ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question orale n° 914

Texte de la question

M. Fabrice Verdier appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du numérique sur le service de couverture de réseaux de téléphonie fixe et mobile dans sa circonscription, le Gard. En effet il existe de nombreux dysfonctionnements de couverture réseaux auxquels les habitants doivent faire face dans le territoire du Gard. En tant qu'élu, il a proposé à l'ARCEP de mettre à sa disposition une partie de sa réserve parlementaire pour mener une étude approfondie de la couverture réseau dans la 4e circonscription du Gard. Cela s'avère d'autant plus nécessaire que les résultats des évaluations de qualité effectuées par les opérateurs ne semblent pas refléter la réalité du terrain. En dehors de nombreux dysfonctionnements sur les réseaux de téléphonie fixe, on compte plusieurs « zones blanches » où aucun réseau mobile n'est disponible. Selon les statistiques publiées par l'ARCEP, seul 0,18 % de la population n'aurait pas accès à un réseau mobile, c'est-à-dire environ 100 000 personnes. Là encore, les chiffres sont loin de recenser la réalité du terrain dans cette circonscription. En tant que rapporteur d'une mission gouvernementale sur le service universel des communications électroniques, il a fait un certain nombre de propositions permettant d'apporter des solutions aux problèmes de « zones blanches ». Il souhaite l'interroger sur les actions à venir du Gouvernement afin d'assurer un service de qualité de téléphonie fixe et mobile aux usagers de la 4ème circonscription du Gard.

Texte de la réponse

ÉTAT DE LA COUVERTURE TÉLÉPHONIQUE FIXE ET MOBILE DANS LA QUATRIÈME CIRCONSCRIPTION DU GARD

M. le président. La parole est à M. Fabrice Verdier, pour exposer sa question, n° 914, relative à l'état de la couverture téléphonique fixe et mobile dans la quatrième circonscription du Gard.

M. Fabrice Verdier. J'appelle l'attention de M. le secrétaire d'État sur la détérioration des services de téléphonie fixe, mobile et d'Internet dans le département du Gard. Depuis l'ouverture à la concurrence des télécoms en 1987, les États membres doivent fournir un service universel garantissant à tous un accès aux services de télécommunications. En France, il s'agit d'Orange, dont la mission principale est la téléphonie fixe. Cette mission n'est, à ce jour, plus remplie, et ce malgré les rappels fréquents à l'opérateur historique de ses obligations en matière de service universel.

Mon collègue William Dumas, député de la cinquième circonscription du Gard, qui s'associe à ma question, fait les mêmes constats : les dysfonctionnements récurrents du téléphone sont dus à la détérioration et au manque d'entretien du réseau cuivre. Ces détériorations ne sont pas compensées par la couverture mobile, quant à elle, largement insuffisante, puisque des zones blanches continuent d'exister malgré les affirmations commerciales contraires. J'ai d'ailleurs proposé à l'ancien président de l'ARCEP de mettre à disposition une partie de ma réserve parlementaire pour mener une étude plus approfondie de la couverture réseau dans ma circonscription. Cette proposition est restée lettre morte.

L'absence de maintenance du réseau, le recours à des sous-traitants en cascade, la difficulté pour les usagers et les élus d'identifier un interlocuteur auprès de l'opérateur historique, voilà le constat qui est fait chaque jour par les élus et les usagers gardois, tant en zone rurale que périurbaine. Sur quatre-vingt-treize communes de ma circonscription, quarante-sept ont délibéré en conseil municipal pour déplorer ces dysfonctionnements. Régulièrement, les municipalités m'alertent sur leurs difficultés quotidiennes. Des habitants excédés ont même fait circuler des pétitions. J'ai recueilli des dizaines de témoignages d'usagers privés de téléphonie fixe, et donc d'Internet, pendant un, deux, trois jours, voire plusieurs semaines.

Voici un exemple de témoignage reçu vendredi dernier d'un habitant de Saint-Denis qui se situe dans ma circonscription : « Monsieur le député, je me permets d'attirer une nouvelle fois votre attention sur le dysfonctionnement du téléphone sur notre commune. En effet, les habitants de Saint-Denis sont exaspérés par la désinvolture de l'opérateur Orange. Certains usagers n'ont pas le téléphone ni Internet, depuis plus de trois mois. Ces derniers sont prêts à manifester devant la préfecture jusqu'au rétablissement de leur ligne. On néglige des abonnés qui continuent à payer un service qui n'existe plus. »

Cela n'est qu'un exemple noyé dans l'océan des mécontentements. La sécurité et la santé de certains de nos concitoyens, notamment les plus fragiles et les plus isolés, sont parfois même menacées par ces manquements. Il est temps de dire « stop » ! En tant que co-rapporteur, avec le sénateur Pierre Camani, d'une mission gouvernementale sur le service universel des communications électroniques, j'ai soumis des propositions pour améliorer la concertation sur ces enjeux et développer une médiation enfin efficace avec Orange. Monsieur le secrétaire d'État, dans le prolongement de ces constats et de mon engagement, je vous interroge sur les actions à venir du Gouvernement et de l'État, garant de l'application de la loi et actionnaire d'Orange, afin que dans le Gard, comme ailleurs, car l'enjeu est national, les territoires ruraux et périurbains ne soient plus des zones dont les habitants n'aient droit ni au téléphone ni à Internet, et qu'en tous points du territoire national, chacun puisse bénéficier d'un service de qualité, dont dépend en partie le développement de nos territoires.

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé des relations avec le Parlement.

M. Jean-Marie Le Guen, *secrétaire d'État chargé des relations avec le Parlement.* Monsieur le député Fabrice Verdier, je vous prie de bien vouloir excuser Mme Axelle Lemaire, actuellement en déplacement dans le Val-de-Marne. Permettez-moi de vous répondre d'abord sur la qualité des services du réseau téléphonique. Vous avez parfaitement raison, monsieur le député : ces pannes sont inacceptables, et nous les déplorons également. Orange, en tant que prestataire du service universel, doit respecter un cahier des charges comportant des exigences fortes en matière de qualité du service fixe, notamment concernant le délai de réparation d'une défaillance téléphonique. Le ministère a été alerté d'une dégradation du réseau début 2014, de même que le régulateur du secteur, l'ARCEP. C'est dans ce contexte qu'il a ouvert, le 27 mai dernier, deux enquêtes administratives.

Le 28 novembre 2014, Orange s'est ainsi engagé à respecter un plan d'amélioration de la qualité des services offerts sur ses réseaux fixes en accordant des moyens supplémentaires à ses unités d'intervention ; en anticipant la dégradation future de la qualité de service ; en renforçant l'information des collectivités territoriales, notamment sur les évolutions de son réseau ; et en intensifiant sa collaboration avec elles sur les détections et le traitement des dysfonctionnements, particulièrement en cas de crise, comme lors de tempêtes ou d'inondations. Les équipes de Bercy ont particulièrement insisté auprès de l'opérateur sur ce dernier point. La mise en œuvre de ce plan fera l'objet d'un suivi tout particulier, car il s'agit d'un service essentiel pour tous nos concitoyens. Il n'est pas acceptable que des usagers, qui plus est isolés, se voient privés de téléphone durant plusieurs semaines.

S'agissant des réseaux mobiles, comme je l'ai indiqué, des travaux sont en cours pour définir un nouveau programme de couverture, dont la conception n'a rien de triviale, avec trois objectifs. Le premier est d'achever les précédents programmes « zones blanches » et, au-delà de ces programmes, de couvrir les 170 communes identifiées comme ne disposant d'aucune couverture mobile. Pour le département du Gard, cela concerne quatre communes au titre du programme « zones blanches » et une commune supplémentaire, qui a été

identifiée lors du comité interministériel à l'aménagement du territoire. Il faut également répondre aux manques évidents des programmes précédents, que vous avez signalés. En effet, ces programmes ne permettaient pas d'assurer la couverture de l'ensemble de la population puisqu'ils ne visaient que les centres bourgs.

Enfin, au-delà du service téléphonique de base, il s'agit de s'assurer que les territoires ruraux disposent de l'accès à l'internet mobile en 3G. À cet effet, un programme de couverture en 3G de 3 900 communes pour l'ensemble des opérateurs devait être achevé fin 2013. Il ne l'a pas été. Le Gouvernement va travailler avec le régulateur pour que l'objectif soit atteint à brève échéance, ce qui permettra de répondre aux difficultés que vous décrivez. Cela pourrait nécessiter d'étendre par la loi les obligations existantes des opérateurs mobiles.

M. le président. La parole est à M. Fabrice Verdier.

M. Fabrice Verdier. Je remercie le secrétaire d'État de m'avoir rassuré sur la volonté du Gouvernement, à travers les actions qu'il entend mener sur cette question. Je vais rester néanmoins très vigilant. Je pense qu'il faudra, les uns et les autres, faire très régulièrement des bilans en la matière parce que l'attente est très forte. Je réitère ma proposition : accélérer l'extension de la couverture et que l'État, en tant qu'actionnaire d'Orange, incite cette société à entretenir à nouveau le réseau cuivre. Je souhaite une véritable concertation avec les élus locaux sur la couverture de téléphonie mobile puisque la qualité de celle-ci fait vraiment débat : les offres commerciales et le ressenti des intéressés n'aboutissent pas tout à fait au même résultat, d'où ma démarche auprès de l'ARCEP.

Données clés

Auteur : M. Fabrice Verdier
Circonscription : Gard (4e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 914
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Numérique
Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 3 février 2015, page 625
Réponse publiée au JO le : 13 février 2015, page 1438
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 3 février 2015