



## 15ème législature

<b>Question N° :</b> <b>6000</b>	De <b>Mme Sarah El Haïry</b> ( Mouvement Démocrate et apparentés - Loire-Atlantique )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Numérique		<b>Ministère attributaire</b> > Numérique
<b>Rubrique</b> > télécommunications	<b>Tête d'analyse</b> > Couverture numérique en France	<b>Analyse</b> > Couverture numérique en France.
Question publiée au JO le : <b>27/02/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>07/05/2019</b> page : <b>4319</b> Date de changement d'attribution : <b>02/04/2019</b> Date de renouvellement : <b>19/06/2018</b> Date de renouvellement : <b>02/10/2018</b> Date de renouvellement : <b>15/01/2019</b> Date de renouvellement : <b>23/04/2019</b>		

### Texte de la question

Mme Sarah El Haïry attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique, sur les difficultés de raccordement de lignes téléphoniques fixes dans certains territoires. À l'heure où la question du déploiement de la fibre optique est le cœur du rapport de la commission, il existe encore des ménages demeurant sans ligne téléphonique fixe, et ce indépendamment de leur volonté. En effet, en 1987, plus de 90 % des foyers disposaient d'une ligne téléphonique fixe (Michel Genssollen et Eric Cozanet). Aujourd'hui, selon l'INSEE, le nombre de personnes possédant une ligne fixe est tombé à 87,1 %. Or parmi les 13 % restant, des citoyens se battent pour disposer de cette ligne fixe. Le service universel lancé en 1997 donne le droit à l'ensemble des Français de se raccorder au réseau et à l'installation d'une ligne téléphonique. Un prestataire désigné a pour obligation de fournir un service de qualité aux administrés, tel que garanti par l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques. Or on constate dans les territoires, que ces derniers sont confrontés à des difficultés quant à l'accession à ce droit, à l'exemple de cet habitant de l'Ariège qui en 2016 a lutté pendant 18 mois pour obtenir sa ligne de téléphone fixe. L'accès à une ligne fixe n'est peut-être plus le moyen de communication favori des Français, mais il reste néanmoins présent dans leur vie. Considéré comme un service public de base, il est impensable qu'en 2018, une part de la société n'ait toujours pas accès à ce service au motif que les réseaux sont saturés. De plus, il est étonnant qu'Orange, qui est l'opérateur qui a été renouvelé pour fournir les prestations de raccordement et de service téléphonique par arrêté du 3 novembre 2017 alors même qu'il a failli à ses missions de qualité du service, n'ait pas utilisé les prévisions démographiques de l'INSEE ou de l'OFCE afin de contrer ces problèmes de saturation des réseaux. Elle l'interroge donc sur les moyens de contrôle du Gouvernement quant au respect du cahier des charges par le prestataire, ainsi que les solutions que le prestataire compte mettre en place pour résoudre ces problèmes d'accessibilité à une ligne téléphonique fixe.

### Texte de la réponse

Le service universel de téléphonie fixe constitue un filet de sécurité essentiel pour les utilisateurs qui ne bénéficient pas encore des réseaux de nouvelle génération, notamment dans les zones les moins denses du territoire. Ce filet de sécurité complète les actions menées par le Gouvernement et les collectivités locales dans le cadre du

plan France très haut débit, qui visent à atteindre 100 % de couverture du territoire en bon haut débit – débit descendant supérieur à 8Mbit/s – en 2020 et en très haut débit – débit descendant supérieur à 30 Mbit/s – en 2022. Dès lors, garantir l'accès à tous à un raccordement au réseau à un prix raisonnable est notre priorité et cela passe en effet par la fourniture par l'opérateur chargé du service universel d'un service de qualité, notamment en milieu rural. Au terme de la procédure d'appels à candidatures portant sur les conditions techniques et financières de fourniture des différents éléments de la composante téléphonie fixe du service universel, Orange – seul opérateur à candidater – a été désigné par arrêté du 27 novembre 2017 paru au Journal officiel du 3 décembre 2017, comme opérateur chargé d'assurer le service universel de téléphonie fixe pour une période de trois ans, soit de 2018 à 2020. Dans le cadre de cette nouvelle désignation, Orange s'est engagé à respecter un cahier des charges, annexé à l'arrêté de désignation. Orange doit notamment traiter 95% des demandes de raccordement sur les lignes existantes en moins de 8 jours et réparer 85% des pannes en moins de 48h. Or à cet égard, des informations communiquées par l'opérateur laissent apparaître une qualité de service insatisfaisante en 2018, notamment en ce qui concerne les réparations de pannes téléphoniques dans les zones rurales ; le ministre de l'économie et des finances a alerté Orange sur la situation afin de l'inviter à prendre des mesures correctrices dans les meilleurs délais. L'Arcep veille rigoureusement au respect par Orange de ses engagements. En effet, l'article L. 36-7 du code des postes et des communications électroniques lui confère le pouvoir de contrôler le respect des obligations par l'opérateur désigné et de sanctionner ses manquements. Compte tenu des nombreux signalements par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep » d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe et au vu des indicateurs des deux premiers trimestres de l'année, l'Arcep a décidé le 23 octobre 2018 de mettre en demeure la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel. Au surplus, afin de favoriser une amélioration rapide de la situation, l'Arcep a également fixé, pour les indicateurs les plus critiques, des valeurs maximales que la société Orange devra respecter trimestriellement, et ce dès fin 2018. Ainsi, si Orange ne remplit pas ses obligations en termes d'entretien du réseau de téléphonie fixe, l'Autorité pourra fixer une sanction s'élevant jusqu'à 5 % de son chiffre d'affaires et jusqu'à 10 % en cas de récidive. De son côté, Orange prévoit de présenter un plan à l'Arcep en vue d'améliorer la qualité du service universel. Son PDG, Stéphane Richard, a d'ailleurs annoncé son intention de "renforcer les ressources allouées à la maintenance" du réseau cuivre de l'opérateur en mettant en place "un dispositif spécial sur certaines zones critiques". Un plan d'action sera donc élaboré par l'opérateur pour améliorer la qualité du service universel de téléphonie fixe, notamment au travers de la mobilisation de moyens humains et financiers supplémentaires. Le Gouvernement sera extrêmement attentif à ce que ce plan soit ambitieux et mis en œuvre sans délai.