

15ème législature

Question N° : 35063	De M. Raphaël Gérard (La République en Marche - Charente-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Transition numérique et communications électroniques
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Téléphonie en zones rurales	Analyse > Téléphonie en zones rurales.
Question publiée au JO le : 15/12/2020 Réponse publiée au JO le : 31/08/2021 page : 6554 Date de renouvellement : 30/03/2021 Date de renouvellement : 06/07/2021		

Texte de la question

M. Raphaël Gérard alerte 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 les défaillances du service de téléphonie fixe observées dans plusieurs communes rurales de sa circonscription telles que Saint-Bonnet sur Charente et Retaud. Des personnes âgées se retrouvent plusieurs jours sans ligne fixe, ce qui renforce leur sentiment d'isolement et les prive d'outils de téléassistance dont elles peuvent avoir besoin, avec des délais d'intervention de plus en plus dégradés. Or l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques prévoit que l'accès à la téléphonie fixe doit être garanti à chaque citoyen français partout sur le territoire national. Cette exigence est l'une des conditions de l'attractivité et de la qualité du cadre de vie des territoires ruraux. Jusqu'à présent, Orange est l'opérateur qui a été désigné par l'État afin de mettre en œuvre ce service universel de téléphonie. Il a été mis en demeure à plusieurs reprises en 2018 pour non-respect de ses obligations et encourt une amende pouvant dépasser 1 milliard d'euros. À l'heure où cette convention est susceptible d'être renouvelée, il lui demande d'être particulièrement vigilant quant aux obligations de qualité de service qui doivent être définies vis-à-vis des opérateurs clients, notamment en ce qui concerne la construction de nouvelles lignes et la réparation des pannes. Il souhaite également qu'Orange prenne des engagements supplémentaires devant les habitants et les élus afin de respecter les dispositions de l'article L. 33-13-1 du code des postes et des communications électroniques introduit dans le cadre de la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière, qui prévoit d'élargir la notion de service universel à l'accès à internet en haut débit pour une liste minimale de services.

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 millions d'euros, 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 cuivre (DSL). 10 millions d'euros 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. Un cinquième du plan d'investissement sera dédié à la maintenance préventive. Cela représente une hausse de 22 % par ligne active. Concrètement, ce budget de maintenance préventive de 100M€ se traduira par des actions de maintenance par chacune des 14 unités d'interventions qui comprendront le remplacement de poteaux ou bien encore l'accélération des réparations définitives lorsque des réparations provisoires ont été nécessaires. Des outils d'intelligence artificielle permettront également d'améliorer la maintenance préventive des lignes pour garantir la qualité du réseau. Le suivi de ce plan sera assuré par des comités de concertation locaux mis en place à l'échelle départementale sous l'égide des préfets et composés des représentants d'élus et des opérateurs. L'investissement de l'ensemble des parties prenantes dans ces comités favorisera le dynamisme du plan. En outre, un comité de concertation national 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. 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.