance. À noter : L'Observatoire des télécommunications d'entreprises (OTE) permet le recueil et le <i>benchmarking</i> des pratiques et usages des nouvelles technologies de l'information.	2002

¹ Le Collège des conseillers se compose de bénévoles spécialisés dans les télécommunications et communications électroniques. Ils apportent leurs compétences et leurs connaissances en matière de droit à la consommation, du marché et des problèmes rencontrés par les utilisateurs. Ils représentent l'AFUTT au sein des différents comités, commissions et groupes de travail organisés par les différents organismes d'État, les opérateurs et les associations.

027 Particulier (groupe), réunions : ordres du jour, comptes rendus, notes, tableaux de litiges, classement des litiges, brochure, correspondance. 2005-2007

028 Usages/E-Inclusion (commission) : plan d'actions pour le 1^{er} semestre 2009. 2009

2016_003_029 Réunion non identifiée du 23 mai 1978, enregistrement : 9 cassettes audio. 1978

Communication interne

2016_003_030 Documentation interne, préparation : notes de travail, communiqués, tracts, dossier de presse, coupures de presse, correspondance. 1969-1981

2016_003_031 Publication interne *Flash* : n° 1-15, 20-35, 37-40.
Le numéro 41 est resté dans le dossier constitué par l'AFUTT, coté 2016_003_063. 1982-1994

Adhésion

2016_003_032 Incitation : tracts, spécimen, bulletins d'adhésion, programme d'actions de l'AFUTT (1972), spécimens de questionnaire de satisfaction du téléphone, notes, coupures de presse, publications, correspondance.
D'autres spécimens de bulletins d'adhésion sont restés dans le dossier constitué par l'AFUTT, coté 2016_003_063. 1969-1978

2016_003_033-049 Suivi : bulletins d'adhésion individuelle, factures, documentations sur l'entreprise, correspondance.
Classement alphabétique par nom d'adhérent². 1994-2013

033 A.
- ACCELIOS Conseil (2012),
- Adenove (2010),
- AGF – Informatique (2004),
- Air Liquide (2000-2012),
- Alcatel Business Systems (2004-2008),
- Anatole (2009-2012),
- Arcelor Mittal (2008),
- Arcome (1994-2009),
- Areva – NC (2008-2012),
- Audiocodes (2011),
- Avaya (2007-2008),
- Aviva (2001-2008). 1994-2012

034 B.
- BJ Networks (2012),
- BNP Paribas (2012),
- Beiersdorf (2004),
- Brunet SA (2007-2008),
- BT France (2004-2008). 2004-2012

² Le classement alphabétique retenu par l'AFUTT a été conservé. Ainsi par exemple, les communes adhérentes ne sont pas classées par la première lettre de leur nom mais à la lettre M comme « mairie ».

035	Ca-Cn. <ul style="list-style-type: none"> - Caisse des dépôts et consignations (2010), - Call in Europe (2011-2012), - CCI de Paris (2005-2012), - Ceritex (1997), - Checkphone (2006), - Cisco Systems France (2013), - CISOP (2003-2007), - Club méd (2007-2011), - CNED (2008). 	1997-2013
036	Co-Cr. <ul style="list-style-type: none"> - Colgate (2007-2010), - Colt telecom (2007), - Concept informatique telecom (2006), - Conseil général de Saine Maritime (2008), - Coriolis telecom (2007-2011), - Crédit agricole (2004-2005), - Crédit du Nord (1999-2006), - Cristal décisions (2007-2008). 	1999-2011
037	E. <ul style="list-style-type: none"> - Ecole polytechnique (2007-2008), - EDF (2004-2009), - ERCOM (2005-2006), - Eutelsat (2012). 	2004-2012
038	F. <ul style="list-style-type: none"> - Facility telecom (2007-2012), - Fédéral services (2004-2008), - Fiat finances et services (2005-2006), - Form@ntel (2006), - France telecom (2008), - Futur telecom (2010). 	2004-2012
039	G. <ul style="list-style-type: none"> - Genetel (2007-2011), - GIE-USCC (2001-2011), - Global Crossing (2008), - GMF AGSI (2008-2012). 	2001-2012
040	H. <ul style="list-style-type: none"> - Hôpital de Freyming (2006), - Hôtel du département Seine Maritime (2007). 	2006-2007
041	I. <ul style="list-style-type: none"> - IBRST (2010-2011), - ICEA (2006), - Imakys communications (2007-2012), - Inria (2004-2010), - Inter mutuelles (1994-2007), - IP Label (2005-2008). 	1994-2012
042	L. <ul style="list-style-type: none"> - La Française des jeux (2008-2009), - La Redoute (2008), - Legran (2011), - Leon Grosse (2010), - Leyton (2011-2012), - Lore (2006), - Louvre hotels (2007-2010). 	2006-2012

043	M.	<ul style="list-style-type: none"> - Mairie de Bordeaux (1998-2013), - Mairie de Fontenay sur Bois (2007-2010), - Mairie de la Garde (2007-2013), - Mairie de Grenoble (2004-2009), - Mairie de Neuilly (2007), - Mairie de Noisy le Grand (2009), - Memobox (2004-2008), - Meteo France (2007-2009), - Microsoft France (2012), - Mitel Networks (2007-2012), - MMA (2004-2012), - Mobilitys (2004-2007), - Moet Hennessy Louis Vuitton (1994-2012), - Motorola (2004-2008), - MSA Service (2010), - Multimedia (2007), - Mystream (2007). 	1998-2013
044	N.	<ul style="list-style-type: none"> - Natixis (2007-2011), - Neuf Cegetel (2007), - Nextiraone (2004-2007). 	2004-2011
045	O.	<ul style="list-style-type: none"> - OCDE (2001-2009), - Odier consulting (2008), - ON-X (2004-2006), - Optimitel (2006-2010), - Orange (2006-2013). 	2001-2013
046	P.	<ul style="list-style-type: none"> - PAC (2007-2008), - Packard Bell (2007-2008), - Papeteries de Mauduit (2006-2008), - Paritel opérateur (2011), - Philips France (2004-2008), - PMP (2007), - Pole emploi (2005-2012), - Pour action (2009), - Prestalis (2008-2011), - Prosodie (2004-2008), - Psion teklogic (2005-2007). 	2004-2012
047	R.	<ul style="list-style-type: none"> - Radio DATA Com (2010), - Radio France (2008-2012), - RATP (1994-2012), - Reliance Golbalcom (2003-2008), - Renault (2008), - Rhône Alpes Numérique (2004-2007), - RIM (2007), - Robert Bosch (2006-2012), - RSE Consulting (2010), - RTE (2007-2012). 	1994-2012

048 S.
 - Samse (2010-2011),
 - Sanofi-Aventis (2010-2011),
 - SFR Business Team (2011-2013),
 - Siemens (2007),
 - SIIH (2007-2008),
 - SI-Logism Prologism (2010),
 - SNCF IPMI CRC (1996-2010),
 - Société générale (2003-2007),
 - Solucom (2006-2008),
 - Spie communications (2006-2011),
 - Sturno (2007),
 - SVP (2007-2008),
 - Sympac (2006).

1996-2013

049 T-V.
 - Transatel (2008),
 - UNA (2006-2008),
 - Verizon (2005-2009).

2005-2009

2016_003_050 Visite de l'AFUTT aux entreprises adhérentes : comptes rendus de visite, comptes rendus d'entretien, listes d'entreprises, correspondance.
 1998-2005

2016_003_051 Satisfaction des adhérents : spécimens de questionnaire de satisfactions (sur des réunions et l'annuaire).
 s.d.

2016_003_052 Enquête d'image auprès des entreprises : rapport de réunion d'étape.
 2005

2016_003_053 Base de données des adhérents, déclaration à la CNIL : extraits du *Journal officiel*, détails de déclaration, correspondance.
 2004-2007

Gestion du personnel

2016_003_054 Recrutement : *curriculum-vitae* et lettres de motivation de candidats, correspondance.
 2003-2007

2016_003_055 Équipe de Marnes-la-Coquette, organisation : description des postes et des tâches, organigramme, notes, tableaux des charges, correspondance.
 2000

2016_003_056 [Personnel] non identifié : 1 photographie.
 s.d.

Comptabilité

2016_003_057 Budget : compte d'exploitation, budget prévisionnel, notes de réflexions.
 1991-1992

2016_003_058 Subventions, demandes au ministère des PTT : rapports des actions de l'AFUTT, conventions de partenariat, budgets prévisionnels, documentation, notes, correspondance.
 1984-1994

2016_003_059

Appel à projet subventionné « Proxima mobile », réponse de l'AFUTT : listes des dossiers, tableau d'analyse des projets, correspondance.

2009

Activités

Synthèses

2016_003_060	Plan d'activités : <i>business plan</i> , présentation, comptes rendus de réunions, notes informatives, correspondance.	1998-2000
2016_003_061-062	Rapports d'activités : synthèses, notes informatives.	1998-2013
061	1998-2006.	1998-2006
062	2007-2013.	2007-2013
2016_003_063-065	Rétrospectives sur les actions et dates marquantes.	1979-1997, [2008], s.d.
063	Rapports sur les principales activités de l'AFUTT par année (juillet 1989 à juillet 1990, 1991, 1992, 1993, 1994), livrets et notes, organigrammes, spécimen de bulletin d'adhésion, publication <i>Flash</i> n° 41 (novembre 1994 / février 1995).	1979-1997
064	Panneau (80 × 60 cm).	[2008]
065	Classeur (44 × 38 cm). À noter : ce classeur est constitué de reproductions de documents et de coupures de presse relatives à l'histoire et aux grandes actions de l'AFUTT de 1969 à 1974. Dans le but de ne pas dénaturer la mise en forme initiale, le choix a été fait de maintenir les pages dans les pochettes plastifiées d'origine.	S.d.

Manifestations et rencontres

Manifestations et rencontres organisées par l'AFUTT

2016_003_066-071	Anniversaires de l'AFUTT. – Réceptions, organisation : listes des invités, invitations, spécimens de coupon réponse, textes des discours, notes informatives, brochures, correspondance.	1979-1989
066-067	10 ^e anniversaire (22 février 1979).	1979
066	Dossier d'organisation.	1979
067	19 photographies noir & blanc (17,5 × 24 cm).	1979
068	13 ^e anniversaire (24 février 1982).	1982

069	14 ^e anniversaire (30 juin 1983).	1983
070	15 ^e anniversaire (17 octobre 1984).	1984
071	20 ^e anniversaire (28 juin 1989).	1989
2016_003_072-079	Conférences-débats.	1978-2006
072	19 octobre 1978 : note de présentation, programme, bulletin d'inscription. Le thème de cette conférence-débat est le contrôle et la ventilation des frais de téléphone, l'analyse du trafic téléphonique dans l'entreprise.	1978
073-074	6 mars 1985.	1985
073	4 photographies.	1985
074	2 bandes de négatifs.	1985
075	12 mars 1986 : 5 planches contacts, 4 photographies découpées dans une planche contact.	1986
076	27 novembre 1986 : 21 photographies, 4 planches contact.	27 novembre 1986
077	25 octobre [1986 ou 1987] : 7 photographies.	[1986-1987]
078	5 mars 1987 : 1 photographie.	1987
079	11 mai 2006 : spécimen de questionnaires, synthèse du questionnaire.	2006
2016_003_080	Forums TOIP, organisation : listes des présents, comptes rendus, impressions de photographies numériques (12 photographies couleurs sur 4 feuilles), correspondance. À noter : Ces forums traitent de la téléphonie sur IP.	2003-2004
2016_003_081	Séminaire France Telecom et AFUTT (18 janvier 2000) : rapport « Les usages futurs des télécommunications ».	2000

Manifestations ou rencontres auxquelles participe l'AFUTT

2016_003_082-084	Salon des industries et du commerce de bureau.	1985-1986, s.d.
082	1985 : 2 planches contact, 7 photographies. À noter : Certaines photographies sont relatives à la visite de Louis Mexandeau, ministre des PTT, au stand de l'AFUTT.	1985
083	1986 : 9 photographies, 1 carte de visite. À noter : 2 photographies représentent Jacques Chirac.	1986
084	s.d. : 12 photographies.	s.d.
2016_003_085	Exposition internationale de la machine textile et colloque (22 juin – 1 ^{er} juillet 1971) : 19 photographies.	1971
2016_003_086	Journées d'information sur les antennes relais pour le téléphone mobile et la santé : programme, bulletin d'inscription, correspondance.	2002
2016_003_087	Forum de la Commission des clauses abusives : compte rendu d'entretien, correspondance.	2003
2016_003_088	Table ronde « Radiofréquence, santé et environnement » (6, 14-15 mai 2009) : programme, liste des participants, comptes rendus de rapports d'expertise, graphiques sur les distributions, notes informatives, dossiers de presse, coupures de presse, brochures, correspondance. À noter : Cette table ronde est organisée par le ministère de la Santé.	2009
2016_003_089	Premières « assises de la consommation » (29 octobre 2009) : programme, dossier de participant, rapport, notes, correspondance. À noter : Cette manifestation est organisée par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi.	2009
2016_003_090	Groupes de travail notamment du CNPF sur l'avenir des télécommunications : rapport d'activité, rapport d'intervention, notes, communiqués de presse, 1 photographie d'une affiche présentant le retard du téléphone en France, coupures de presse, publication, correspondance.	1969-2001
2016_003_091-093	Conférence (22 novembre 1990 au Palais des Congrès). – Participation de Jean Berry.	1990
091	59 photographies.	1990
092	1 album contenant 9 photographies.	1990
093	11 bandes de négatif.	1990

Manifestations ou rencontres non identifiées

2016_003_094	29 photographies.	1983-1988, s.d.
2016_006_095	17 bandes de négatifs.	s.d.

Observatoire des plaintes et insatisfactions des consommateurs³

2016_003_096-099	Collecte.	1969-2007
096	Litiges sur les factures de téléphonie et demandes de facturation détaillée : questionnaire d'enquête, notes informatives, spécimens de factures détaillées étrangères, rapport de spécimens de plaintes, brochures, coupures de presse, photographie noir et blanc d'un compteur à domicile (17,8 × 13 cm), tract, notes, correspondance.	1975-2006
097-098	Litiges par opérateurs.	1969-2007
097	Alice : rapports d'insatisfactions et plaintes reçues à l'AFUTT, classement de litiges, rapports d'études, lettres de plaintes concernant Alice	2007
098	France télécom : extrait d'actes et minutes de jugement, notes sur le refus d'abonnement, extrait du JO, notes informatives, coupure de presse, notes, correspondance.	1969-2003
099	Orange et Wanadoo : dossiers de spécimen de plaintes.	2002-2003
2016_003_100	Étude juridique par René Rosset : jugement de tribunal (2001), proposition de loi, projet de procédure d'assistance juridique, coupures de presse, notes, correspondance.	1993-2008
2016_003_101	Analyse : rapports. « Observatoire des plaintes des particuliers dans le secteur télécom » (décembre 2000). « Pré-étude semestrielle des plaintes reçues à l'AFUTT dans le domaine des communications électroniques fixe / mobile / Internet. Période du 1 ^{er} janvier 2008 au 30 juin 2008 » (juillet 2008).	2000-2008

3 L'Observatoire des plaintes et insatisfactions est l'outil d'analyse de l'AFUTT. Il permet de collecter et d'analyser les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

2016_003_102 Synthèse : rapports.
 « Observatoire des plaintes et insatisfactions dans le secteur télécoms – fixe, mobile, Internet – rapport de synthèse » (2002-2007).
 « L'Observatoire des utilisateurs de communication électroniques. Plaintes et réclamations ; équipement, usages, maturité, satisfaction ; les axes de progrès attendus » (2007).
 « Observatoire AFUTT des communications électroniques. Grand public » (juin 2008).
 « Observatoire des plaintes et insatisfactions 2008. Secteur des communications électroniques » (2009).
 2002-2009

2016_003_103 Recherche de solutions. – *Benchmark* des plaintes et insatisfactions des clients, réalisation : proposition pour la réalisation de *benchmark* consommériste, contrats, exemples de plaintes, rapports, comptes rendus de réunions, factures, brochure, correspondance.
 2004-2006

Études⁴
 (classement thématique)

2016_003_104 Comportement des opérateurs dans les cas de réclamations sur facture : rapports.
 1995

2016_003_105 Évolution des usages dans le secteur des télécommunications : rapports.
 2003

2016_003_106 France télécom : rapports, cahiers des charges, coupures de presse, notes, correspondance.
 À noter : les rapports ont trait à la perception des attachés commerciaux en entreprises de France Télécom (1988), à l'accueil physique dans les agences commerciales (1989), à la périodicité de la facturation du téléphone (1990), à l'organisation de la concertation locale (1991), et aux opinions des abonnés sur les produits et services de France Telecom en matière de protection de la vie privée (1991).
 1988-1991

2016_003_107 Installations téléphoniques d'usagers : rapports, cahiers des charges.
 À noter : les rapports ont trait aux dessertes téléphoniques de la clinique hôpital La Roseraie (1987), aux sites parisiens de l'entreprise Louis Vuitton Malletier (LVM) (1988), à l'assureur Gras Savoye à Noisy-le-Grand (1988).
 1987-1988

2016_003_108 Minitel : rapports.
 1989-1999

2016_003_109-110 Observatoire des usages de la ToIP : rapports, contrats, questionnaires, notes, correspondance.
 2005-2007

109 Entreprises.
 2005-2007

110 Grand public.
 2006-2007

2016_003_111 Petits utilisateurs : rapports.
 1994

⁴ Le groupe d'études de l'AFUTT est l'ADRET.
 Certaines études sont menées conjointement avec TMO Consultants.

2016_003_112	Portabilité d'un numéro : rapport.	2005
2016_003_113	Publiphone d'intérieur : rapport.	1985
2016_003_114	Renseignements téléphoniques et pages jaunes : rapports.	1984-2000
2016_003_115	Service « identification de l'appelant » : rapports.	1991-1992
2016_003_116	Services restreints : rapports.	1988
2016_003_117	Simplification du contrat Bouygues : rapport, facture, brochures, correspondance.	2000-2001
2016_003_118	Suivi des pratiques des opérateurs de télécommunications : contrat de marché, accords de partenariat, présentation de la méthodologie d'enquête, rapports, factures, notes, correspondance. À noter : ces études sont faites conjointement avec l'Autorité de régulation des télécommunications (ART).	1998-2007
2016_003_119	T83 : rapport.	1984
2016_003_120	Veille consommateur : rapports.	2000-2003

Dossiers thématiques d'actions

2016_003_121-124	Cabines téléphoniques.	1976-1993
121-122	Modèles de téléphones et de cabines.	1976, s.d.
121	8 photographies, 1 carte postale, 1 carte de vœux. À noter : la carte de vœux représente le dessin d'un combiné de téléphone et de la Terre.	s.d.
122	5 bandes de négatifs.	1976
123	Modèles de prises de téléphone : 5 photographies.	s.d.
124	Cabines téléphoniques détériorées ou sales : 51 photographies.	1984-1993
2016_003_125	CNIL. – Applications des lois dans le domaine de la téléphonie et du marketing : extraits de <i>Journal officiel</i> , comptes rendus de réunions, correspondance (1993) ; facturation téléphonique détaillée : extraits du JO, délibérations de la CNIL, correspondance (1982-1994) ; identification de la ligne appelante du réseau numérique : délibération, correspondance (1988-1990).	1982-1994

2016_003_126	Communications électroniques. – Nouveau cadre réglementaire européen, consultation publique de la DIGITIP : rapports.	s.d.
2016_003_127	Dysfonctionnements téléphoniques : communiqué de presse, réponses des candidats aux élections présidentielles sur les questions de téléphonie (notamment courrier de Jacques Chirac et Valérie Giscard d'Estaing), notes de l'AFUTT à ses adhérents, coupures de presse, publication <i>AFUTT informations</i> (mars 1976).	1976-1988
2016_003_128	Facturation détaillée : rapport « Résumé des études réalisées à l'occasion de la phase expérimentale de facturation détaillée » (mars 1982), notes informatives, rapport de conférence de presse, communiqués de presse, coupures de presse, correspondance.	1982
2016_003_129-130	Formations dans le domaine des télécommunications.	1986-2002
	129 INT. – Formation de Manager telecom, présentation : plaquette, notes informatives.	2002
	130 Direction de la formation professionnelle des télécommunications. – Réception : 3 photographies.	1986
2016_003_131	Fraude, lutte dans le domaine des télécommunications : rapport. À noter : document en anglais.	1996
2016_003_132	Haut-débit : copie d'une pétition, correspondance.	2005-2007
2016_003_133	Internet. – Commission « Internet pour tous » : rapport des actions.	2009
2016_003_134	Législation. – Projet de loi et de règlement sur les télécommunications, analyse : texte de la loi n° 90.568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de La Poste et des Télécommunications, texte du décret n° 90.1214 du 29 décembre 1990 relatif au cahier des charges de La Poste et au code des postes et télécommunications, notes, correspondance (1990-1996) ; loi Chatel, analyse : comptes rendus de réunions, notes informatives, coupures de presse, correspondance (2008).	1990-2008
2016_003_135	Numéros en 800, réclamation : note, correspondance.	1997
2016_003_136	Régulations des services : ordres du jour de réunions, notice concernant le service des abonnements téléphoniques (1961), communiqués de presse, notes, documentation, coupures de presse, correspondance.	1961-2005
2016_003_137	Réseau. – Réalisation et de l'exploitation du réseau yvelinois d'infrastructures passives de télécommunication, délégation à Eiffage : rapport.	2004

2016_003_138	Service universel, mise en place : notes de groupe de réflexion, avis de la Commission supérieure du service public des postes et télécommunications, projets de loi, directives européennes, rapport de la Commission européenne, compte rendu de visite, dossier d'études, notes informatives, documentation, correspondance. À noter : certains documents sont en anglais.	1993-2007
2016_003_139	Tarifification : comptes rendus de réunions, comptes rendus de conférences, notes informatives, grilles de tarifs, cartes (dont une carte de France des circonscriptions de taxes (102 × 69,5 cm)), fils métalliques non isolés, questionnaires, communiqués de presse, coupures de presse, correspondance.	1969-1996
2016_003_140	Téléphones mobiles : notes informatives, coupure de presse, correspondance.	1995-1996
2016_003_141	Usagers du service public. – Séminaire « Voie d'administration générale. L'individu, les groupes et l'État. Groupe : l'utilisateur du service public » : rapport.	Septembre 1982
2016_003_142	Vocabulaire dans le domaine des télécommunications. – Acronymes : glossaire, note, livret (1992-1998) ; terminologie : comptes rendus de réunions de la Commission spécialisée de terminologie et de néologie des télécommunications, rapport, lexique, communiqués de presse, coupures de presse, correspondance (1999-2001).	1992-2001

Publications

2016_003_143	Préparation : dessins humoristiques.	1994-2004
2016_003_144-148	<i>AFUTT informations.</i>	1970-2008
144	N° [1-32].	1970-1976
145	N° 33-73.	1977-1986
146	N° 74-121.	1987-1997
147	N° 122-150.	1998-2005
148	N° 151-155.	2006-2008
2016_003_149-151	<i>Annuaire des fournisseurs, des matériels et des services privés de télécommunications.</i>	1981-2011
149	Éditions de 1981 à 1992.	
150	Éditions de 1993 à 2004.	
151	Éditions de 2005 à 2011.	

2016_003_152	<i>Arnaques et Esecurité en info communications. Organisation et usages. Guide AFUTT pour les utilisateurs des télécommunications et de la toile.</i>	2007
	<i>Conseils de l'AFUTT concernant la facturation téléphonique.</i>	s.d.
	<i>Conseils et informations de l'AFUTT à ses adhérents : 5 éditions.</i>	1982, s.d.
	<i>Enquête sur les communications électroniques.</i>	2008
	<i>Guide d'achat des services télécoms. Méthodologie pour analyser ses besoins et sélectionner ses fournisseurs.</i>	1999
	<i>Guide de numéros utiles Paris.</i>	1984
	<i>Guide de rédaction des contrats de services (SLA).</i>	2008
	<i>Guide pratique du DSI pour la gestion de la QoS.</i>	2008
	<i>Internet et fixe par Internet.</i>	s.d.
2016_003_153	<i>L'accès de tous aux télécommunications. Quelles offres pour quels besoins ?</i>	2011
	<i>L'AFUTT, ses buts, son action : 2 éditions.</i>	1989-1990
	DUPRÉ (Bernard), <i>Le guide des services Télécoms</i> , Paris, Éditions d'Organisation, 2000.	2000
	<i>Les télécommunications françaises.</i>	1978
	<i>La lettre d'informations pour les entreprises membres de l'AFUTT : n° 2-34 (novembre 1990-décembre 1996), sans numéros (janvier 1990-septembre 1999), n° 1, 3-6, 35, 47-52 (janvier 2000-mars 2002), notes de groupes de travaux de l'AFUTT (1990-1991), notes aux entreprises (1990).</i> À noter : le dossier comprend également une photocopie d'une lettre de Michel Winock adressée à Laurence Wylie au sujet de son livre <i>Beaux gestes</i> .	1990-2002
	<i>Note sur la facturation téléphonique.</i>	1977
	<i>Notes pour le débat public sur les télécommunications (février-mars 1989).</i>	1989
	<i>Problèmes de facturation téléphonique.</i>	s.d.
	<i>Qu'est-ce que l'AFUTT : 2 éditions.</i>	1996-1997

<i>Questions de l'AFUTT aux formations politiques : 3 éditions.</i>	1986
<i>Radiofréquences, antennes-relais, téléphonie mobile : le cahier d'acteurs.</i>	s.d.
<i>Six questions posées par l'AFUTT aux candidats à l'élection présidentielle des 24 avril et 8 mai 1988.</i>	1988
<i>Téléphonie fixe.</i>	s.d.
<i>Téléphonie fixe classique.</i>	2014
<i>Téléphonie fixe, facturation.</i>	s.d.
<i>Téléphonie mobile : 4 éditions.</i>	2000-2013, s.d.
<i>Téléphonie mobile et rayonnements électromagnétiques. De quoi s'agit-il ? : 2 éditions.</i>	2011-2013
<i>Téléphonie mobile. La foire aux questions.</i>	s.d.
<i>Voix et téléphonie sur IP : 2 éditions.</i>	2006-2007

Relations extérieures

En France (classement alphabétique)

2016_003_154	CIGREF : ordres du jour, notes informatives, rapport de présentation de l'AFUTT, correspondance.	1989-1990
2016_003_155	CNCL : coupures de presse, correspondance.	1979-1991
2016_003_156	FICOME, mise en place d'un dispositif de surveillance du respect de la Charte de qualité et du traitement des insatisfactions dans le domaine des professions d'installateurs/intégrateurs : contrat de partenariat, notes informatives, correspondance.	2002
2016_003_157	France télécom. – GTUT, réunion (25 septembre 1997, Sancergue) : reportage photo sous forme d'un livret, correspondance.	1997
2016_003_158	Hommes politiques et candidats aux élections : comptes rendus d'entretiens, retranscription d'entretien, rapport, communiqués de presse, publications, coupure de presse, correspondance.	1969-1995
2016_003_159-163	Ministères.	1981-2009
159-161	Ministère des PTT.	1981-1992
159	Réforme, présentation : dossier de presse, documentation (1989-1991). Étude « Les attentes des consommateurs en matière de qualité de service de télécommunications » : rapport (1996). Carte de vœux du ministère (1982).	1982-1996
160-161	Visite des locaux de l'AFUTT par le ministre Louis Mexandeau.	[1981-1983]
160	14 photographies.	[1981-1983]
161	1 photographie reproduite sur PVC.	[1981-1983]
162	Table ronde télématique : 1 photographie.	17 décembre 1992

- 163** Autres ministères. – Consommation : note, publication *Économie & Consommation* n° 145 (décembre 1983). Économie, Industrie et Emploi : réponse de l'AFUTT à la consultation publique sur les modalités de désignation des opérateurs chargés de fournir le service universel (s.d.) ; candidature de Dominique Vankemmel au poste de vice-président de l'ETSI, soutien : correspondance (2008). PME, Commerce, Artisanat et Professions libérales : rapport final mené par le groupe de travail « Objectif Économie Numérique » (2006). Correspondance (2005-2009).
1983-2009
- 2016_003_164-166** Presse.
1970-2015
- 164** Dossiers de presse annuels reliés.
À noter : ces dossiers de presse ont trait à l'Observatoire des plaintes et insatisfactions.
2010-2015
- 165** Communiqués de presse : communiqués, documentation jointe, comptes rendus, listes de journalistes, documents préparatoires, 1 diapositive d'un poste moderne de téléphone public, brochures, coupures de presse, correspondance.
1970-1993, 2004-2007
- 166** Conférences de presse : invitations, dossiers de presse, rapport de conférence, notes, listes des journalistes, coupures de presse, correspondance.
1973-1982
- 2016_003_167** SFR. – Réunion annuelle des associations de consommateurs de SFR (10 février 2009), participation : livrets de documentation sur SFR.
2007-2009
- 2016_003_168** Union pour le développement du téléphone et des télécommunications : protocole d'accord, notes, correspondance.
À noter : l'interlocuteur principal est le vice-président de l'Union, M. Hilaire de Laage de Meux.
1972-1973

Dans le monde
(classement alphabétique)

- 2016_003_169** *European telecommunications standards institute* : brochure « *Statutes and rules of procedure of the European telecommunications standards institute* », notes.
À noter : les documents sont en anglais.
1990-1991
- 2016_003_170** INTUG. – *Council Meeting* (Bruxelles, 10 décembre 2009), participation de membres de l'AFUTT : texte d'introduction du meeting, minutes, formulaire d'autorisation de représentation, correspondance.
À noter : les documents sont en anglais.
2010

Documentation et bibliothèque

2016_003_171-174	Coupures de presse.	1969-2006
	171 1969-1979.	
	172 1980-1996.	
	173 2000-2005.	
	174 2006.	
2016_003_175	Études sur les guides des numéros utiles (menées par TMO Consultants) : rapports.	1984
	« Évaluation de l'impact du <i>Guide des numéros utiles Paris</i> » (avril 1984).	
	« L'accueil du <i>Guide de numéros utiles – Paris 1984</i> 1ère phase – phase quantitative » (août 1984).	
	« L'accueil du <i>Guide de numéros utiles – Paris 1984</i> 2 ^e partie - phase quantitative (septembre 1984).	
2016_003_176-177	Bibliothèque (classement par auteur).	1972-2015
	176 ART, <i>Les opérateurs de téléphonie fixe au 1^{er} septembre 2002</i> , Paris, ART, 2002.	2002
	Conseil national de la consommation, <i>Guide pratique des communications électroniques pour bien choisir et utiliser les services de téléphonie fixe, mobile et Internet au quotidien</i> , septembre 2008.	2008
	CRESTEL, <i>CRESTEL info</i> : n° 1-28 (janvier 2009-février 2015).	2015
	CRESTEL, <i>De la ToIP aux communications unifiées</i> , Paris, CRESTEL, 2010.	2010
	CRESTEL, <i>La maîtrise des budgets télécoms fixe, mobile, Internet</i> , Paris, CRESTEL, 2011.	2011
	CRESTEL, <i>La QoS dans la fourniture des services télécoms</i> , Paris, CRESTEL, 2009.	2009
	177 Direction régionale d'Île-de-France, <i>Télécom Île-de-France</i> , n° 1 (1990).	1990
	DU CASTEL (François) (dir.), <i>Les télécommunications</i> , Paris, XA Descours, 1993.	1993
	<i>La nouvelle communication d'entreprise</i> , n° 1-6 (juin 1985-novembre 1986).	1985-1986

POMONTI (Jacques), *L'aventure du téléphone, une exception française*, Paris, Lavoisier, 2008.

2008

SEDEIS, *Analyse et prévision*, n° 4, avril 1972.

1972

TABLE DES MATIÈRES

FICHE D'IDENTIFICATION	2
INTRODUCTION	3
TABLE DES SIGLES	5
SOMMAIRE	6
RÉPERTOIRE NUMÉRIQUE	7
Fonctionnement	7
<i>Création et évolution</i>	7
<i>Administration</i>	7
<i>Communication interne</i>	9
<i>Adhésion</i>	9
<i>Gestion du personnel</i>	12
<i>Comptabilité</i>	12
Activités	14
<i>Synthèses</i>	14
<i>Manifestations et rencontres</i>	14
<i>Observatoire des plaintes et insatisfactions des consommateurs</i>	17
<i>Études</i>	18
<i>Dossiers thématiques d'actions</i>	19
<i>Publications</i>	21
Relations extérieures	24
<i>En France</i>	24
<i>Dans le monde</i>	25
Documentation et bibliothèque	26