

Assemblée nationale
Commission des affaires économiques
sur les obligations
du service universel des télécommunications

Audition des collectifs d'usagers
Orange j'enrage !
Les Oubliés d'Orange

02 - Introduction

03 - Observations

04 - Dysfonctionnements

05 - Forces et faiblesses du réseau

07 - L'usage du téléphone et d'internet est vital

08 - Des conséquences dramatiques

09 - Parcours d'un usager en quête de dépannage

10 - La double peine : ni internet, ni services publics de proximité

11 - Orange, intouchable malgré les abus

14 - L'Arcep, un gendarme en pantoufles

16 - Préconisations

17 - L'urgence : état de lieux et réparation du réseau

18 - Les acteurs

19 - Réforme du gestionnaire du réseau

20 - Application et suivi du service universel

21 - Information et défense des consommateurs

La démocratie, ce n'est pas la loi de la majorité,
mais la protection de la minorité."

Albert Camus

Introduction

"Nous ne demandons pas le Pérou, juste une ligne téléphonique qui fonctionne comme elle fonctionnait il y a 30 ans." Parole d'utilisateur

Ce document a été réalisé par le collectif d'utilisateurs "Orange j'enrage" d'Ardèche en collaboration avec le collectif "Les Oubliés d'Orange" de Loire Atlantique.

Depuis plus d'un an nous lançons l'alerte et rares sont les élus et acteurs publics concernés qui ont répondu à nos messages. Ni le Département, ni la Préfecture, ni l'Arcep, ni le Ministère n'ont daigné donner suite à nos messages.

Nous avons l'impression de vivre dans des mondes séparés, d'un côté celui des métropolitains connectés et de l'autre celui des ruraux délaissés. Les uns sont autistes et les autres sont invisibles.

Nous partons du postulat que l'égalité c'est à 100%, accepter un quelconque taux d'échec revient à dire que l'on accepte que des citoyens soient exclus de l'accès aux moyens de télécommunications alors que c'est un droit opposable.

Nous avons découvert des situations que nous n'imaginions pas, notamment celle de personnes qui sont sorties définitivement des radars et des tableaux, celles qui sont discriminées dans l'exercice de leur citoyenneté en étant privées d'accès aux outils de communication, qui ne connaissent même pas leurs droits et ne figurent plus dans les statistiques.

Un nombre croissant de citoyens est plongé dans la précarité et l'insécurité numérique.

En 30 ans le réseau s'est réduit autour des agglomérations, les fins de lignes sont amputées de leurs terminaisons comme un arbre qui perdrait successivement toutes ses petites branches pour ne plus conserver que les grosses.

Nous avons confié à Orange un patrimoine, fruit de plus de cinquante ans d'efforts techniques, financé par les contribuables. Ce patrimoine est en ruine et les fruits de ce qu'il en reste profitent aux actionnaires de cette entreprise (3 milliards d'euros de bénéfices en 2019 et dont l'État détient 23 % du capital), aux dépens des usagers qui devraient en être légitimement bénéficiaires.

Le gestionnaire du réseau, Orange, ne remplit pas les termes de son engagement, l'Arcep est défaillante dans sa mission de contrôle et de sanction, quant à l'Etat il a la responsabilité morale et matérielle d'assurer l'égalité d'accès au service universel.

Les usagers, à bout de patience, attendent des réponses rapides et concrètes.

Observations

Dysfonctionnements

Orange fait preuve d'une totale incurie dans la gestion du réseau, en mettant en situation d'insécurité numérique les usagers et tout particulièrement les habitants isolés des zones rurales.

Les usagers sont sans recours face à une entreprise leader dans le champ des télécommunications, ils ne peuvent compter ni sur les collectivités territoriales ni sur l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) qui n'ont jamais obtenu un quelconque résultat sur les dysfonctionnements signalés :

- coupure définitive de portion du réseau,
- multiples pannes prolongées et répétitives du réseau téléphonique,
- faiblesse et inégalité du débit,
- état d'abandon et de délabrement du réseau filaire, des lignes courent au sol, des poteaux sont brisés depuis plusieurs années et ne sont pas entretenus,
- service de dépannage très difficile, voire impossible à joindre (lorsque que vous signalez la panne, votre numéro de téléphone est enregistré et renvoie directement à un disque qui annonce que le dossier est en cours et ... raccroche !),
- les rares réponses d'Orange aux réclamations des usagers sont hors sujet, aucune trace des messages supposés avoir été laissés sur les messageries,
- pour les réparations Orange abandonne ses clients aux mains de sous-traitants parfois peu scrupuleux et manquant de qualification :
 - réparations bricolées et hasardeuses, de l'aveu même de techniciens, quand la connexion d'un usager est rétablie c'est pour en mettre un autre en panne.
 - techniciens qui font de fausses signatures à la place du client sur les comptes-rendus d'intervention attestant un rétablissement de service qui n'a pas eu lieu,
 - rendez-vous avec les techniciens régulièrement reportés par SMS, au mieux la veille au soir, la plupart du temps le jour même. D'ailleurs certains emploient du personnel uniquement affecté au report de rendez-vous,
 - il suffit de consulter les avis des usagers sur le site de [Constructel](#), par exemple, pour constater leur inefficacité. Noté 1 sur 5 car 0 n'existe pas.
- Il est très difficile d'obtenir un remboursement et lorsque l'accord est donné, il faut encore des mois de relances pour l'obtenir réellement. Celui-ci se fait sous forme d'avoir sur les prochaines factures. Un service qui n'est pas rendu ne doit pas être facturé.

Alors que nous n'arrivons pas à avoir le service pour lequel nous payons, nous sommes harcelés de sondages dont l'objet n'est pas l'amélioration des services mais le contrôle du personnel.

Les propositions alternatives sont inadéquates voire grotesques : à quoi bon avoir 200 Giga de crédit sur le téléphone mobile ou une clé 4G quand la couverture est en 2G avec de nombreuses périodes sans réseau.

Quant aux conditions contractuelles elles sont inacceptables : aujourd'hui Orange s'engage au rétablissement dans un délai de 48 h et ne tient pas cet engagement.

Orange se défile derrière ses sous-traitants, en utilisant ses clients comme interface.

Forces et faiblesses du réseau

Forces

Héritage d'un réseau national qui maillait presque intégralement le territoire grâce à un investissement public important fruit de la contribution des Français via l'impôt.

Un État actionnaire à hauteur de 23 % donc légitime dans la définition de la stratégie et les méthodes de l'entreprise Orange.

Faiblesses

Structurelles

Un réseau filaire à l'état d'abandon et de délabrement, des lignes courent au sol, des poteaux sont brisés depuis plusieurs années et ne sont pas entretenus.

Perte d'un savoir faire et d'une bonne connaissance du réseau dues à la proximité des équipes d'intervention rattachées à une antenne locale.

Recours à une sous-traitance mal formée voir carrément incapable.

- installations de moins en moins bien réalisées
- réparations bâclées avec des bouts de ficelles,
- Utilisation en extérieur de câbles blancs destinés aux installations intérieures
- ...

Une concurrence faussée, Orange en tant qu'opérateur historique a une position hégémonique qui a conduit l'État à lui confier la gestion du réseau.

Un réseau vieillissant qui n'a pas été entretenu ni renouvelé depuis plus de 30 ans.

Tous les matériaux se dégradent avec le temps et lorsque l'entretien régulier n'est pas assuré, l'état de délabrement avancé impose brutalement des efforts importants de réhabilitation.

Certaines zones rurales sont situées en moyenne montagne, leur topographie impose l'entretien régulier du réseau encore plus qu'ailleurs.

Dans les zones rurales un certain nombre d'habitations sont situées sur des fins de lignes longues, leur desserte ne représente aucun intérêt en terme de business au regard de leur nombre minoritaire.

Conjoncturelles

Les aléas climatiques sont plus importants en zones de moyenne montagne mais aussi dans les zones de tempêtes. Qu'il y ait de la neige et du vent n'est pas un phénomène nouveau. Les chutes de neige ont même tendance à réduire avec le réchauffement climatique. Pour mémoire succession de chutes de neige et tempêtes en 1981, 1999, 2004, 2009, 2010, 2013 et 2014.

Par contre sur du matériel à bout de force, poteaux pourris et câbles épuisés, les conséquences sont plus spectaculaires que sur du matériel neuf.

Il y a régulièrement des accidents de circulation qui endommagent le réseau. Ça n'est pas nouveau non plus.

Le manque d'élagage avancé comme argument par Orange ne tient pas. Jusqu'à la privatisation de l'opérateur, fin des années 90, le Service des lignes entretenait les abords du réseau. L'opérateur France télécom puis Orange ne l'assurent plus et prétextent le manque d'élagage pour ne pas intervenir. Il a fallu faire une loi, article 85 de la loi du 7 octobre 2016, pour éclaircir la situation. Cette loi précise que Orange a la responsabilité d'engager les démarches auprès des propriétaires pour faire réaliser les travaux d'élagage nécessaires, ce qu'il ne fait pas.

Orange fait preuve d'un grand laisser-aller avec ses sous-traitants et d'une totale mauvaise foi dans ses arguments pour justifier du délabrement du réseau.

Toutes ces observations sur le délabrement du réseau sont déjà largement détaillées dans le rapport n° 2718 à la Commission des affaires économiques de l'Assemblée Nationale par André Chassaing, député du Puy de Dôme, le 14 avril 2015.

Quelques exemples de l'état du réseau sur notre site :

<https://orangejenrage.fr/a-piegros-la-clastre-dans-la-drome-en-france-en-2020/>

<https://orangejenrage.fr/beauvene-07190-reparations-avant-apres/>

<https://orangejenrage.fr/beauvene-07190-etat-du-reseau-cuivre/>

<https://orangejenrage.fr/saint-jean-chambre-07240-etat-des-lieux-du-reseau/>

<https://orangejenrage.fr/mezilhac-07530-etat-desastreux-du-reseau-orange-sur-la-route-des-crete/>

L'usage du téléphone et d'internet est vital

Chacun a aujourd'hui un besoin vital d'accès au téléphone et à internet
Leur usage est quotidien il n'y a pratiquement plus aucune formalité, démarche ou recherche d'information qu'il soit possible d'effectuer sans internet.
Il est un outil indispensable à la vie économique et un facteur clé de l'attractivité des territoires.

Usages personnels domestiques et quotidiens

Appel des urgences en cas d'accident. Les accidents n'arrivent pas qu'aux personnes âgées, il n'y a pas d'âge pour être en détresse parfois même dès le premier jour de la vie
Téléalarme pour les personnes âgées ou médicalement dépendantes. Des personnes âgées valides se retrouvent en Ehpad faute d'avoir accès à une liaison de téléalarme.
Prise de rendez-vous avec un professionnel de santé : Doctolib et téléconsultation médicale
Déclarations administratives : Impôts, organismes sociaux, Cesu, ursaaf...
Formalités administratives : carte grise, acte de naissance, carte d'identité, ...
Télétravail : comment conserver son emploi
Pointage à Pôle emploi, : ne pas être radié
Plateformes collaboratives : travail, échanges, covoiturage, ...
Recherche de renseignements pratiques divers : horaires d'ouvertures, etc
Réservation billets de transport, spectacles, ...
Relations sociales et contacts avec la famille par exemple rendez-vous Skype avec les enfants et petits enfants disséminés sur la planète
Éducation, cours en ligne et suivi pédagogique
Culture : accès aux connaissances, bases de données, encyclopédies
Loisirs : VOD, jeux etc

Professionnels

Réservations et gestion des hôtels et restaurants
Utilisation des terminaux de paiement carte bleue
Fonctionnement des entreprises en vente par correspondance et e-commerce
Suivi des réseaux de distribution
Gestion bancaire, virements, salaires, etc
Management, réunions à distance (Zoom) Outils numériques mutualisés (Doodle)
Déclarations MSA et PAC pour les agriculteurs

Secteur public

Accueil et traitement des démarches administratives dans les mairies et les organismes publics
Règlement des salaires des mairies dont les ordinateurs ne sont pas déplaçables
Accessibilité pour les services de secours,
Alertes dans le cadre du plan de prévention des risques

Des conséquences dramatiques

Toute la population souffre de la mauvaise gestion du réseau, la dématérialisation des services publics et privés étant désormais généralisée plus personne ne peut vivre sans connexion réseau :

- Appel des secours impossibles. Les accidents n'arrivent pas qu'aux personnes âgées, il n'y a pas d'âge pour être en détresse cela arrive même parfois dès le premier jour de la vie.
- Des personnes âgées valides se retrouvent en Ehpad faute d'avoir accès à une liaison de téléalarme.
- Les entreprises subissent un préjudice énorme elles sont fortement pénalisées dans un environnement concurrentiel.
- Les entreprises du tourisme dans l'impossibilité de suivre les réservations et le suivi de leurs clients.
- Les commerçants dans l'incapacité d'encaisser des règlements par carte bleue
- Les travailleurs à domicile dans l'impossibilité de travailler notamment ceux qui travaillent dans le numérique (gestion de sites, graphisme, etc.).
- À ceux-là s'ajoutent les télétravailleurs qui voient leur emploi menacé.
- Dans les ménages il ne se passe pas une journée sans que l'on ait besoin d'une connexion (achats et suivi de l'économie du ménage, renseignements multiples, actualisation de situations administratives, relations avec les membres de famille distants, gestion de planning).
- Les jeunes et les scolaires sont particulièrement pénalisés dans leurs études.
- Les demandeurs d'emploi ne peuvent actualiser leur situation et risquent la radiation.
- un risque d'effondrement du marché de l'immobilier consécutif aux incertitudes sur la raccordabilité des maisons à la revente.
- Les maires et les différents services publics sont eux-mêmes empêchés de remplir leur mission de service public.

La crise sanitaire dont nous ne connaissons pas la fin a bien entendu décuplé le problème.

Nous savons tous qu'il ne se passe pas une journée sans que l'on ait besoin d'une connexion internet.

À l'absence de service s'ajoutent les heures passées à essayer vainement d'obtenir un rétablissement du réseau et l'incertitude quant au délai faute d'engagement précis.

Lorsque l'on se lève le matin, on ne se demande pas si en appuyant sur l'interrupteur on va avoir de la lumière ou dans la douche si l'on va avoir de l'eau, mais en allumant son ordinateur on surveille anxieusement l'écran pour savoir si l'on va avoir la connexion.

Ceci entraîne des souffrances qui se transforment en traumatisme.

Certaines personnes en viennent à baisser les bras et à résilier leur abonnement, elles se retrouvent totalement isolées et privées de moyens de communication.

Voir les nombreux témoignages sur notre site

<https://orangejenrage.fr/category/temoignages/>

Parcours d'un usager en quête de dépannage

Au moment d'une panne l'utilisateur doit faire un signalement au 39 00, cela suppose que soit il possède un téléphone mobile soit il fait appel à un voisin.

Passons sur les délais de réponse.

L'opérateur après de multiples explications (avez-vous débranché votre Live Box, ..) finit par annoncer la prise en charge du dossier, et qu'un prochain message nous fixera un rendez-vous.

Orange transmet le dossier à un sous-traitant qui donne un rendez-vous sur une plage d'une demi-journée, éventuellement confirmé par SMS (si l'on a un mobile !)

Très souvent le sous-traitant n'honore pas le rendez-vous, parfois celui-ci est annulé et une opératrice spécialement embauchée pour cette mission rappelle pour le déplacer mais souvent l'utilisateur attend le technicien une demi-journée sans le voir arriver, sans avoir été prévenu de son annulation et c'est à lui de rappeler le sous-traitant pour obtenir un nouveau rendez-vous.

Cela peut durer des semaines voire des mois parfois cela dépasse l'année.

Autre cas, l'utilisateur, naïf, se rend dans une boutique Orange pour signaler la panne, cela peut mettre 2 heures de route aller et retour.

Il s'entend dire qu'il doit appeler le 3900 mais les employés refusent de lui permettre de le faire depuis l'agence. Cela ne fait pas partie de leur mission qui est de vendre des abonnements et des appareils de téléphonie mobile.

Ils peuvent éventuellement remettre une clé 4G si l'on dispose d'un numéro de dossier, à négocier par téléphone préalablement (clé utile seulement si l'on capte la 4G à son domicile).

Observation : nous ne sommes pas tous égaux dans nos capacités à entreprendre ce genre de démarche et sans un minimum d'attention de la part du personnel Orange, certains ont des difficultés à expliquer et comprendre les questions, d'autres sont timides, certains s'énervent, les derniers dépriment face au mur qui se dresse.

Les élus locaux sont usuellement interpellés par les habitants sur ce type de problème qui relève du service public ! Les élus tentent d'appeler le correspondant Orange dédié aux collectivités, celui-ci répond rarement et n'apporte jamais d'explications plausibles ni de solutions. Les élus témoignent de leur impuissance face à la détresse des citoyens.

Pour aider les usagers déboussolés, nous avons mis en ligne un guide sur les procédures de dépannages et de réclamations :

<https://orangejenrage.fr/reclamez/>

La double peine : ni internet, ni services publics de proximité

C'est à un véritable parcours du combattant auquel sont soumis les habitants des zones rurales quand ils sont privés à la fois d'internet et de services publics de proximité.

En voici un témoignage.

J'ai été informée par ma caisse de retraite, la Carsat, que j'allais être à la retraite le 1er avril 2020. J'étais également informée qu'il fallait compter environ 4 mois pour l'étude de mon dossier c'est donc en décembre 2019 que je lance ma demande de retraite sur internet.

Pourquoi internet ? Parce que je vis en Ardèche et que l'agence de la Carsat la plus proche de mon domicile est située à Vals les Bains, soit à 1h30 de route de chez moi, accessible seulement en voiture par des routes sinueuses de montagne. Le site de Carsat incite d'ailleurs les usagers à privilégier l'usage d'internet plutôt que les rendez-vous en agence.

Au moment de constituer mon dossier en ligne je tombe en panne d'internet. Il faut dire que durant 2019 j'ai totalisé environ 5 mois de pannes, dont une quasiment continue entre octobre 2019 et janvier 2020, soit 3 mois à consacrer une partie de mon temps à me battre pour obtenir une réparation, baladée entre l'opérateur Orange et son sous-traitant Constructel qui annule les RDV à la chaîne ou pire ne prévient pas qu'ils sont annulés.

Je suis donc contrainte à chercher un lieu public muni d'une connexion internet et j'en trouve un à 20 km de chez moi, qui loue 10 € la demi-journée un poste informatique avec internet haut-débit. Je poursuis donc la constitution de mon dossier dans cet espace loué mais bien sûr impossible de le compléter en une seule fois.

Il me faut alors trouver un lieu PUBLIC et GRATUIT où poursuivre ma démarche et j'apprends qu'il existe une Maison de Services au Public (MSAP) située à la Poste du Cheylard, à 20 km de chez moi. Quelle n'est pas ma surprise de découvrir que cette Maison de Services au Public est constituée en tout en pour tout d'un poste informatique, avec imprimante, posé dans l'espace où les clients de la Poste font la queue face aux 2 guichets ! Je fais donc la queue pour savoir si je peux avoir de l'aide pour remplir mon dossier de retraite, une des guichetières se libère un moment pour m'aider. Mais ce poste informatique ne permettait pas que j'intègre les pièces que j'avais rassemblées dans mon ordinateur portable.

J'ai donc fini par aller dans un café équipé de la WI-FI pour finaliser mon dossier ce qui était possible grâce à mon ordinateur portable.

Aujourd'hui, avec les mesures sanitaires engendrées par la pandémie, ces lieux sont soit inaccessibles, comme le café, soit difficilement accessibles comme la Poste qui n'accueille plus que 2 personnes à la fois et voit la queue s'allonger sur le trottoir en plein hiver.

Habiter en zone rurale c'est subir la double peine : absence de services publics de proximité et impossibilité d'utiliser internet pour les démarches essentielles de la vie.

Pascale Puéchavy - 07160 Saint Julien Labrousse

Orange, intouchable malgré les abus

En zone rurale, les usagers sont majoritairement restés fidèle à l'opérateur historique, figure tutélaire du service public. Peu d'entre eux ont changé d'opérateur au moment du dégroupage en croyant bénéficier d'une maintenance plus rapide grâce à un lien plus direct, c'est un argument commercial souvent entendu, la réalité montre que leur confiance a été trahie.

Confronté aux pannes à répétitions et à la disparition totale de leur connexion, les usagers ont de façon fataliste baissé les bras en se pensant impuissants car ignorants de leurs droits.

Orange est coupable de multiples manquements à ses devoirs et ses pratiques sont plus que douteuses :

Les pannes sont prolongées et répétitives voire définitives

Orange ne respecte pas les délais légaux de réparation en cas de panne

Les délais prévus par la loi de 48 h peuvent dépasser une année.

Non seulement les délais contractuels ne sont pas tenus mais en plus les rendez-vous sont annulés souvent sans que l'utilisateur en soit averti.

Orange envoie des sous-traitants dont la plupart sont complètement incompetents, il suffit de consulter les avis des usagers sur le net, [Constructel](#) par exemple, pour constater leur inefficacité.

Orange encourage voire force de fait à abandonner l'abonnement fixe au profit d'un abonnement mobile.

En poussant les utilisateurs à abandonner le fixe, Orange les condamne à avoir toutes les peines du monde pour y revenir (délais d'ouverture de ligne interminables)

Orange pousse les usagers à contracter un abonnement mobile, Orange bien sûr.

On sait bien aujourd'hui que seule une liaison fixe assure une connexion de qualité. Le réseau mobile est largement en dessous des niveaux nécessaires, il ne pénètre pas dans toutes les maisons, il y a de nombreuses zones totalement blanches et d'autres grises, la connexion mobile est sensible aux aléas climatiques et au nombre d'utilisateurs simultanés.

D'ailleurs Orange recommande d'utiliser le Wifi à l'intérieur des logements, encore faut-il y avoir accès.

Tout le monde n'a pas nécessairement besoin de deux abonnements et de plusieurs appareils mais cela fait les affaires de l'Opérateur.

Orange multiplie les obstacles au dépôt de réclamations : robot téléphonique aux attentes élastiques, interface web changeant régulièrement, mauvaise foi caractérisée des réponses. Refus de prise en charge dans les agences Orange, système d'alertes fonctionnant par SMS,

...

Orange décourage les usagers de faire venir un technicien en menaçant d'un tarif d'intervention de 69 € lequel n'est applicable que si la panne se trouve dans l'installation intérieure de l'utilisateur, de nombreux cas de factures abusives sont signalés.

Orange continue de facturer et de prélever les abonnements des usagers en panne, cela pendant des mois voire des années. Quand ils y parviennent, à force de multiples réclamations, ils obtiennent un avoir sur leurs prochaines factures. Il est absolument effarant qu'Orange puisse perpétuer ces agissements en toute impunité. Cerise sur le gâteau, lorsque la ligne est rétablie les usagers sont condamnés à rester chez Orange pour consommer leur avoir, c'est une forme de fidélisation forcée.

Un service qui n'est pas rendu n'a pas à être facturé.

Orange force des usagers à baisser les bras et à résilier leur abonnement, lassés de payer pour un service non rendu et par l'état complètement ruiné des câbles les desservant. Orange a, de fait, rendu non raccordables (selon leurs critères) des bâtiments qui, il y a 30 ans, étaient bien desservis.

De nombreuses habitations aujourd'hui ne sont plus raccordées au réseau soit que l'abonnement ait été résilié, ce qui ne veut pas dire que l'habitant successeur ne souhaitera pas en avoir, soit que la ligne est endommagée et que Orange se refuse à la réparer sous des prétextes fallacieux (entre autres qu'une Directive Européenne leur interdirait de monter à une échelle, un comble !)

Nous avons confié à Orange un patrimoine, fruit de plus de cinquante ans d'efforts techniques, financé par les contribuables.

Il est en ruine et les fruits de ce qu'il en reste profitent aux actionnaires de cette entreprise (3 milliards d'euros de bénéfices en 2019 et dont l'État détient 23 % du capital) aux dépens des usagers qui en devraient en être légitimement bénéficiaires.

Les incidents sont systématiquement présentés comme des cas particuliers exceptionnels. Les victimes de pannes, d'abandon des réparations et de facturations abusives sont nombreuses, invisibles, éparpillées, isolées, elles disparaissent des radars sans que personne ne les comptabilise.

Du fait du vieillissement des supports, des multiples réparations bricolées, des boîtiers éventrés ouverts aux intempéries et du sous-dimensionnement des équipements, il en résulte une faiblesse et une inégalité du débit.

Alors que nous n'arrivons pas à avoir le service pour lequel nous payons, nous sommes harcelés de sondages dont l'objet n'est pas l'amélioration des services mais le contrôle du personnel.

Les usagers sont abandonnés et sans protection de l'État face à un opérateur tout puissant et agissant en toute impunité.

Orange se défile derrière ses sous-traitants, en utilisant ses clients comme interface, or une entreprise qui gère mal ses sous-traitants est une entreprise mal gérée et dont la direction est incompétente.

Maires, pompiers et gendarmes n'arrivent pas à obtenir d'interventions rapides quand des dégâts sur la voie publique constituent une mise en danger des personnes, par exemple câbles flottant au travers d'une route, poteau couché au milieu de la chaussée.

Pour exemple :

Nous avons reçu de la part de Eric Lombard, Responsable du Service National Consommateurs d'Orange, un courrier consécutif à plusieurs articles parus dans la presse. Les explications qu'il nous apportait étant totalement fantaisistes, nous lui avons donc répondu le 11 juin 2020 en détaillant paragraphe par paragraphe nos griefs et en les assortissant de liens vers des documents confirmant ou illustrant nos propos. Nous n'avons 6 mois après toujours pas reçu de réponse.

Consulter cet échange édifiant :

<https://orangejenrage.fr/courrier-recu-dorange-et-reponse-que-nous-lui-apportons/>

L'Arcep, un gendarme en pantoufles

Cet organisme public est inconnu du grand public et donc ne peut prétendre recueillir des informations exhaustives sur les dysfonctionnements. 95 % des auteurs de signalements à "Orange j'enrage" ne connaissent pas l'Arcep et donc n'ont pas déposé d'alerte sur son site. D'autre part nous nous interrogeons sur les suites qui sont données aux signalements.

L'Arcep publie des statistiques erronées, s'appuyant sur des données opaques transmises les fournisseurs d'accès qui ne sont pas contrôlées.

L'Arcep édite des cartes fantaisistes, souvent critiquées, dont les données sont également fournies par les opérateurs. Ces images donnent l'illusion d'une maîtrise technique alors que l'Arcep même reconnaît qu'elles sont fausses. A quoi sert une carte si ce n'est pour informer, évaluer et décider ? Nous voyons bien que leur usage est en fait de la Com'.

L'Arcep brandit des menaces de sanctions qui ne sont pas exécutées.

L'Arcep, qui emploie 170 personnes, n'a semble-t-il jamais entrepris d'enquête sur le terrain pour contrôler l'état du réseau et vérifier les données qui lui sont transmises. Pour cela il faudrait avoir passé le périphérique.

L'Arcep et l'État se concentrent sur la fibre et la 5G quand certains citoyens n'ont pas accès à un service minimum de téléphone.

Dans le rapport 2020 de l'Arcep « *la régulation de l'Arcep au service des territoires connectés* » sur 108 pages, 18 sont consacrées à la téléphonie mobile, 28 à la fibre, 28 au THD et seulement 2 au service universel et 2 au RTC qui ne comportent aucune donnée chiffrée. Cela représente environ 8,5 % du rapport, ce qui en dit long sur les efforts consacrés par l'Arcep au réseau cuivre existant.

L'Arcep contribue donc à l'invisibilité des victimes d'Orange.

Le manifeste de L'Arcep, LES RÉSEAUX COMME BIEN COMMUN, est une provocation entre l'ambition affichée et la réalité de l'action engagée face aux déséquilibres constatés sur le terrain.

La situation actuelle est le fruit d'un lent mais continu délitement du réseau, seules les 3 dernières années de gestion sont évoquées alors que service universel existe depuis 1997.

L'Arcep est le masque d'un État autiste fasciné par la course en avant technologique et complètement déconnecté des réalités du terrain.

Qu'est-ce qu'un gendarme qui ne se donne pas les moyens d'investigation ni de répression ?

Mr Soriano a fait, tel un cow-boy avec un pistolet à eau en plastique des déclarations tonitruantes qui sont restées sans effet :

« L'Arcep sera intraitable »,
« ce sont les élus qui doivent avoir le pouvoir »
« c'est une valeur cardinale »
ou encore « faites remonter les flagrants délits ». ..

Voir également en annexes ses Twitt

Nous avons suivi avec intérêt les déclarations de Madame Laure de La Raudière, nouvelle présidente de l'Arcep, et nous en attendons beaucoup.

« J'aurai une attention particulière, et vous le savez déjà tous, pour la couverture numérique du territoire, fixe et mobile. C'est un enjeu essentiel d'équité territoriale. »

« Chaque Français, quel que soit son lieu d'habitation, ne doit pas être privé d'un accès internet performant à un prix compétitif. »

Madame de La Raudière a écumé les bancs de l'Assemblée pendant plus de treize ans, cultivant son « *écoute des citoyens* » et son expertise sur « *le contexte juridique et économique du secteur des télécoms* ».

« *Depuis 2008, j'ai rendu trois ou quatre rapports sur la couverture numérique des territoires, et j'ai toujours dit la même chose : il faut la fibre partout, pour tous. (...) Je ne dis pas qu'on peut le faire, là tout de suite, mais il faut construire le chemin pour atteindre cet objectif.* »

Parallèlement, elle réclame un affinement des cartes de couverture produites par l'Arcep « *pour qu'on puisse y voir clair sur la couverture...* »

Parmi les pistes susceptibles d'être explorées figurent la mutualisation des réseaux dans les zones faiblement peuplées (qui, en outre, ne sont pas rentables pour les opérateurs) ou l'abandon du réseau cuivre, qui pourrait être remplacé par la fibre, moins gourmande en énergie.

« *J'aurai à cœur d'aller voir comment ça se passe sur le terrain. Mais aussi, bien sûr, les interlocuteurs au niveau national.* » « *J'ai la fibre du terrain* »

Nous l'invitons donc avec plaisir à venir sur le terrain constater la situation et échanger avec les usagers.

Concernant les cartes de l'Arcep voir notre publication : *L'Arcep publie la carte des zones transparentes !*

<https://orangejenrage.fr/larcep-publie-la-carte-des-zones-transparentes/>

Préconisations

L'urgence : état de lieux et réparation du réseau

Aujourd'hui nous n'avons aucune donnée pour évaluer l'ampleur du désastre, ni sur le nombre de foyers privés de connexion, ni sur l'état physique du réseau. L'urgence est donc d'en entreprendre l'inventaire.

Lorsque l'on quitte un appartement on fait un état des lieux et l'objet confié doit être rendu en bon état d'entretien faute de quoi on doit payer les réparations.

Cet inventaire a pour objectif de redonner leurs droits aux nombreuses personnes qui en sont totalement privées, celles-ci étant actuellement invisibles.

Le second objectif est de faire procéder immédiatement aux réparations nécessaires par Orange ou par la collectivité qui refacturera à Orange.

Pour cela nous proposons que soit réalisé au niveau communal un inventaire humain des personnes privées de téléphone ou en difficulté avec Orange :

- tous les foyers qui ne sont plus reliés au téléphone (câble cassé...)
- tous les foyers qui ont une liaison mais pas de service (soit qu'ils aient résilié leur abonnement faute d'obtenir satisfaction soit que Orange refuse d'ouvrir la ligne)
- tous les foyers qui sont en attente de raccordement ou d'ouverture du service

De la même façon il faut réaliser un inventaire matériel précis des dégâts :

- nombre de kilomètres de câbles à raccrocher,
- nombre de kilomètres de câble rompu à réparer,
- nombre de kilomètres de câble à remplacer complètement car trop endommagés,
- nombre de poteaux cassés à remplacer,
- nombre de boîtiers à changer.

Cet inventaire est à réaliser en mobilisant toutes les ressources locales : mairies, services municipaux, citoyens, pompiers, associations (chasseurs, randonneurs, etc.), conseillers municipaux en charge de quartiers, associations d'aide à domicile.

Le recueil de ces données servira à évaluer quantitativement l'ampleur du désastre, à estimer les travaux à réaliser, à mettre l'État devant ses responsabilités en contraignant Orange à réparer et rétablir le réseau ou à payer les réparations que la collectivité engagera faute d'action d'Orange.

Cela permettra de mettre à jour une cartographie du réseau opérationnel et non théorique comme c'est le cas aujourd'hui pour celle de l'Arcep.

Nous sommes réservés sur le principe des menaces de sanctions financières, d'abord on a vu qu'elles ne sont pas appliquées et ensuite elles s'apparentent à un achat d'impunité, comme en écologie à un droit de polluer, qui ne résout pas le problème posé.

Les acteurs

Nous estimons que c'est à l'État et aux autorités publiques de reprendre la main sur la maîtrise du service universel, Orange est une entreprise prestataire qui ne peut définir les besoins et les moyens à engager.

Nous imaginons un dispositif qui repose sur trois niveaux : la commune, le département et enfin le niveau national avec l'Arcep, en concertation avec les usagers et les collectifs d'usagers.

La Commune

Il faut systématiquement ré-impliquer les communes dans toutes les actions.

L'échelon communal est le plus près des citoyens et c'est le seul qui assure une vraie proximité et une connaissance fine des administrés et des réseaux.

Les maires ont été mis à mal par le comportement désinvolte d'Orange : des correspondants qui ne répondent pas ou qui n'engagent aucun travaux. Ils ont été de ce fait décrédibilisés vis à vis de la population qui s'est bien rendu compte de leur impuissance à les soutenir dans leurs démarches. Pourtant ce sont les seuls capables d'attention aux personnes et aux équipements sur leur commune et ils jouent un rôle important dans la veille sociale en zone rurale.

L'inventaire au niveau communal permettra d'inclure les municipalités à tous les niveaux d'informations.

Les indicateurs par commune sont les plus justes car des disparités importantes existent entre communes d'un même département. Ces disparités pourraient être corrigées en établissant des zones prioritaires pour la remise en état du réseau.

Le Département

Le département est la bonne échelle pour rassembler les indicateurs communaux. Au niveau départemental c'est le préfet qui est le mieux placé pour assurer un contrôle sérieux du suivi au titre de représentant de l'État et représentant de la force publique.

L'Arcep

L'Arcep autorité de régulation est théoriquement la mieux placée pour coordonner au niveau national l'état des lieux que nous attendons et la mise en place de nouvelles solutions qui soient à même d'assurer l'objectif d'égalité des citoyens au titre du service universel.

Cependant il faudra qu'elle se réforme sérieusement pour ne pas apparaître comme un complice du gestionnaire de réseau au détriment des usagers qu'elle a pour mission de protéger, notamment en écoutant les appels du terrain.

L'Arcep et de manière plus générale les collectivités devront s'ouvrir aux citoyens et collectifs de citoyens pour mettre en œuvre cette réforme, définir les moyens d'évaluation et de contrôle.

L'État

Il est évident que l'État à la plein et entière responsabilité morale et matérielle de la bonne exécution du Service universel et de garantir l'égalité des droits des citoyens.

Une réforme de la gestion du réseau

Nous pensons qu'il est indispensable de distinguer l'activité de gestion du réseau de celle du fournisseur d'accès en concurrence avec ses confrères.

Nous proposons donc la création d'une structure à l'image d'Enedis, nationalisée, qui serait propriétaire des réseaux de téléphone et qui serait la seule habilitée à intervenir sur le réseau. Cette solution nous apparaît être la plus appropriée pour retrouver un contrôle complet du service de téléphonie fixe en France, face à la mauvaise volonté récurrente de l'opérateur multi-casquette Orange à entretenir ces réseaux.

Nous proposons également la création (ou recréation) de structures techniques locales aptes à intervenir rapidement et efficacement, soit au niveau des communautés des communes, soit au niveau des départements afin de garantir une délivrance du service universel de téléphonie fixe dans des conditions normales d'utilisation.

Elles auraient pour mission de sécuriser les dommages sur la voie publique pouvant occasionner des difficultés aux usagers de la route et pour prévenir d'éventuels accidents de la route.

Elle interviendrait pour les pannes, les nouvelles ouvertures de ligne, dans un rôle d'expert technique, afin que tous problèmes soient réglés dans un temps réellement raisonnable.

Un moyen de communication simple devra être proposé pour que cette structure soit accessible directement aux particuliers comme aux élus, un numéro direct accessible sur de grandes plages horaires.

Toute intervention ou ouverture de ligne qui n'est pas solutionnée dans un délai de 1 mois par l'opérateur en cause devra être sanctionnée financièrement auprès de l'opérateur.

Un gros point noir, tout opérateur confondu, est l'usage à outrance de la sous-traitance, avec des multiples intervenants sur le réseau.

Cela peut donner lieu à des écrasements de lignes par erreur, des pannes non résolues, des rejets de responsabilité entre entreprises et ce sont les usagers qui en pâtissent.

On peut aisément imaginer le même fonctionnement pour les opérateurs internet que pour les différents fournisseurs d'énergie actuels, avec un service d'urgence par département, des techniciens disponibles au quotidien, des temps de réparation raccourci et un contrôle/suivi largement plus efficace car regroupé sous une seule identité. Les différentes prestations seraient facturées directement à l'opérateur en charge de la demande.

A titre de comparaison le service universel de l'énergie électrique ne fait jamais parler de lui, tout est fait dans les temps, les moyens de communication sont efficaces tout comme les services techniques, c'est un exemple à suivre pour avoir des prestations équivalentes en télécommunications.

D'ailleurs l'éventuelle privatisation d'Enedis inquiète beaucoup dans les zones rurales au regard de l'expérience vécue avec la téléphonie.

L'application et le contrôle du service universel

L'Arcep doit se remettre en question et prendre en compte les réalités du terrain, elle doit donc engager des actions d'évaluation, de contrôle et de sanctions réelles des manquements au service universel.

L'Arcep devra prendre en compte les résultats de l'état des lieux réalisé par communes pour contraindre le gestionnaire du réseau aux travaux qui s'imposent et à l'ouverture des lignes nécessaires.

Nous le répétons l'égalité c'est à 100%, nous ne pouvons accepter un quelconque taux d'échec qui revient à dire que l'on accepte que des citoyens soient exclus.

Nous proposons la création d'une plateforme / base de donnée cartographiée partagée entre administration et opérateurs pour le suivi de l'état du réseau et des interventions. Cette plateforme en ligne mise à jour uniquement par les techniciens habilités et les élus permettrait sans aucun doute une meilleure coordination et un meilleur contrôle avec des alertes automatiques en cas de dépassement de délai.

Ce système commun à tous les opérateurs permettrait d'avoir une visibilité sur l'avancement d'un dossier, une signalisation précise, une réparation ou un litige, il serait consultable en ligne par les citoyens.

Avec cette base de donnée, il serait possible d'agir plus précisément et permettrait d'exiger de la part du gestionnaire du réseau un plan de remise en état global avec des objectifs planifiés. La livraison des travaux devra être validée par une commission communale. Tout manquement devra être sanctionné financièrement par cette même commission afin de ne laisser aucun cas en souffrance.

L'extension du Service universel au réseau fibre, tel que le Ministre l'a annoncé, nous inquiète compte tenu de l'éclatement du réseau en multiples concessions.

Nous sommes très inquiets que ADN Ardèche Drôme Numérique, organisme chargé du déploiement de la fibre, annonce déjà que les maisons isolées ne seront pas desservies.

Nous sommes également très inquiets de lire les déclarations de Mr Thierry Devimeux, nouveau préfet de l'Ardèche, dans la presse régionale :

Le nouveau préfet dit avoir entendu les inquiétudes des élus sur « *la téléphonie au sens large. L'État n'est pas forcément en première ligne sur ce dossier mais il peut avoir un rôle d'accompagnement financier et d'intermédiaire.* »

Information et défense des consommateurs

Un gros effort est à faire pour garantir aux usagers une information claire sur leurs droits et les procédures de réclamation.

Actuellement les informations sont dispersées et fournies par les opérateurs. Il doit y avoir une information officielle fiable.

Avec nos moyens, nous avons dans ce sens créé une rubrique sur notre site internet pour répondre aux nombreux appels et messages que nous recevons de personnes complètement déboussolées, bien que récente cette rubrique est très consultée.

Il est incompréhensible que ces informations ne figurent pas sur un site internet officiel (.gouv.fr)

Un document synthétique serait également destiné à être diffusé en mairies.
Il faut savoir que les mairies ne sont guère mieux informées que les particuliers.

Plusieurs aspects de la relation opérateurs/usagers font l'objet de nombreuses plaintes.
Il convient de supprimer définitivement toute ambiguïté sur les droits des usagers, s'il le faut en recourant à constituer un arsenal juridique, loi, etc

La participation à une mission de service public exige une moralité irréprochable les manquements doivent être sévèrement punis.

1

Rendre par une décision juridique impossible que l'opérateur facture et prélève des sommes correspondantes à un service non rendu (période de panne ou d'attente d'ouverture de ligne) pendant toute la période d'attente. Tant que le service n'est pas rétabli le compteur doit s'arrêter de tourner.

Actuellement les usagers font une avance de trésorerie considérable à Orange qui n'est du coup pas vraiment motivé pour rétablir les lignes.

Seuls les plus acharnés parviennent à se faire rembourser ce qui est un mot incorrect puisque le remboursement se fait sous forme d'avoir ce qui revient à constituer une forme de servitude de l'utilisateur obligé à rester abonné chez l'opérateur. Cela constitue par ailleurs une obligation d'achat.

Enfin nombreux sont ceux qui ne parviennent à rien du tout et abandonnent leur créance.

2

Mettre fin au procédé scandaleux du tarif d'intervention annoncé de 69 €. Celui-ci ne peut être appliqué que si la panne se trouve à l'intérieur du domicile. Annoncée préalablement à l'intervention et appliquée parfois de façon abusive par des techniciens peu scrupuleux, elle conduit les usagers à reculer devant la possibilité de faire intervenir l'opérateur alors que les pannes se trouvent en grande majorité à l'extérieur des bâtiments. Le simple fait d'entrer dans une habitation pour vérifier que l'installation fonctionne ne constitue pas une preuve que la panne est située à l'intérieur de l'habitation.

Certains usagers se font facturer ce forfait alors qu'ils n'ont même pas vu de technicien.

Là encore de nombreuses personnes se retrouvent abusivement facturées et ce sont les plus acharnés qui parviennent à se faire rembourser cette somme prélevée.

Cette pratique doit faire l'objet d'un encadrement : conditionner la facture et le prélèvement à la confirmation par l'utilisateur de la bonne réalisation par la contresignature d'un bon d'intervention ou la confirmation par internet comme pour les sites de vente en ligne pour la confirmation de livraison.

Certains techniciens vont même jusqu'à signer à la place des clients de bons d'intervention non réalisés.

Ces pratiques abusives doivent pouvoir faire l'objet de condamnation des opérateurs.

3

De nombreux rendez-vous sont annulés très tardivement et certains ne sont carrément pas honorés du tout sans que l'utilisateur en soit averti.

Les utilisateurs prennent des jours de congés pour être sur place et accueillir les techniciens, leur défaut doit faire l'objet de compensation pour l'utilisateur.

Nous proposons par système de réciprocité des barèmes la somme forfaitaire de 69 € par demi-journée perdue pour l'utilisateur.

4

De la même façon il faut convenir de définir une indemnité de pénalité pour privation de service qui « motive » l'opérateur à être efficace.

Actuellement, d'après les sources de l'Arcep dont nous disposons, les supposées indemnités proposées seraient l'équivalent du prix de l'abonnement pour la période d'indisponibilité qui est lui-même déjà prélevé. Ce qui ne constitue pas pour autant une indemnité au sens propre du terme.

Nous demandons que soient appliquées de vraies pénalités de retard de l'équivalent du tarif de l'abonnement pendant les 8 premiers jours et assorti d'un facteur multiplicateur croissant de 2 par semaine supplémentaire.