RAPPORT D'IMPACT 2022

TeleCoop

L'OPÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Mars 2023

Bonjour à toutes et à tous,

Notre profonde conviction chez TeleCoop est que nous ne pourrons pas agir face à l'urgence climatique si nous ne sommes pas transparents sur l'impact écologique du numérique.

Notre seconde conviction c'est que nous ne parviendrons pas à répondre à ces enjeux si nous ne traitons pas les questions de juste répartition des richesses, du pouvoir et de la représentation de chacune des parties prenantes concernées par les services de base dont nous devons pouvoir disposer.

Pour permettre cette prise de conscience, nous souhaitons révéler les enjeux dissimulés, redonner le pouvoir aux consommateurs et définir de nouvelles règles communes pour bâtir un numérique qui défend l'intérêt collectif.

Après 2 ans d'existence, plus de 6000 abonnés et plus de 1000 sociétaires, TeleCoop est en mesure de prouver son impact et la pérennité de son modèle qui traduit au quotidien nos convictions.

Ainsi :

- TeleCoop rend visible les enjeux environnementaux du numérique qui sont aujourd'hui dissimulés,
- TeleCoop propose des offres qui n'ont rien à cacher et qui poussent vraiment à moins consommer,
- TeleCoop est transparent sur son fonctionnement et prend ses décisions avec ses utilisateurs,
- TeleCoop privilégie vraiment l'écologie et la solidarité aux profits, la collaboration à la compétition,
- TeleCoop soutient et participe à l'essor d'une économie et d'un écosystème du numérique plus responsable.

Dans ce rapport, découvrez nos impacts sur chacun des piliers clefs de notre action.

Bonne lecture et à bientôt
L'équipe TeleCoop

Rendre visibles les impacts réels du numérique

TeleCoop rend visible les enjeux environnementaux du numérique qui sont aujourd'hui dissimulés.

Seulement 27 % des Français se considèrent bien informés à propos de l'impact du numérique sur l'environnement alors que près de 44% des Français considèrent qu'internet et les ordinateurs sont une menace pour l'environnement[1].

Et à raison ! En effet, le numérique représentait en 2021, entre 3 et 4% des émissions de gaz à effet de serre (GES) dans le monde. De plus, l'empreinte carbone de celui-ci pourrait augmenter de manière significative si rien n'est fait pour la limiter (+ 60% d'ici à 2040 soit 6,7% de l'empreinte carbone nationale)[2].

En tant que porte d'entrée vers le numérique, la responsabilité des opérateurs télécoms est de proposer une manière durable et résiliente de l'utiliser. Notre responsabilité n'est pas uniquement basée sur la consommation énergétique des réseaux comme les stratégies RSE de la majorité des opérateurs télécom semblent le laisser entendre. Ainsi en 2020, 38% des smartphones neufs ont été vendus par les 4 principaux opérateurs[3] alors même que 80% de l'impact carbone du mobile est liée à sa fabrication[4].

Chez TeleCoop, nous savons que le fonctionnement du numérique repose sur des infrastructures et sur des équipements tout à fait physiques. C'est pourquoi nous avons décidé de promouvoir la maintenance et la réparation de smartphone plutôt que son renouvellement car le mobile le plus écologique est celui que nous avons déjà.

Nous promouvons la maintenance et la réparation des smartphones pour lutter contre leur renouvellement - le bon mobile est celui que nous avons déjà.

3,7 ANS

TEMPS MOYEN DURANT LEQUEL NOS ABONNÉS CONSERVENT LEUR MOBILE

+2,5 MOIS

PAR RAPPORT À L'AN DERNIER

+1,2 ANS

DE PLUS QUE LA MOYENNE DES FRANÇAIS

SOIT **55** **TONNES DE CO_2 ÉCONOMISÉS**
PAR RAPPORT À LA MOYENNE DES FRANÇAIS[5]

Nous incitons nos clients qui ont vraiment besoin de changer leur mobile à louer un Fairphone avec Commown, pour le garder le plus longtemps possible.

Près de **1 abonné sur 5 possède un Fairphone**, smartphone conçu de manière éthique et réparable.

200 abonnés bénéficient de l'offre croisée TeleCoop - Commown.

Nous organisons des interventions de sensibilisation sur le numérique responsable et la sobriété numérique pour tout public.

11 Webinars organisés pour **210 personnes présentes**

10 interventions dans des colloques ou des écoles.
Télécom Paris / Sup de Pub / Epitech / EM Lyon

7 articles de presse

Participation au comité des DSI des capitales européennes
invité par la Mairie de Paris pour présenter notre démarche de sensibilisation des citoyens vers la sobriété numérique.

Notre site internet met à disposition de façon librement des ressources avec des bonnes pratiques pour agir au quotidien

92 000 VISITEURS

+20% par rapport à 2021

VISIBILITÉ DE NOTRE SITE INTERNET EN HAUSSE

LA PAGE
GARDER SON MOBILE
VISITÉE 3 000 FOIS EN 2022

EN RÉSUMÉ

80%
DE L'IMPACT CARBONE DU MOBILE EST LIÉ À SA FABRICATION

1 ABONNÉ SUR 5
À UN FAIRPHONE
(le smartphone avec l'indice de réparabilité le plus haut du marché)

+1,2 ANS
TEMPS DE CONSERVATION DES SMARTPHONES DE NOS ABONNÉS
par rapport à la moyenne des français **= -55 Tonnes de CO_2**

Mettre fin au tout illimité, non sens environnemental et sociétal

TeleCoop propose des offres qui n'ont rien à cacher et qui poussent vraiment à moins consommer.

La déconnexion est particulièrement difficile pour 58% des français[6] qui ne pourraient pas se passer d'internet plus d'une journée alors qu'ils expriment un souhait de réduire leurs usages.

Cela se traduit aussi chez les parents qui à 77% sont preneurs de bonnes pratiques pour réduire les temps d'écrans de leurs enfants[7].

Les opérateurs dominants sur le marché continuent quant à eux de proposer des offres qui tendent de plus en plus vers l'illimité avec des conséquences sur notre santé mentale et la santé des enfants. 9 pédiatres sur 10 observent un lien entre un temps d'écran excessif et des difficultés de développement chez l'enfant de 0 à 6 ans[7].

Au lieu d'accompagner clairement les citoyens à réduire leur consommation, on peut trouver nombre d'exemples où les opérateurs cherchent à brouiller les pistes sans afficher clairement la consommation de données de leurs abonnés avec pour objectif de la normaliser.

Extrait d'un espace client d'un autre opérateur qui met en avant le restant du forfait plutôt que la consommation effective

Cette problématique de transparence se traduit aussi dans les prix et les options. En 2022, les tarifs des abonnements mobiles ont augmenté pour certains de 25%[8]. Cette augmentation peut également être « masquée » aux clients sous couvert d'augmentation du plafond de données mobiles comprises dans le forfait (Par exemple, Bouygues qui passe un forfait B&You de 60 à 80 Go en augmentant le forfait de 1€).

Message reçu par une abonnée B&You

Chère cliente,

Vous avez choisi un forfait B&You pour votre ligne [redacted] et nous vous en remercions.

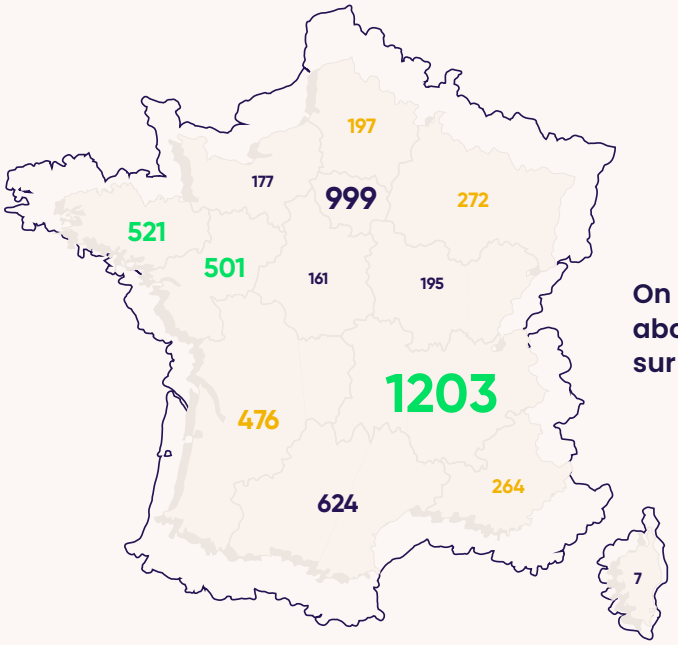
Dans le contexte d'inflation actuel qui pèse sur l'ensemble de nos coûts, nous sommes contraints à réévaluer certains de nos tarifs.

Ainsi, nous vous informons qu'à compter du 27 février 2023, le tarif mensuel de votre forfait B&You 60 Go sera augmenté de 1€.

Nous faisons aussi évoluer la capacité de votre forfait : à compter du 27 février 2023, il inclura 80 Go/mois d'internet mobile, soit 20 Go supplémentaires en France métropolitaine.

Chez TeleCoop, nous n'avons pas augmenté nos prix en 2022.

En 2022, nous sommes passés de **3200 à 5800 lignes actives** avec **2 offres** simples et faciles à comprendre.



On retrouve des abonnés partout sur le territoire.

Nos offres permettent concrètement à nos abonnés de réduire leur impact environnemental lié au numérique.

Nombre de gigas économisés en 2022

46K GIGAS SOIT **2,3 TONNES**

ÉCONOMISÉS PAR NOS ABONNÉS **DE CO_2**[9]

L'offre Transition, est l'unique offre sur le marché qui propose une aide financière à la réparation de son smartphone. C'est un moyen concret et efficace de lutte contre l'obsolescence de notre matériel. Cette offre est encore peu utilisée par nos abonnés. Nous travaillerons à la rendre plus accessible.

EN RÉSUMÉ

5800 LIGNES ACTIVES À FIN 2022
+80% PAR RAPPORT À 2021

46 K GIGAS
ÉCONOMISÉS PAR NOS ABONNÉS
en 2022 pour on l'espère moins de temps devant nos écrans.

0%
D'AUGMENTATION DE PRIX
(vs 25% sur l'ensemble du marché)

Faire de nos entreprises des modèles de justice sociale et de répartition du pouvoir et de la richesse

TeleCoop est transparent sur son fonctionnement et prend ses décisions avec ses utilisateurs.

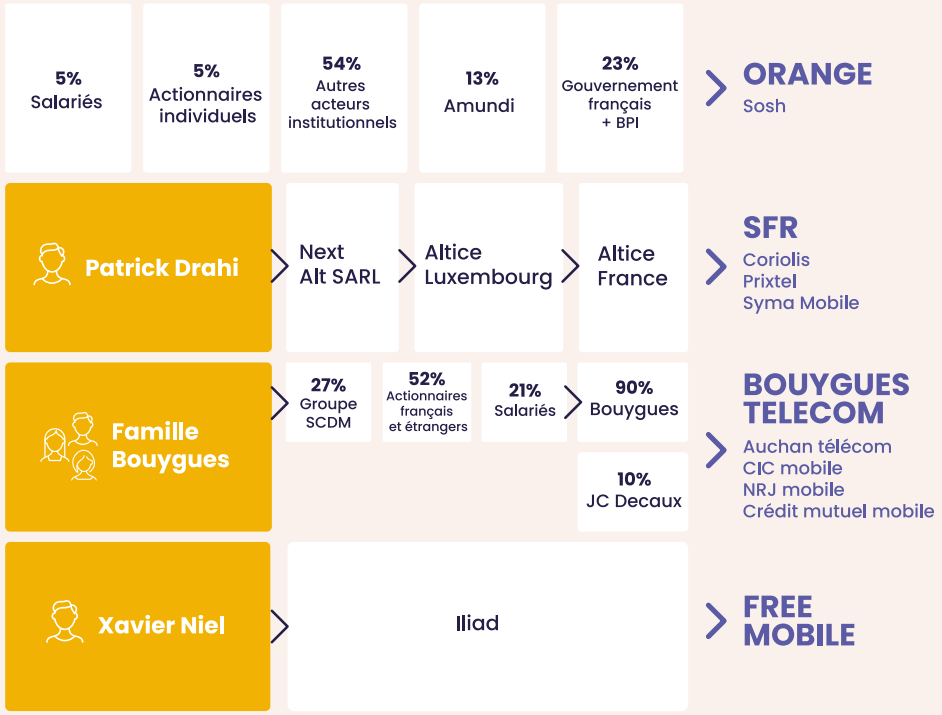
Les SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) sont les seuls modèles d'entreprise dans lesquels les sociétaires (actionnaires) votent sur le principe d'une personne est égale à une voix. Ces mêmes sociétaires décident sur un principe démocratique de l'utilisation des bénéfices générés par la structure au-delà des 57% des bénéfices qui doivent être conservées dans la structure.

Ce modèle a fait ces preuves en tant de crise, il a permis une meilleure résilience des entreprises, avec plus de partage de pouvoir et de transparence[10].

En effet, le modèle des coopératives a un taux de pérennité à 5 ans plus élevé que la moyenne (taux de pérennité des coopératives à 73% en 2021 contre 61% pour la moyenne des autres entreprises)[11].

TeleCoop est le seul opérateur télécom coopératif en France ce qui assure son indépendance. À l'inverse, les télécoms sont plutôt l'objet d'une concentration capitalistique au sein de quelques groupes, le plus souvent détenus par quelques milliardaires. Cette concentration du pouvoir s'est accentuée ces dernières années avec le rachat d'acteurs indépendants des télécoms comme Coriolis[12], Prixtel, EIT, Réglo mobile en 2020 et 2021.

Dans le même temps, ces groupes participent peu à l'effort collectif. Le niveau d'impôt réel des 4 grands opérateurs des télécoms était en 2021 de seulement 4,9%[13].



TeleCoop n'a aucun lien capitalistique avec un grand groupe. Nous sommes une SCIC SA, basée en France qui par essence défend la lucrativité limitée.

Égalité hommes/femmes

Total des effectifs 5 5

Dont dans l'équipe de coordination 2 3

Pérennisation de 6 personnes en CDI en 2022

Plus de 1000 sociétaires qui votent sur le principe d'une personne est égale à une voix dont 560 qui nous ont rejoint en 2022.
Près de 160k€ de capital social ont été levés en 2022.

L'argent a malheureusement une odeur et même un impact important - en effet : 4000€ dans une des 4 plus grandes banques françaises représente 2 tonnes de CO_2 émis[14] car les banques financent les énergies fossiles – ce n'est bien sur pas le cas de TeleCoop !

Taux de participation à 49% pour l'Assemblée Générale de 2022

5 réunions de concertation organisées en 2022

10 bénévoles mobilisés pour tenir des stands, animer des conférences ou des ateliers

10 sociétaires mobilisés pour participer à des études sur la sobriété de nos usages.

MERCI à tous nos sociétaires et bénévoles pour leur engagement

EN RÉSUMÉ

x2
EN NOMBRE DE SOCIÉTAIRES DEPUIS FIN 2021

49%
DE TAUX DE PARTICIPATION À L'AG 2022

160 K€
DE CAPITAL SOCIAL LEVÉ EN 2022

Privilégier l'économie de la coopération à celle de la prédation

TeleCoop privilégie vraiment l'écologie et la solidarité aux profits, la collaboration à la compétition.

En 2020, plus de 2 Français sur 3 estiment que les entreprises ont le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit et 58% des Français considèrent qu'il est prioritaire de partager plus équitablement les profits entre les dirigeants, les salariés et les actionnaires[15].

Mais depuis, les grands groupes de télécoms ont réalisé des profits très importants en 2021, (notamment SFR, Free et Bouygues). Au regard de l'actionnariat derrière ces entreprises, on est en droit de s'interroger sur la façon dont les profits ont été redistribués... Nous sommes en attente de la publication des chiffres de 2022.

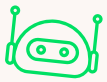
Pourtant, entre 2012 et 2021, les emplois directs des opérateurs télécoms[17] ont été diminués de 24%, très majoritairement sur les emplois non cadres.

Pendant ce temps, Xavier Niel annonçait en 2016 que ***"Les salariés dans les centres d'appels, ce sont les ouvriers du XXIe siècle. C'est un métier horrible. Le job qu'ils font, c'est le pire des jobs."***

Nous privilégions vraiment l'aide à nos abonnées. La disponibilité, l'écoute et la transparence sont une priorité pour accompagner chacun dans ses préoccupations.

Et en 2022, Christine n'est plus toute seule à répondre à vos besoins. Notre service client basé en France est passé de **2 personnes en janvier 2022 à 3 depuis octobre 2022.**

Nous accompagnons les citoyens dans la reprise en main de leurs usages par d'autres citoyens qui partagent leurs préoccupations... Pas de robots sans émotion ou de discours commerciaux.



7444 demandes traitées dont plus de la moitié concernant de l'accompagnement sur les questions de vie numérique et les offres TeleCoop.

3602 appels avec un temps moyen de +/- 5 minutes par appel

97% des abonnés de TeleCoop se déclarent satisfaits[16]

Nos statuts imposent un écart de salaires de 1 à 5. Actuellement, nous sommes à un écart de 1 à 1,2.

Ainsi nos actions sont reconnues :

Prix de la gouvernance et de l'éthique Public Sénat / Sopra Steria

Lauréat Réseau entreprendre

Membre de la 5ème promotion de l'accélérateur ESS de la région IdF

Nous faisons partie d'un écosystème vertueux qui redonne le pouvoir aux citoyens et contribue à transformer radicalement l'économie : Les LICOORNES.

Nous avons en 2022 mené le premier projet de levée de fond commune entre SCIC en France. Cette innovation nous a permis de mobiliser 900 citoyens et 500 k€ autour de l'ambition de transformer radicalement l'économie et de mettre les capitaux au service d'une économie compatible avec la transition écologique et sociale. Dans les prochaines années, cette initiative pourra se transformer dans la création d'un fond coopératif.

EN RÉSUMÉ

50%
DES DEMANDES TRAITÉES SUR LES QUESTIONS DE LA VIE NUMÉRIQUE

97%
DES ABONNÉS SONT SATISFAITS DE TELECOOP

PRIX DE LA GOUVERNANCE ÉTHIQUE

Respecter la vie privée de nos utilisateurs

TeleCoop soutient et participe à l'essor d'acteurs plus respectueux de la vie privée.

Plus de 7 Français sur 10 ont conscience de l'impact des GAFAM sur leur vie et sur leur vie privée[18].

95% du marché des données personnelles est contrôlé par les GAFAM, qui réalisent un CA en France de plus de 33 milliards d'euros en 2021 mais continuent à payer seulement 0,3% d'impôt sur les sociétés en France[13].

L'Union Européenne commence à agir avec le Digital Markets Act mis en application depuis janvier 2023. Il interdit notamment de croiser sans leur consentement les données personnelles des utilisateurs issues de plusieurs services en ligne à des fins de ciblage publicitaire.

Aujourd'hui, l'usage du smartphone est conditionné à l'utilisation d'un système d'exploitation déjà pré-installé, ce qui renforce la posture dominante d'Android et iOs et donc la prédominance des GAFAMs.

La vie privée de nos abonnés, visiteurs et sociétaires est importante pour nous.

Nous ne faisons pas de ciblage publicitaire et nous n'utilisons pas de cookies. On préfère plutôt les manger avec vous que de les utiliser sur notre site internet.

Nous avons travaillé en 2022 avec **Indie Hoster, Framasoft, Yaal Coop, Octopuce, Sellsy, Slimpay**, un écosystème choisi pour leur affinité avec notre charte de valeur.

Nous sélectionnons en priorité des **fournisseurs coopératifs ou associatifs** ou au moins basé en France.

Nous avons créé **le collectif Fairtec** avec Fairphone, Commown et /e/.Foundation.

Fair✦TEC Commown

Nous sommes membres du réseau INR pour la promotion du numérique responsable. INR Institut du Numérique Responsable

EN RÉSUMÉ

95% DU MARCHÉ DES DONNÉES PERSONNELLES EST CONTRÔLÉ PAR LES GAFAM

FAIRTEC CRÉATION DU COLLECTIF PRÉSENT SUR L'ENSEMBLE DE LA VIE D'UN SMARTPHONE

0 CIBLAGE PUBLICITAIRE CHEZ TELECOOP

Les sources et références

1. Observatoire du Numérique BVA/Digital Society Forum 2019 - Rapport ARCEP 2019

2. Rapport ADEME / ARCEP - Evaluation de l'impact environnemental du numérique en France et analyse prospective – Janvier 2022

3. Enquête annuelle « pour un numerique soutenable » - ARCEP - Avril 2022

4. The Shift Project - Etude Ademe - nov 2019

5. Temps de conservation des téléphones de 2,5 ans chez les français - Rapport ADEME, janv 2023

6. ARCEP Baromètre du numérique, 2022

7. Baromètre consommation responsable, GreenFlex et Ademe, 2021 (Cela traduit un sentiment générale que plus de 8 français sur 10 sont en quête d'essentiel et de bon sens, plutôt que d'innovations.

8. Article Clubic : Hausse des tarifs chez les opérateurs : vous serez chanceux si vous y échappez (clubic.com)

9. Un giga équivalent à 50 grammes de CO_2 et diminution de 46000 gigas de nos utilisateurs (par rapport aux déclaratifs du début)

10. Article : Le monde, fév 2023, les coopératives en bouclier anti-crise

11. Rapport d'activité de la CG SCOP

12. Article les echos - Altice rachète l'opérateur Coriolis Télécom pour 415 millions d'euros | Les Echos

13. FFT - Etude économique 2022 - FFTelecoms-Etude-economique-2022-HD.pdf

14. Etude Les Amis de la Terre & Oxfam, 2019

15. Enquête ELABE, Sept 2020, Les nouvelles attentes des Français envers les entreprises

16. Étude menée en avril 2022 sur 1000 répondants

17. ARCEP – Investissement et emplois directs des opérateurs - déc 2022 Investissements et emplois directs des opérateurs | Arcep

18. Baromètre « Les Français et leur vie privée sur Internet » (Qwant, Proton, Olvid, Murena, Kantar). Cette étude réalisée sur 1 000 participants, déc. 2022.

Merci à toutes et à tous.

Vous pouvez nous rejoindre en allant
sur le site **telecoop.fr**
ou en appelant le 01 84 60 95 35

TeleCoop

L'OPÉRATEUR D'INTÉRÊT GÉNÉRAL