



*Les députés du Gard*

**M. Olivier GAILLARD**

**Mme. Françoise DUMAS**

*Les sénateurs du Gard*

**M. Denis BOUAD**

**Mme. Vivette LOPEZ**

**M. Laurent BURGOA**

**M. Sébastien SORIANO**

Président de l'ARCEP

Autorité de régulation des  
communications électroniques et  
des postes.

14 Rue Gerty Archimède,  
75012 PARIS

Paris, le 15 décembre 2020

Objet : Situation actuelle et l'avenir du service universel de téléphonie fixe.

**Monsieur le Président,**

D'une voix portée communément, nous vous saisissons d'une situation que nous déplorons quotidiennement dans nos mandats de parlementaires du Gard. Il ne se passe pas une journée sans que nous soyons interpellés par des usagers du service universel de téléphonie fixe au sujet de pannes, de détériorations prolongées ou répétées sur le réseau fixe cuivre.

Les interruptions de service de téléphonie fixe pendant deux semaines à trois mois, les raccommodages précaires de fils cuivre usés à l'extrême, n'ont malheureusement rien de nouveau et d'exceptionnel.

Loin d'être anecdotiques dans le département du Gard, la ruralité et la montagne souffrent particulièrement de ces constats qui ont cours depuis maintenant trop d'années, malgré les engagements pris par Orange.



Aujourd'hui, et à défaut d'observer des améliorations significatives, s'ouvre une période particulièrement déterminante où il conviendra d'en tirer les conséquences et enseignements.

A défaut, c'est une partie de la France qui sera tenue à l'écart d'un service public des réseaux de qualité, si essentiel au bien commun et à la dignité de chacun. Nous ne pouvons nous y résigner, surtout à l'heure d'une transition numérique largement entamée.

Nous savons qu'un nouveau service universel est en cours de préparation. La désignation d'Orange en tant qu'opérateur chargé du service universel s'étant achevée le 3 décembre. Transposant le Code des communication électroniques européen, le nouveau service universel inclura l'accès à la téléphonie fixe mais également l'accès à l'internet en haut débit pour une liste minimale de services, et mobilisera cette fois tous les opérateurs.

L'annonce d'une nouvelle définition et d'un nouveau cadre ne suffit pas à rassurer celles et ceux – usagers et élus - qui dans leurs territoires sont confrontés quotidiennement aux défaillances du service universel.

L'opérateur a déjà été mis en demeure de respecter ses obligations de qualité du service par une décision de l'Arcep d'octobre 2018. L'état du raccordement au réseau téléphonique et du service associé est toujours aussi tributaire du lieu d'habitation et aussi précaire. Le choix et la nature des indicateurs, tout comme les modalités de leur suivi, n'y sont pas étrangers. La récurrence des dysfonctionnements et pannes, de même que la fragilité des réparations sont insuffisamment prises en compte dans l'évaluation de la qualité du service.

A l'Assemblée nationale, Cédric O, secrétaire d'Etat chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, s'est opposé « à la fermeture du cuivre tant que l'on ne sera pas certain de fournir du 100 % Fttb partout ». C'est dans ce contexte que l'Arcep a attribué, début décembre, le statut de zone fibrée à deux territoires, première étape vers l'arrêt du cuivre dans les 23 communes de la Loire et les 51 communes de l'Aisne concernées.

Si nous ne déplorons aucune fermeture officielle du cuivre avalisée par l'Etat, bien heureusement, dans les faits nous faisons l'expérience d'un délaissement voire d'un abandon du cuivre. Le plan stratégique 2025 du groupe Orange prévoit le remplacement complet du cuivre par le réseau fibre optique en 2030. D'ici la généralisation de la fibre optique, nous ne pouvons nous permettre de laisser perdurer un réseau cuivre en déliquescence parce que nos concitoyens sont encore nombreux à en dépendre. C'est en vertu des besoins des usagers, des lois de l'égal accès, de l'adaptation et de la continuité, que le service universel se conçoit.

L'Arcep fixera prochainement des obligations de qualité de service, dans une décision dite d'analyse de marché. 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, et devra naturellement être au niveau attendu par les usagers et les élus locaux. L'autorité régulatrice imposera également à Orange de publier des indicateurs de qualité de service, concernant notamment les délais et les taux de conformité des prestations, ou encore le taux d'incidents mensuels apporté au parc de liaisons.



Nous vous faisons part de nos interrogations concernant les apports et changements qu'induiront la prochaine décision d'analyse de marché et le cadre renouvelé du service universel.

Nous apprécierions de nous voire préciser la méthodologie, de la définition des niveaux de qualité à la vérification de la conformité des prestations. L'enjeu est qu'elle permette un suivi rapproché des situations locales, plus fidèle aux difficultés rencontrées dans les zones rurales en particulier. Pour ce faire, la territorialisation du suivi et de l'évaluation serait toute opportune. Au préalable, l'association des élus de territoires à la redéfinition des obligations du service universel serait un précieux recours.

Vous remerciant par avance pour votre attention, nous comptons vivement sur les éléments précis que vous serez en mesure de porter à notre connaissance.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos respectueuses salutations.

**Olivier GAILLARD**  
Député  
5<sup>e</sup> circonscription du Gard

**Françoise DUMAS**  
Députée  
1<sup>ère</sup> circonscription du Gard

**Denis BOUAD**  
Sénateur du Gard

**Vivette LOPEZ**  
Sénatrice du Gard

**Laurent BURGOA**  
Sénateur du Gard