



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accès internet et dysfonctionnements d'Orange dans le département de la Mayenne

Question orale n° 1122

Texte de la question

M. Yannick Favennec Becot 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 les difficultés d'accès à internet dans le département de la Mayenne et plus particulièrement sur les dysfonctionnements récurrents de la société Orange que subissent les habitants du département, et plus particulièrement ceux résidant dans le nord de la Mayenne. Ces pannes concernent l'ensemble de la population mayennaise, particuliers et professionnels, non seulement privés d'un accès à internet mais de surcroît, confrontés aux procédures de déclaration de panne qui peuvent être source de difficultés pour les personnes âgées, ainsi qu'au manque de suivi des interventions sur le terrain, par les équipes des entreprises sous-traitantes d'Orange. À cette situation, il convient d'ajouter qu'à l'heure du déploiement de la 5G, certains secteurs ruraux du nord du département sont encore privés d'un accès à la téléphonie mobile. L'attractivité de ces territoires repose en partie sur la qualité des infrastructures de télécommunication et les habitants des territoires ruraux ont tout autant que les autres le droit de bénéficier de l'accès à ces nouvelles technologies de l'information et de la communication. C'est pourquoi il lui demande quelle réponse il entend apporter aux légitimes attentes des habitants du département de la Mayenne.

Texte de la réponse

ACCÈS À INTERNET EN MAYENNE

Mme la présidente. La parole est à M. Yannick Favennec Becot, pour exposer sa question, n° 1122, relative à l'accès à internet en Mayenne.

M. Yannick Favennec Becot. Dysfonctionnements récurrents et inadmissibles de lignes de téléphone fixes non entretenues ; processus de prises en charge du dépannage complexes, technocratiques et déshumanisés ; délais de réparation, le cas échéant, considérables voire ubuesques ; incompétence totale des équipes sous-traitantes sur le terrain ; absence de communication, etc. Je pourrais continuer longtemps la litanie des graves insuffisances de l'opérateur Orange, du mépris qu'il montre face aux difficultés croissantes et au mécontentement des habitants de mon département de la Mayenne, confrontés à la multiplication des pannes de leur ligne fixe pendant parfois plusieurs mois.

Alors que la 5G est une réalité en France et que l'on nous rebat les oreilles de ses bienfaits pour notre vie quotidienne à venir, il serait normal que la vie quotidienne d'aujourd'hui dans les territoires ruraux ne soit pas entravée par des coupures de ligne fixe régulières tout simplement car Orange ne se soucie pas de ses clients.

Orange ne se soucie pas de ceux qui n'accèdent pas à la 4G, parfois même à la 3G, qui ne peuvent utiliser correctement leur téléphone mobile et qui ont donc besoin de leur ligne fixe. Orange ne se soucie pas de nos aînés ou des personnes vulnérables auxquelles le téléphone est indispensable pour assurer leur sécurité et rompre leur isolement. Orange ne se soucie pas de nos artisans, de nos commerçants, de nos agriculteurs.

Tous sont exaspérés et en colère de subir une double peine, en étant privés à la fois de téléphone fixe et de téléphone mobile.

Quand et comment le Gouvernement va-t-il agir pour que le PDG d'Orange et ses équipes prennent la mesure de leur incapacité notoire, pour qu'ils répondent aux attentes des ruraux, qui ont, eux aussi, le droit d'accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ? Parler des « territoires » à longueur de discours c'est bien, mais les écouter, les entendre et surtout agir, c'est mieux.

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable.

Mme Olivia Gregoire, secrétaire d'État chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable. Le Gouvernement a fait de l'amélioration de la couverture numérique fixe comme mobile une priorité de son action, afin de permettre à tous les Français, quel que soit leur lieu de résidence, de bénéficier d'une couverture de qualité.

Au niveau national, depuis le lancement du dispositif de couverture ciblée en 2018, huit arrêtés ministériels ont été pris et plus de 2 000 nouvelles zones à couvrir par les opérateurs ont été identifiées par les équipes de projets locales. Au titre de la seule année 2020, un nouvel arrêté est en préparation et fait l'objet d'une consultation publique. En 2021, 800 nouvelles zones vont être inscrites dans les arrêtés ministériels. En ce qui concerne la Mayenne, dans le cadre de ce dispositif, vingt-quatre nouveaux sites mobiles ont fait l'objet d'un arrêté, neuf sites mobiles ont d'ores et déjà été mis en service pour 2021 et cinq nouveaux sites mobiles seront ajoutés à un nouvel arrêté.

Les opérateurs doivent couvrir la zone identifiée comme prioritaire sous vingt-quatre mois maximum, à la suite de la publication des arrêtés fixant la liste des zones à couvrir prioritairement. L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse assure le suivi des obligations et publie chaque trimestre des informations relatives aux obligations des opérateurs sur le tableau de bord du New Deal mobile.

Concernant la couverture en internet fixe, le plan France Très haut débit a permis d'accompagner le déploiement d'internet très haut débit partout sur le territoire national, grâce à la mobilisation des services de l'État, des collectivités locales et des opérateurs. À la fin du deuxième trimestre 2020, un peu plus de 20 millions de foyers et d'entreprises sont éligibles à la fibre optique jusqu'à l'abonné. Dans les zones rurales et moins densément peuplées, 4 millions de locaux sont désormais raccordables à la fibre optique jusqu'à l'abonné.

Pleinement conscient des attentes des collectivités et des parlementaires quant à la nécessité d'un soutien financier de la part de l'État, le Gouvernement a annoncé, en février 2020, la réouverture du guichet du plan France Très haut débit en septembre 2020. Il a précisé que 240 millions d'euros supplémentaires allaient être consacrés à la généralisation de la fibre optique dans le cadre du plan France relance.

En juin 2020, 86 000 foyers et entreprises de Mayenne bénéficiaient d'un accès très haut débit en fibre optique jusqu'à l'abonné. Parmi ces locaux, il convient de distinguer des zones relevant de l'initiative privée des opérateurs de télécommunications et des zones relevant de l'initiative publique.

L'ensemble des éléments témoignent donc, monsieur le député, de la mobilisation du Gouvernement en faveur de la lutte indispensable contre la fracture numérique, dans le but d'atteindre rapidement l'objectif de la couverture mobile de qualité que nous devons à tous « dans toute la France », dirais-je, pour ne pas parler de « territoires » ! (*Sourires.*)

Mme la présidente. La parole est à M. Yannick Favennec Becot.

M. Yannick Favennec Becot. Madame la secrétaire d'État, vous ne répondez pas à ma question...

Mme Olivia Gregoire, secrétaire d'État. Oh !

M. Yannick Favennec Becot. ...sur les insuffisances d'Orange.

Écoutez ce que dit une habitante de ma circonscription dans un message que j'ai reçu ce matin. Elle me demande de relancer Orange pour le rétablissement de la ligne de téléphone fixe de sa mère : « La ligne de ma maman n'est toujours pas rétablie. Un sous-traitant d'Orange est bien passé ce jour, mais rien de plus. J'ai relancé également le maire pour appuyer le dossier. Dans le cadre du confinement, nos aînés sont en souffrance morale, très isolés, et le téléphone et leur seul moyen de communication avec les autres. Lors de mes visites, espacées par la distance kilométrique, elle pleure et demande à mourir parce qu'elle se projetait vers les prochaines fêtes de fin d'année. »

Données clés

Auteur : [M. Yannick Favennec-Bécot](#)

Circonscription : Mayenne (3^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1122

Rubrique : Internet

Ministère interrogé : Transition numérique et communications électroniques

Ministère attributaire : Transition numérique et communications électroniques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 novembre 2020](#)

Réponse publiée le : 25 novembre 2020, page

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [17 novembre 2020](#)