



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Réseau cuivre d'Orange - accès internet

Question écrite n° 41711

Texte de la question

M. Patrick Loiseau 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 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 en sorte 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

Dans le cadre de son plan stratégique à l'horizon 2025, la société Orange a annoncé la fermeture progressive de son réseau cuivre sur la période 2023 – 2030. Bien que n'ayant pas encore rendu disponible un calendrier précis du processus de fermeture du réseau cuivre avec les zones associées, Orange a indiqué que sa stratégie de fermeture se diviserait en deux étapes après une première phase d'expérimentation. La fermeture commerciale du cuivre démarrera dès 2023, en fonction des zones identifiées, et devrait être suivie par la fermeture technique du réseau d'ici 2030, une fois la totalité des accès migrés vers la technologie FttH. L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) a encadré l'accès à la boucle locale cuivre au plan tarifaire pour les années 2021 à 2023 dans sa décision d'analyse de marché n° 2020-1493 du 16 décembre 2020. Orange a été invité à donner dans les meilleurs délais un calendrier précis de fermeture de son réseau cuivre, afin de pouvoir examiner de possibles adaptations du cadre établi. Le régulateur a précisé les conditions d'éligibilité d'une zone à la fermeture de son réseau cuivre, afin de garantir la disponibilité totale de la technologie FttH, dans des conditions équivalentes à ce qui préexistait, à tous les utilisateurs du réseau cuivre avant toute fermeture. L'ARCEP a également encadré les délais minimum à respecter entre la fermeture commerciale et technique du réseau dans un souci

d'effectivité. Dans ce contexte, il est primordial que l'opérateur historique, Orange, puisse continuer à garantir une bonne qualité de service sur ce réseau en particulier avant et pendant la période de remplacement du cuivre par la fibre et dans un contexte où celui-ci n'est plus désigné comme opérateur en charge d'assurer le service universel. C'est pourquoi le Gouvernement a demandé à Orange de prendre des engagements complémentaires dans le cadre de la mise en œuvre d'un nouveau plan d'action permettant d'améliorer la qualité globale du réseau cuivre et de soulager les zones en souffrance. Ce plan d'action viendrait compléter la régulation mise en place par l'ARCEP pour garantir une transition pérenne du cuivre vers la fibre. Les discussions menées ont permis d'aboutir à un accord que le Premier ministre a annoncé le 21 mai dernier lors d'un déplacement à Aouste-sur-Sye dans la Drôme. L'opérateur Orange s'est ainsi engagé à maintenir les 500 Md€ annuels consacrés à l'entretien du réseau cuivre sur l'ensemble du territoire national malgré un nombre de lignes actives en forte décroissance : cela représente un budget par ligne active en augmentation de 22 % depuis 2018. En effet, 3,3 millions de Français ont souscrit l'année dernière à un abonnement à la fibre, quand 2,5 millions d'entre eux ont résilié leur abonnement cuivre (DSL 2). 10 M€ supplémentaires seront également alloués à 17 territoires prioritaires. L'opérateur renforce son recrutement avec 123 nouveaux postes prioritaires dans les départements en tension et une augmentation de 30 % des effectifs nationaux d'intervention en cas de crise. En cas de dysfonctionnement, Orange s'engage à fournir une solution de secours mobile en 24 heures maximum à partir du signalement de l'incident. A défaut de couverture mobile, pour les cas d'interruption de service collective sur une portion de réseau, une solution de téléphonie satellitaire sera mise à disposition en mairie. Les conditions tarifaires (abonnement et prix des communications) des offres du service universel téléphonique seront par ailleurs maintenues. Le suivi de ce plan est assuré par la mise en place de comités de concertation locaux à l'échelle départementale, composés des représentants d'élus et des opérateurs sous l'égide des préfets, et d'un comité de concertation national qui rassemble, en plus de l'opérateur Orange, des membres de la Commission supérieure du numérique et des postes, des représentants des associations de collectivités territoriales et les services de l'Etat. Enfin, l'ARCEP a fixé fin 2020 des obligations de qualité de service dans une décision dite d'analyse de marché. L'opérateur Orange devra respecter des niveaux de qualité de service vis-à-vis des opérateurs clients pour la construction de nouvelles lignes et la réparation des pannes. L'Autorité imposera également à Orange la publication d'indicateurs de qualité de service. Ces informations concerneront, entre autres, les délais des prestations, le taux de conformité des prestations, le taux d'incidents mensuels sur parc. Ces exigences sur le marché de gros, entre opérateurs, auront des conséquences positives sur le marché de détail.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Loiseau](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41711

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 : [5 octobre 2021](#), page 7326

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2022](#), page 3084