ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Arrêt de l'offre « Femtocell » par un opérateur téléphonique

Question orale n° 1575

Texte de la question

M. François Jolivet alerte 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 l'importance capitale que représente l'assurance d'une bonne liaison téléphonique et internet aujourd'hui. Pourtant, le 21 août 2021, l'entreprise Orange a mis fin à son offre « Femtocell ». Celle-ci permettait, à l'aide d'un mini-émetteur, d'optimiser la couverture mobile au sein d'un logement. Cette fonctionnalité, que 160 000 abonnés utilisaient encore au moment de sa désactivation, palliait aux couvertures réseaux défaillantes dans des zones rurales, comme notamment certaines communes de l'Indre. Le choix fait par cette entreprise est donc préjudiciable, à l'heure où les obligations de déploiements des opérateurs ne sont qu'imparfaitement remplies malgré l'ambition du Gouvernement en la matière et les immenses progrès déjà réalisés. Les habitants ainsi lésés se retrouvent tout simplement déconnectés. Cette situation inégalitaire a des conséquences sur leur quotidien et l'exercice de leur profession et peut affecter la sécurité des personnes (objets connectés par exemple). On n'est pas sans savoir que le Gouvernement s'est beaucoup investi, et continue à le faire, pour l'égalité d'accès aux services essentiels et élémentaires dans les territoires enclavés. Dans l'Indre, par exemple, le déploiement de la fibre est massif : + 817 % depuis décembre 2017. Les efforts s'accélèrent, puisque l'État affecte à l'Indre 20 millions d'euros supplémentaires pour fibrer les communes de moins de 1 000 habitants. Le problème que M. le député présente aujourd'hui devant M. le ministre participe de cette logique. Faire mieux, toujours mieux. Faire plus, encore plus, pour « brancher les territoires ». M. le ministre peut-il indiquer l'état des objectifs de déploiement de la couverture mobile dans les zones rurales ? Il lui demande s'il peut également préciser si une accélération de ce déploiement était prévue au vu des circonstances, dans les territoires concernés.

Texte de la réponse

FIN DE L'OFFRE FEMTOCELL D'ORANGE
M. le président. La parole est à M. François Jolivet, pour exposer sa question, n° 1575, relative à la fin de l'offre Femtocell d'Orange.

M. François Jolivet. En posant cette question, je me fais le porte-parole de nombre de maires ruraux et de foyers de mon département de l'Indre, notamment d'Hervé Jeunesse, maire de la commune de Nuret-le-Ferron.

Ces territoires bénéficiaient d'une application appelée Femtocell, développée pour Orange, qui permettait, à l’aide d’un miniémetteur, d'optimiser la couverture mobile. L’opérateur téléphonique Orange a décidé de mettre fin à cette offre, ce dont les habitants ont été informés par une simple note, avant même que de nouvelles antennes soient déployées. Actuellement, les habitants ne peuvent plus utiliser leur téléphone portable.

En France, quelque 200 000 foyers – soit 600 000 personnes – seraient concernés. L’opérateur leur conseille d’utiliser la fonction « appels wifi » qui permet de passer et de recevoir des appels sur son téléphone portable

par l'intermédiaire du wifi de la box.

Même s'ils disposent d'appareils compatibles pour ce faire, encore faut-il qu'ils aient accès à une box et un débit internet suffisant pour porter de la voix, ce qui n'est pas le cas dans tous les territoires.

Je n'ignore pas l'implication du Gouvernement dans ce domaine : grâce au New Deal mobile, les antennes se déploient sur tout le territoire, permettant une couverture inédite. Cependant, on peut s'étonner qu'une application soit fermée avant que les antennes nouvelles soient installées.

Comment peut-on revenir au bon sens et empêcher les opérateurs de fermer une application par anticipation ? En cas de fermeture anticipée, les gens n'ont plus de téléphone jusqu'à l'installation de la nouvelle antenne.

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'industrie.

Mme Agnès Pannier-Runacher, *ministre déléguée chargée de l'industrie.* Dès février 2021, l'opérateur Orange avait annoncé son intention de mettre un terme à son offre Femtocell qui permettait à 160 000 abonnés de connecter un dispositif à leur box internet fixe, de manière à améliorer la qualité de leur réseau mobile.

À la suite de cette annonce, l'opérateur a communiqué sur des solutions de remplacement telles que l'utilisation du dispositif de voix sur wifi et a proposé à ses clients une assistance internet et un numéro vert.

Cette décision relève de la liberté commerciale des opérateurs. Néanmoins, j'ai bien conscience qu'elle suscite des désagréments pour certains usagers, du fait de la nécessité de s'adapter à l'abandon de cette technologie par Orange mais aussi par certains de ses concurrents.

Je ne peux pas contraindre les opérateurs à maintenir tel ou tel service ou technologie, mais l'évolution de la couverture numérique des territoires, dont le Gouvernement à la responsabilité, permet aux usagers de bénéficier de services de communications électroniques plus performants.

Premièrement, comme vous l'indiquez, la couverture fixe en très haut débit a été très significativement améliorée dans l'Indre. Elle permet d'utiliser les téléphones portables par le biais de la technologie de la voix sur wifi ou par les applications comportant une fonction de communication vocale.

Deuxièmement, s'agissant de la couverture mobile du territoire, la mise en œuvre du New Deal mobile a pour effet de généraliser la 4G à l'ensemble du territoire français, y compris à l'intérieur des bâtiments.

Ce programme vise à résorber tant les zones blanches – absence d'opérateur – que grises – nombre restreint d'opérateurs – en matière de 4G. Le choix est ainsi laissé aux territoires de prioriser les zones blanches ou grises, ce qui favorise une certaine flexibilité et donc une meilleure adaptation aux caractéristiques locales.

Lorsqu'une zone blanche est priorisée localement, les quatre opérateurs sont obligés de mutualiser leurs infrastructures dans le cadre du RAN-sharing – *radio access network sharing* ou partage d'accès radio. Lorsqu'une zone grise est priorisée, le dispositif permet de compléter la couverture en associant les opérateurs non présents à ce stade et de contribuer ainsi à la couverture du territoire concerné par l'ensemble des opérateurs.

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) contrôle régulièrement le respect de ces obligations de déploiements dont elle rend trimestriellement publics les résultats sur son site internet. Elle indique ainsi qu'au premier trimestre 2021, le département de l'Indre était couvert en 4G à 99 % par au moins un opérateur, ce qui représente une augmentation importante par rapport à l'année précédente.

Je conçois que l'impatience de nos concitoyens soit grande, mais je veux vous assurer, monsieur le député, que

la mobilisation du Gouvernement pour garantir la couverture du territoire est totale. En cinq ans, nous sommes passés d'une situation de fragilité à une situation de très forte couverture. Déjà très compétitifs en matière de prix, nos services de télécommunications améliorent ainsi leur position sur le plan européen en ce qui concerne la qualité.

M. le président. La parole est à M. François Jolivet.

M. François Jolivet. Merci, madame la ministre déléguée, pour ces éléments d'informations. Je ne conteste pas l'engagement inédit du Gouvernement, dont mon département perçoit les conséquences.

Néanmoins, le Gouvernement aurait intérêt à rappeler à Orange – qu'il ne peut contraindre – que les services en front office de l'opérateur sont assez défaillants quand ses clients demandent des informations particulières. Orange a certes prévenu ses clients, au mois de janvier 2021, que ce service allait disparaître, mais il aurait aussi fallu créer un dispositif d'accompagnement au moment de cette suppression.

J'appelle donc votre attention sur ce point, tout en reconnaissant l'engagement du Gouvernement en matière de couverture numérique aérienne ou filaire – il est exceptionnel, notamment dans mon département. Malgré tout, des gens sont dans l'attente.

Données clés

Auteur : M. François Jolivet
Circonscription : Indre (1re circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 1575
Rubrique : Internet
Ministère interrogé : Transition numérique et communications électroniques
Ministère attributaire : Transition numérique et communications électroniques

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 30 novembre 2021
Réponse publiée le : 8 décembre 2021, page 11264
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 30 novembre 2021