



N° 636

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 7 février 2018.

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

*visant à créer une commission d'enquête  
sur les **difficultés** rencontrées par les **clients des opérateurs  
de téléphonie** et des **fournisseurs d'accès à internet** situés  
dans les **zones dites « grises »** et « **blanches** »,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution  
d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Fabrice BRUN, Nathalie BASSIRE, Thibault BAZIN, Valérie BAZIN-MALGRAS, Jean-Yves BONY, Josiane CORNELOUP, Marie-Christine DALLOZ, Julien DIVE, Marianne DUBOIS, Daniel FASQUELLE, Jean-Jacques FERRARA, Fabien DI FILIPPO, Nicolas FORISSIER, Philippe GOSSELIN, Valérie LACROUTE, Guillaume LARRIVÉ, Sébastien LECLERC, Marc LE FUR, Véronique LOUWAGIE, Jérôme NURY, Éric PAUGET, Bernard PERRUT, Bérengère POLETTI, Didier QUENTIN, Vincent ROLLAND, Frédéric REISS, Bernard REYNÈS, Martial SADDIER, Raphaël SCHELLENBERGER, Isabelle VALENTIN, Michel VIALAY, Jean-Pierre VIGIER, Stéphane VIRY, Jean-Charles TAUGOURDEAU,

députés.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Notre pays est aujourd'hui divisé par une véritable fracture numérique, avec d'un côté les agglomérations et les métropoles urbaines connectées au très haut débit, dotées de la fibre et de la 4G, et de l'autre des zones rurales et de montagne, où l'accès au bas débit est bien trop souvent la norme, avec des problèmes récurrents de connexion au réseau.

Double peine, elles sont aussi souvent mal desservies en téléphonie mobile et en internet, pudiquement désignées sous le nom de « zones blanches » ou « zones grises ».

Pour ces territoires de la France périphérique, cette couverture numérique défaillante est un handicap majeur en termes de services à la population, d'attractivité économique, touristique et éducative. Nous sommes face à un enjeu majeur de citoyenneté et de compétitivité des territoires.

Ce handicap est d'autant plus mal ressenti par les habitants et les élus locaux de ces territoires que lorsque les opérateurs consentent à implanter le très haut débit qu'ils financent sur fonds propres en zones urbaines agglomérées, rentables, ils demandent aux collectivités des zones rurales ou de montagne de contribuer au financement du développement des infrastructures numériques.

A cette fracture numérique s'ajoute une dégradation continue et rapide des services de téléphonie fixe, l'opérateur historique ayant clairement fait le choix de ne plus investir sur l'entretien du réseau filaire dans les zones rurales et les zones de montagne.

Cette inégalité territoriale est inacceptable et il convient aujourd'hui de considérer que l'accès au numérique est un service universel.

Les clients des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à internet situés dans les zones dites « grises » et « blanches » subissent de nombreux dysfonctionnements alors qu'ils s'acquittent pourtant des mêmes factures que les abonnés des métropoles et des zones urbaines :

- coupures des communications et/ou communications hachées ou inaudibles ;
- impossibilité récurrente d'être joint sur son téléphone portable ;

- connexions internet lentes et/ou hachées ;

- dégradation du service de téléphonie filaire du fait d'un manque d'entretien des réseaux ;

- délais d'action des services d'intervention des opérateurs anormalement lents en cas de panne.

C'est pourquoi la présente proposition de résolution vise à la création d'une commission d'enquête parlementaire afin d'étudier les pistes permettant de mettre fin dans les meilleurs délais aux difficultés rencontrées par les clients des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à internet situés dans les zones dites « grises » et « blanches ».

## PROPOSITION DE RÉSOLUTION

### Article unique

- ① En application des articles 137 et suivants du Règlement, il est créé une commission d'enquête de trente membres sur les difficultés rencontrées par les clients des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à internet situés dans les zones dites « grises » et « blanches ».
- ② 1° Elle aura pour mission de dresser un état des lieux précis des zones « grises » et « blanches ».
- ③ 2° Elle s'attachera à établir une évaluation de l'offre de service disponible tant en matière de téléphonie fixe, de téléphonie mobile que de connexion à internet dans ces zones dites « grises » et « blanches ».
- ④ 3° Elle s'interrogera sur les responsabilités des divers opérateurs sur les dysfonctionnements constatés.
- ⑤ 4° Elle évaluera le montant des crédits publics et privés consacrés aux différents territoires.
- ⑥ 5° Elle examinera les mesures susceptibles d'être mises en place pour mettre fin à la fracture téléphonique et numérique afin que les habitants de ces zones bénéficient dans les meilleurs délais d'un service identique à celui existant dans les zones urbaines et les métropoles.