



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Opérateur Orange

Question orale n° 1600

Texte de la question

M. Patrick Loiseau interroge 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 problèmes du dépannage de l'opérateur Orange. On note des réparations qui tardent, des rendez-vous auxquels personne ne se présente, des déplacements gratuits facturés. Les pannes d'internet fixe sont de plus en plus fréquentes, c'est le constat de nombreux concitoyens sur tout le territoire, encore nombreux à se connecter sur internet grâce au réseau ADSL. Celui-ci est fortement perturbé, au point d'engendrer par moment la suspension de la fourniture du service. La réparation peut prendre des semaines. Parfois, le réseau fonctionne, mais les poteaux sont à terre, les lignes reposent sur des panneaux d'entrée de village, sont enroulées autour des arbres en l'absence de support ou dénudées et ce pendant plusieurs semaines ou mois. Orange a déjà été mis plusieurs fois en demeure concernant l'entretien du réseau cuivre par le régulateur, l'Arcep. L'opérateur historique a fixé la date de l'extinction du réseau cuivre à 2030 et entend opérer la bascule du cuivre vers la fibre le plus rapidement possible à compter de 2023. Une décision mal perçue auprès des territoires ruraux, qui craignent d'être les oubliés de la fibre et de devoir subir plusieurs années dans l'attente d'une solution pérenne pour accéder au très haut débit. Aussi, il lui demande d'une part que faire face au mauvais état du réseau téléphonique historique d'Orange et comment exiger du gestionnaire qu'il restaure le réseau, qu'il garantisse un accès fiable et permanent à internet et au téléphone et une remise en service rapide lors des pannes. D'autre part, il lui demande par quels moyens faire qu'Orange, délégataire du service universel, mette les moyens pour garantir une extinction du réseau cuivre apaisée dans les territoires ruraux encore dépourvus de tout accès au très haut débit, afin de permettre des solutions de connectivités alternatives.

Texte de la réponse

OPÉRATEUR ORANGE

M. le président. La parole est à M. Patrick Loiseau, pour exposer sa question, n° 1600, relative à l'opérateur Orange.

M. Patrick Loiseau. Ma question s'adressait à M. le secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques.

Mon problème est le suivant : les dépannages de l'opérateur Orange, en l'occurrence dans ma circonscription de Vendée. On note des délais trop longs, des rendez-vous auquel personne ne se présente, des déplacements gratuits facturés, voilà ce que me dit la population. Les pannes d'internet fixe sont de plus en plus fréquentes : c'est le constat de beaucoup de nos concitoyens sur l'ensemble du territoire, alors qu'ils sont encore nombreux à se connecter à internet grâce au réseau ADSL, le réseau filaire téléphonique – tout le monde n'a pas la fibre. Celui-ci est fortement perturbé, au point d'engendrer par moments la suspension de la fourniture du service. La réparation peut prendre des semaines, voire des mois ; parfois le réseau fonctionne, mais les poteaux sont à

terre, les lignes reposent sur des panneaux d'entrée de village ou sont enroulées autour des arbres en l'absence de support, voire dénudées.

Orange a déjà été mis plusieurs fois en demeure pour son entretien du réseau cuivre par le régulateur, l'ARCEP, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse ; mais l'opérateur historique a fixé la date de l'extinction du réseau cuivre à 2030 et entend opérer la bascule du cuivre vers la fibre le plus rapidement possible à compter de 2023. Cette décision est mal perçue par les territoires ruraux, qui craignent d'être les oubliés de la fibre et de devoir subir encore plusieurs années la situation actuelle dans l'attente d'une solution pérenne pour pouvoir accéder au très haut débit.

Ma question est donc double. Face au mauvais état du réseau téléphonique historique d'Orange, comment exiger du gestionnaire qu'il restaure ce réseau, qu'il garantisse un accès fiable et permanent à internet et au téléphone et une remise en service rapide lors des pannes ? Comment faire pour qu'Orange, délégataire du service universel, mette les moyens nécessaires pour garantir une extinction apaisée du réseau cuivre dans les territoires ruraux encore dépourvus de tout accès au très haut débit afin de permettre des solutions de connectivité alternative ?

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué chargé des comptes publics.

M. Olivier Dussopt, *ministre délégué chargé des comptes publics.* Vous interrogez le Gouvernement sur la couverture et sur l'accès à internet via les services de téléphonie en ayant bien conscience, je l'ai noté, des efforts qui sont déployés pour la couverture en fibre. Il y a en effet le plan France très haut débit, mais aussi le New Deal mobile pour la 4G, lesquels mobilisent énormément de financements puisque l'État consacre plus de 3,5 milliards d'euros à accompagner l'investissement des opérateurs dans les zones les plus difficiles, en complément des investissements privés déjà massifs et qui s'accroissent. En juin 2021, 53 % des locaux situés dans les territoires les plus en difficulté étaient éligibles au très haut débit, donc à la fibre, soit une augmentation de 5 % en six mois et, au cours du troisième trimestre 2021, leur nombre s'est accru de 710 000, soit une augmentation de 60 % par rapport à la même période de l'année précédente.

Cela étant dit, il reste un grand nombre de territoires et d'habitations qui ne sont pas reliés à la fibre et qui dépendent encore du réseau traditionnel. Pendant cette période charnière, l'opérateur historique doit maintenir son réseau cuivre pour garantir à nos concitoyens des communications de qualité – je le rappelle à la fois comme membre du Gouvernement et comme élu de l'Ardèche, département particulièrement concerné par la nécessité de maintenir actuellement le réseau cuivre. Les problèmes que vous avez soulignés ont été mis en lumière par le rapport de votre collègue Célia de Lavergne rendu le 10 février 2021, et nous avons apporté au nom de l'État deux réponses à ces difficultés liées à la maintenance et à l'état du réseau cuivre.

Premièrement, le régulateur des télécoms, l'ARCEP, a intensifié les contrôles qu'il exerçait sur la qualité du service d'Orange en matière de téléphonie fixe et lui a fixé des obligations de qualité de service au niveau du marché de gros dans une décision du 17 décembre 2020. Celle-ci porte entre autres sur les délais de fourniture de prestations, sur le taux de conformité desdites prestations, sur la qualité du service après-vente et sur les taux d'incidents mensuels sur le parc. Cette exigence de qualité aura bien entendu des conséquences positives sur les prestations de détail de l'ensemble des opérateurs – l'ARCEP y est particulièrement attachée.

Deuxièmement, nous avons mené avec Orange des discussions qui ont permis d'aboutir à un accord, que le Premier ministre a annoncé le 21 mai dernier lors d'un déplacement dans la Drôme. L'opérateur s'est ainsi engagé à maintenir 500 millions d'euros annuels d'investissements consacrés à l'entretien du réseau cuivre sur l'ensemble du territoire national, et ce malgré un nombre de lignes actives en forte décroissance, l'augmentation de 22 % du budget par ligne active depuis 2018 s'expliquant donc par la diminution du nombre de ces lignes – l'an dernier, 3,3 millions de Français ont souscrit un abonnement fibre et 2,5 millions ont résilié leur abonnement cuivre. Mais les lignes actives, moins nombreuses, n'en doivent pas moins être entretenues. De plus, dans le cadre de cet accord, 10 millions d'euros sont alloués à dix-sept territoires prioritaires qui ont été déterminés en concertation avec les élus, et l'opérateur renforce son recrutement avec 123 nouveaux postes,

affectés en priorité aux départements en tension, les effectifs nationaux d'intervention en cas de crise augmentant de 30 %. Enfin, en cas de dysfonctionnement, Orange s'engage à fournir une solution de secours mobile en vingt-quatre heures au maximum à partir du signalement de l'incident et, à défaut de couverture mobile et pour les cas d'interruption de service collective sur une portion plus ou moins importante du réseau, une solution de téléphone satellitaire sera mise en disposition en mairie pour apporter les premiers secours en matière de communication. Nous veillons aussi, dans le même cadre, à ce que l'offre de service universel de téléphonie soit maintenue.

Par ailleurs, je rappelle que le suivi de l'important plan France très haut débit est assuré avec des comités de concertation locaux, sous l'égide des préfets, et avec un comité de concertation nationale.

Le Gouvernement veillera évidemment à ce que l'intégralité des engagements demandés par l'ARCEP et pris par l'opérateur historique soient tenus pour apporter une réponse à vos questions.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Loiseau](#)

Circonscription : Vendée (2^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1600

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Transition numérique et communications électroniques

Ministère attributaire : Transition numérique et communications électroniques

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 janvier 2022](#)

Réponse publiée le : 12 janvier 2022, page 498

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [4 janvier 2022](#)