



15ème législature

Question N° : 31907	De M. Michel Larive (La France insoumise - Ariège)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Transition numérique et communications électroniques
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Télécommunications en milieu rural	Analyse > Télécommunications en milieu rural.
Question publiée au JO le : 18/08/2020 Réponse publiée au JO le : 31/08/2021 page : 6551		

Texte de la question

M. Michel Larive attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la menace qui pèse sur l'accès aux télécommunications en milieu rural. Du fait des bouleversements induits par la crise sanitaire, des Français se sont parfois retrouvés isolés et désorientés face au manque d'accès à l'information et à la communication. Ce problème concerne notamment les territoires ruraux qui souffrent de relégation économique et territoriale. Les maires de plusieurs communes en Ariège ont signalé à M. le député la prolifération de problèmes techniques qui altèrent le bon fonctionnement du réseau téléphonique et d'internet. Certains foyers se sont retrouvés pendant le confinement sans moyen de télécommunication pendant plusieurs semaines, malgré des signalements effectués en direction des opérateurs. Il a été rapporté que des personnes âgées vulnérables et isolées, suivies par des dispositifs de téléalarme qui assurent leur sécurité en cas de problème, ont été confrontés à un délai de réparation et de remplacement de leurs appareils considérablement trop long. De plus, certains agriculteurs du département ont été privés de réseau téléphonique pendant plus d'un mois, alors que le seul moyen de vente que leur autorisait l'État était le e-commerce et le « drive ». En relayant ces problématiques locales au niveau national, le député incite à prendre la mesure de ces enjeux à la fois techniques et politiques. Outre le développement d'infrastructures réseau et de centres de maintenance d'opérateurs dans les zones rurales, M. le député suggère de mener une réflexion sur le rôle des opérateurs publics comme privés. La loi française pourrait les contraindre à mettre en place un système d'astreintes permettant une intervention rapide en cas de problème d'importance majeure. Un accès permanent et direct à un interlocuteur humain pourrait aussi être assuré. Ainsi, M. le député souhaiterait connaître l'avis du secrétaire d'État au numérique à ce sujet. Il lui demande ce qu'il compte entreprendre pour pallier aux nombreux dysfonctionnements observés.

Texte de la réponse

La qualité du réseau de téléphonie historique (dit « réseau cuivre ») fait état de nombreuses signalisations. C'est la raison pour laquelle le Gouvernement a engagé des travaux approfondis avec Orange qui ont conduit à l'annonce d'un plan spécifique en mai dernier. Orange témoigne de son engagement pour la qualité de service du réseau cuivre par un investissement annuel de 500 Ms€, malgré un nombre de lignes actives en forte décroissance : cela représente un budget par ligne active en augmentation de 22 % depuis 2018. En effet, 3,3 millions de Français ont souscrit l'année dernière à un abonnement à la fibre, quand 2,5 millions d'entre eux ont résilié leur abonnement

cuire (DSL). 10 Ms€ supplémentaires seront en outre alloués à 17 territoires prioritaires. Les ressources financières déployées s'accompagnent d'une augmentation du recrutement d'Orange avec 123 nouveaux postes priorités dans les départements en tension et une augmentation de 30 % des effectifs nationaux d'intervention en cas de crise. En cas de dysfonctionnement, Orange s'engage à fournir une solution de secours en 24 h maximum à partir du signalement de l'incident, sous réserve d'une couverture mobile. A défaut d'une couverture mobile, pour les cas d'interruption de service collective sur une portion de réseau, une solution de téléphonie satellitaire sera mise à disposition en mairie. Le suivi de ce plan sera assuré par la mise en place de comités de concertation locaux à l'échelle départementale, composés des représentants d'élus et des opérateurs sous l'égide des préfets, et d'un comité de concertation national qui rassemblera, en plus de l'opérateur Orange, des membres de la Commission supérieure du numérique et des postes, des représentants des associations de collectivités territoriales et les services de l'État. Par ailleurs, concernant les nouveaux réseaux de fibre optique, il a été constaté une croissance des signalements de dégradations liées au mode de sous-traitance des raccordements des opérateurs commerciaux. Ces incidents sont le revers de la médaille de l'accélération remarquable des déploiements : plus de 5,8 millions de lignes ont été installées en 2020, et plus de 24 millions de locaux sont désormais éligibles. La France est le pays européen qui déploie le plus. Le Gouvernement s'est fixé un objectif très ambitieux, celui d'une généralisation de la fibre optique sur le territoire à horizon 2025. Mais ce rythme de déploiement ne justifie en aucun cas une dégradation de la qualité du réseau de fibre optique : cette situation n'est pas acceptable. C'est pour moi un sujet d'attention et d'action majeur. Plusieurs chantiers ont été engagés sous l'égide de l'autorité de régulation des communications électroniques. D'abord, les contrats de sous-traitance sont en cours d'évolution, avec un meilleur contrôle des opérateurs d'infrastructure et des pénalités financières importantes en cas de dégradations. Ensuite, la mise en place d'une meilleure maîtrise des cascades de sous-traitants, pour mieux déterminer la responsabilité des différents acteurs. Enfin, des comptes rendus détaillés des interventions des sous-traitants vont être mis en œuvre pour s'assurer de l'absence de dégradations, avec des photos avant/après. Les services du ministère travaillent pour que des indicateurs soient mis en place pour objectiver les problèmes identifiés et surveiller leur évolution. Ces mesures doivent conduire à une amélioration de la solution et au rétablissement d'un niveau de qualité de service acceptable dans les prochains mois. Sans cela, d'autres leviers plus contraignants pourront être mobilisés. Ces nombreux engagements demandés à Orange par le Gouvernement devraient conduire à une amélioration sensible de la qualité du réseau de téléphonie historique dans les prochains mois et à une réponse efficace lors d'une interruption de service. Les résultats de cette stratégie seront évalués attentivement lors de comités réguliers afin d'affiner la concentration des efforts d'entretien de l'opérateur.