# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Accès au service de téléphonie fixe en milieu rural

Question écrite n° 3651

### Texte de la question

M. Raphaël Gérard appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, sur les difficultés d'accès au service de téléphonie fixe rencontrées par les habitants de plusieurs communes de sa circonscription telles que Saint-Dizant du Gua, Saint-Bonnet sur Gironde ou encore Le Fouilloux. Des personnes âgées se retrouvent pendant plusieurs semaines sans ligne fixe, ce qui renforce leur sentiment d'isolement et les prive d'outils de téléassistance dont elles peuvent avoir besoin. Les professionnels tels que les exploitants agricoles ou les restaurateurs de ces villages sont également pénalisés par ces défaillances, ce qui contribue à fragiliser la viabilité de leur activité économique pourtant essentielle dans ces territoires. Pourtant, l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques dispose que l'accès à la téléphonie fixe doit être garanti à chaque citoyen français partout sur le territoire national. Cette exigence est l'une des conditions de l'attractivité et de la qualité du cadre de vie des territoires ruraux. Il s'agit d'un enjeu d'équité territoriale.  Orange est l'opérateur qui a été désigné par l'État afin de mettre en œuvre ce service universel de téléphonie et veiller à l'entretien du réseau de téléphonie historique dit « réseau cuivre ». Il constate qu'à l'heure actuelle, malgré l'engagement et le soutien financier du Gouvernement, Orange ne satisfait pas ses obligations légales. Les services mandatés sur le terrain se révèlent incapables de résoudre les pannes dans des délais raisonnables.  Les modalités d'intervention sont très loin d'être à la hauteur des ambitions et des objectifs affichés par l'opérateur. Par ailleurs, aucune pédagogie n'est faite à destination des foyers concernés pour les tenir informés sur les motifs de la panne, le processus de dépannage, ainsi que les délais de réalisation, ce qui le conduit à jouer un rôle d'intermédiation récurent entre les différentes parties prenantes. Dans ce contexte, il demande au Gouvernement quelles mesures sont envisagées, en lien avec Orange, pour garantir une amélioration sensible de la qualité du réseau de téléphonie fixe dans les prochains mois et apporter une réponse efficace lors des interruptions de service.

### Texte de la réponse

Le Plan France Très Haut débit constitue à ce jour une réussite inégalée en Europe. C'est vrai en nombre absolu de lignes de fibre optique déployées (avec 5 millions de locaux rendus raccordables chaque année depuis 2018), ou en taux de souscription à la fibre (la moitié des locaux éligibles ayant déjà souscrit à une offre). Les travaux collectivement entrepris avec les collectivités et les opérateurs nous permettront de garantir à tous les Français un accès au très haut débit (supérieur à 30 Mbit/s) d'ici fin 2022, dont 80% de locaux éligibles à la fibre optique. Technologie que l'on généralisera d'ici à 2025 et qui est désormais choisie par plus de la moitié des citoyens ou des entreprises. La fibre a donc été déployée très rapidement, et des malfaçons sont constatées par endroits. Il convient dorénavant à s'attacher à la qualité et reprendre systématiquement ces malfaçons. Le gouvernement a engagé un dialogue avec l'ARCEP et les opérateurs, tant ceux chargé de l'infrastructure que du déploiement commercial, pour un travail conjoint sur ce dossier. La filière a ainsi remis ses propositions d'actions et d'engagements qui s'articule autour de 3 axes : Le premier axe porte sur le renforcement de la qualité des interventions. Les opérateurs travaillent à la rédaction d'un cahier des charges définissant une

certification et les compétences minimales requises sur le raccordement final. Cette mesure vise à terme à une revalorisation générale de la filière et à une exigence de qualité. Le second axe porte sur le renforcement des contrôles à la fois par i) la transmission des opérateurs commerciaux de leurs plannings d'intervention et par ii) la mise en œuvre de compte-rendus d'intervention permettant le contrôle mutuel entre opérateurs. Le troisième axe porte sur la reprise des infrastructures dégradées, que ce soit au niveau des points de mutualisation ou des réseaux vieillissants ou mal dimensionnés qui nécessitent une reprise globale de l'infrastructure. Plusieurs opérateurs ont déjà notifié un plan de reprises de 1000 points de mutualisation à l'Arcep, correspondant à 450 000 locaux. D'autres reprises sont à prévoir. Le Gouvernement veille à la mise en œuvre effective de ces trois axes par les opérateurs et en a confié le contrôle à l'Arcep. Des points de suivi réguliers sont effectués en présence des associations d'élus.  La volonté du Gouvernement d'aller vers un droit au très haut débit permettra de garantir à l'ensemble des citoyens une connexion de qualité nécessaire aux usages tant du ressort personnel que professionnel. En parallèle 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. 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. Les discussions menées ont permis d'aboutir à un accord que le Premier ministre a annoncé le 21 mai 2021 lors d'un déplacement à Aouste-sur-Sye dans la Drôme. L'opérateur Orange s'est ainsi engagé à maintenir les 500 Ms€ 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.

## Données clés

**Auteur :** M. Raphaël Gérard
**Circonscription :** Charente-Maritime (4e circonscription) - Renaissance
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 3651
**Rubrique :** Télécommunications
**Ministère interrogé :** Transition numérique et télécommunications
**Ministère attributaire :** Transition numérique et télécommunications

## Date(s) clée(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 13 février 2023
**Question publiée au JO le :** 29 novembre 2022, page 5774
**Réponse publiée au JO le :** 21 février 2023, page 1807