



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 26202	De <b>Mme Delphine Bagarry</b> ( La République en Marche - Alpes-de-Haute-Provence )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales		<b>Ministère attributaire</b> > Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > Entretien des lignes de téléphonie fixe	<b>Analyse</b> > Entretien des lignes de téléphonie fixe.
Question publiée au JO le : <b>28/01/2020</b> Réponse publiée au JO le : <b>03/03/2020</b> page : <b>1678</b>		

### Texte de la question

Mme Delphine Bagarry attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur le service universel de téléphonie fixe, confié à l'opérateur Orange pour la période 2018-2020. Les plaintes de citoyens et de collectivités sont nombreuses et semblent se multiplier ces derniers temps, pour des situations problématiques qui tardent à être résolues. Il est aisé sur le plan visuel d'observer en zone rurale et en zone de montagne le délabrement de nombreux équipements. Cela se traduit souvent par des dysfonctionnements, voire des coupures ininterrompues, des lignes de téléphonie fixe. Dans les milieux ruraux et montagneux, le sentiment d'abandon des services publics est ainsi ressenti par l'absence de téléphonie fixe, mais aussi par ces images de poteaux téléphoniques coupés, couchés, rafistolés. Cette absence, souvent couplée avec l'absence de téléphonie mobile, procure également un sentiment d'insécurité. Le raccordement au réseau téléphonique - et au moins au réseau fixe - est vital pour nombre d'administrés. L'Arcep a imposé à Orange des critères de qualité et l'a menacé fin 2018 de sanctions si ces derniers n'étaient pas satisfaits. Orange, de son côté, a annoncé l'engagement de moyens supplémentaires. Elle lui demande quels sont les effets des pressions de l'Arcep sur les citoyens les plus en difficulté dans leur liaisons téléphoniques et quelles mesures elle compte prendre afin d'accroître ces liaisons réalisées par l'opérateur Orange.

### Texte de la réponse

À l'heure du déploiement des nouveaux réseaux très haut débit en fibre optique jusqu'à l'abonné, le Gouvernement reste vigilant à ce que l'accès téléphonique fixe demeure en plein état de fonctionnement pour assurer le service universel. En effet, par un arrêté du 27 novembre 2017, le ministre de l'économie a désigné, pour une période de 3 années, l'opérateur Orange comme chargé de la fourniture des prestations de service universel. À ce titre, Orange fournit à toute personne qui en fait la demande un raccordement à son réseau téléphonique ouvert au public, et assure en permanence la disponibilité de l'offre de service téléphonique sur l'ensemble du territoire national. Les objectifs de qualité de service correspondants sont décrits dans le cahier des charges annexé à l'arrêté de désignation de cet opérateur de service universel, et mesurés par des indicateurs portant notamment sur le délai de fourniture du raccordement au réseau, les taux de défaillance de ce réseau ainsi que les délais de réparation. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) est chargée du contrôle du respect des obligations de service universel. Dans ce cadre, le 23 octobre 2018, l'ARCEP a mis en demeure Orange de respecter son obligation de qualité de service en tant qu'opérateur du service universel de téléphonie fixe, après avoir fait le constat d'une « dégradation progressive » de la qualité de service. À l'issue de cette mise en demeure,



l'opérateur a présenté à l'ARCEP un plan d'action visant à renforcer les moyens humains et financiers ainsi que la structure de pilotage de ses unités d'intervention. Ce plan produit ses effets : les résultats sur 2019 montraient une amélioration, permettant de respecter la très grande majorité des indicateurs de qualité de service du service universel. Orange semble donc avoir adopté une trajectoire permettant le respect de ses obligations, les efforts de l'opérateur doivent néanmoins être poursuivis ([https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1582218129/user\\_upload/06-19-version-francaise.pdf](https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1582218129/user_upload/06-19-version-francaise.pdf)). Le Gouvernement reste vigilant sur ce sujet.