

QUESTIONNAIRE DE LA RAPPORTEURE

Réponses du collectif Orange j'enrage !

1. *Quelles sont les forces et les faiblesses que vous identifiez dans le dispositif actuel de gestion du service universel des télécoms ?*

Le service universel n'est que théorique, son application repose sur une entreprise privée toute puissante et sur la confiance imméritée qu'on lui accorde.

L'État est doublement responsable et même coupable :

En tant qu'autorité constitutionnellement garante de l'égalité des droits et de la lutte contre les discriminations,

En tant qu'actionnaire de référence qui tire des profits qui sont en partie le fruit de la paupérisation d'un patrimoine national aux dépens d'usagers captifs.

L'organisme public, l'Arcep, en charge de l'application du Service universel n'exerce pas son rôle de contrôle, de vérification et de sanction. L'Arcep travaille à partir de données invérifiables fournies par les opérateurs. Au mieux les statistiques sont effectuées sur les populations encore desservies et ne prennent pas en compte celle qui ne le sont plus du tout. Il n'existe aucun indicateur fiable des écarts entre les objectifs du SU et leurs applications.

Élus et citoyens sont exclus des dispositifs de contrôle.

2. *Décrire les problématiques les plus fréquemment relayées par les usagers du service universel.*

Les usagers, selon leur situation, rencontrent de multiples difficultés qui vont de l'absence de connexion aux mauvaises conditions de traitement par le gestionnaire du réseau. Voir listes détaillées pages 4, 9 et 11 à 13 du dossier joint.

3. *Quel est le statut du service universel depuis le 4 décembre dernier ? Le conventionnement triennal offre-t-il satisfaction du point de vue de la performance d'exploitation du service universel ?*

Nous ne comprenons pas que avant la fin d'un contrat de cette importance on ne se soit pas préoccupé des conditions de son renouvellement !

4. *Pouvons-nous tirer des leçons de la gestion du service universel a) dans d'autres secteurs de l'économie et b) dans d'autres pays ? Si oui, lesquelles ?*

Si la gestion de l'électricité, autre SU en France était gérée comme la téléphonie, nous serions dans le noir.

Le modèle d'une séparation du gestionnaire du réseau d'avec les opérateurs commerciaux a fait ses preuves notamment pour l'électricité avec Enedis. D'ailleurs une éventuelle privatisation d'Enedis inquiète beaucoup les citoyens.

ÉTAT DE L'INFRASTRUCTURE

5. Comment évaluez-vous l'état physique de l'infrastructure du réseau téléphonique commuté ?

Le réseau a entre 50 et 70 ans. Depuis la fin des années 90 et la privatisation du gestionnaire du réseau celui-ci n'a fait que se dégrader jusqu'à aboutir aujourd'hui à un état catastrophique. Il a donc été très largement rentabilisé mais n'a pas fait l'objet de l'entretien minimum indispensable, il est usé jusqu'à la corde.

De nombreux dégâts ne sont plus réparés ou de façon totalement bricolée.

Des poteaux brisés reposent au sol depuis parfois plusieurs années.

Des kilomètres de câbles traînent au sol, courent dans les caniveaux remplis d'eau, ils sont exposés aux rongeurs, traversent des champs cultivés et des prairies où évoluent des animaux et des engins agricoles.

Les cantonniers communaux ne peuvent parfois plus faire le fauchage des bords de chemin.

Les câbles sont accrochés avec des ficelles dans les arbres ou le long de clôtures.

Sur une portion de câble entre deux poteaux on dénombre jusqu'à 3 boîtiers de réparations dont souvent les connexions sont à l'air libre et exposées aux intempéries et à l'oxydation.

Les boîtiers de raccordements sont éventrés, sans capots, les connexions encore à l'air libre et parfois protégées par un sac poubelle ce qui provoque de la condensation.

Des hameaux entiers sont privés de connexion filaire depuis des années.

6. Comment la mise en place progressive du réseau de fibre optique affecte-t-elle la pérennité, l'entretien et la maintenance du réseau cuivre ?

La promesse de la mise en place future de la fibre est utilisée comme argument pour ne pas entretenir le réseau et réduire au silence les victimes de la dégradation du réseau cuivre.

L'opérateur Orange semble volontairement laisser tomber en ruine le réseau pour vendre des solutions alternatives, abonnements et appareils, aux marges juteuses.

On peut également se demander, compte tenu de l'amplification massive de cet abandon, s'il n'est pas organisé volontairement pour se trouver en situation favorable pour négocier des rallonges financières pour le renouvellement de concession.

Stéphane Richard le P.-D.G. d'Orange n'a t'il pas déclaré récemment :

« Il faut que chacun comprenne qu'on ne va pas garder indéfiniment deux réseaux fixes en France : un réseau de fibre optique avec une boucle locale et un réseau cuivre »

« Si vous considérez que le réseau cuivre doit être opérationnel partout, à 100%, avec des délais très courts sur l'ensemble du territoire, il faut probablement plusieurs centaines de millions d'euros supplémentaires »

C'est un chantage auquel nous ne souhaitons pas que l'État cède.

L'entreprise s'est déjà très largement enrichie sur un patrimoine dont elle n'a pas fait l'acquisition et qu'elle n'a pas entretenu.

7. *Quel est, selon vous, le rôle des intempéries dans les problèmes de gestion de l'infrastructure cuivre ?*

Les intempéries ne sont pas un phénomène nouveau, elles ont toujours existé.

Le réseau bâti il y a 50 à 70 ans est fragilisé par son ancienneté et par l'accumulation de dégâts non réparés. Il ne résiste plus aux différentes sollicitations qui provoquent des accidents sur les lignes.

8. *Quel est la part qu'il faut attribuer à la crise sanitaire et aux difficultés occasionnées par le confinement dans les problèmes rencontrés dans la gestion du réseau ?*

Les conséquences de la crise sanitaire n'ont aucune part directe dans les problèmes de gestion du réseau, c'est simplement un révélateur de l'absence d'accès au réseau de certains habitants et de la sous-capacité des équipements pour répondre au besoin croissant des utilisateurs.

Le risque d'implosion du réseau de téléphonie mobile a conduit Orange à préconiser de se servir du Wifi pour bénéficier de connexions correctes alors qu'un an auparavant il vantait le téléphone mobile comme une solution alternative fiable au réseau filaire.

9. *Y a-t-il selon vous chez l'exploitant un manque d'effectifs consacrés à l'entretien du réseau cuivre ? Un déficit de personnels pouvant être rapidement déployés sur les sites après un incident (« forces d'intervention rapide ») ?*

Le déficit d'effectif est patent. 70 000 emplois ont été détruits chez France telecom puis Orange entre 1998 et 2017. Actuellement nous en sommes à un rythme d'environ 4 000 suppressions d'emplois par an.

Orange pratique un recours massif à la sous-traitance, il s'en suit :

- une perte de la culture du métier remplacée par une culture du commerce et de la finance (Orange revend déjà les réseaux qu'il a acquis hier).
- une perte de la connaissance du terrain, sans équipes stables et de proximité impossible d'intervenir rapidement et professionnellement.
- une perte du savoir-faire technique. Les agents des sous-traitants ne sont visiblement pas formés. On constate que plus l'on dispose d'outillages performants moins l'on sait effectuer les travaux correctement. Il suffit par exemple de regarder comment sont implantés les poteaux aujourd'hui, alors que l'on dispose de niveaux laser, il n'y en a pas un d'aplomb. On se demande d'ailleurs s'il existe des règles et des procédures techniques du type DTU pour ces travaux.

CONCURRENCE

10. Qu'est-ce qui, à votre sens, pourrait rendre le service universel plus attractif pour une meilleure diversité d'exploitants potentiels ?

La séparation complète entre le gestionnaire du réseau et les opérateurs d'offres commerciales garanti l'équité entre les exploitants.

11. En dépit de l'allotissement du service universel en deux prestations (« raccordement » et « service téléphonique »), le même opérateur les exploite toutes deux. Quels sont les effets de cette concentration ? Pourrait-elle se poursuivre avec l'intégration au service universel de la connexion à l'internet haut débit ?

Voir notre réponse sur le point précédent (10)

Cette concentration ne permet pas d'évaluer la part de budget affectée à l'une et l'autre des activités, elle soulève des polémiques stériles avec les autres opérateurs qui à juste titre se plaignent d'une concurrence faussée.

Un gestionnaire du réseau distinct permettrait à tous les opérateurs de payer le même loyer.

L'application du SU à toutes les formes de connexion « filaires » « terrestres » est une priorité absolue.

La multiplication des concessionnaires de réseau fibre va nécessiter une nouvelle définition de règles strictes avec les opérateurs et de moyens de coercition pour assurer un traitement égalitaire des usagers sur l'ensemble du territoire. Une étude sérieuse s'impose si l'on veut verrouiller un système juste et résistant aux mouvements nombreux que ce marché va rencontrer.

MESURE DE LA PERFORMANCE

12. Quelle est votre visibilité sur la qualité du service rendu par le gestionnaire du service universel ? Quels sont les moyens que vous pouvez consacrer à cette tâche ?

Malgré les faibles moyens dont dispose notre collectif, nous avons réussi à recueillir et à révéler un nombre important de dysfonctionnements. Cela fait apparaître de façon criante que l'Arcep, organisme public en charge de la régulation, ne remplit pas son rôle puisque que les seules données publiques sont celles fournies par les opérateurs.

Chaque usager peut contribuer à faire état de la qualité du réseau, (en temps qu'utilisateur il est quand même le mieux placé) encore faut-il qu'on l'écoute.

Il serait précieux d'associer les collectifs d'usagers à la définition des modes de recueil et de traitement des données.

À titre d'exemple, nous aimerions savoir ce que l'Arcep sait sur notre région et comparer ces données avec celles que nous recueillerons lors de notre inventaire.

13. Quelles obligations pèsent sur l'exploitant du service universel en termes de communication de données de performance et de compte rendu d'activité, vis-à-vis des autorités de régulation ?

Nous aimerions bien le savoir !

Il n'y a aucune transparence. Les déclarations des responsables d'Orange sont soit invérifiables, soit des contre-vérités.

14. Comment renforcer la mesure de la performance de l'exploitant du service universel ?

En la rendant publique par un système de contrôle qui repose sur la participation des usagers grâce à un système de confirmation de la bonne exécution des travaux et de conformité des opérations réalisées. Du type de celui des validations des achats et livraisons en ligne.

15. Les indicateurs de performance inclus dans l'annexe de l'arrêté de désignation de l'exploitant sont-ils techniquement satisfaisants ? Quelle est la bonne échelle territoriale pour les mesurer, les suivre et les évaluer ?

Nous ne connaissons pas ces indicateurs, nous ne savons même pas où se les procurer, ce qui en dit long sur l'absence de transparence actuelle.

La meilleure échelle territoriale est la commune. Au vu des disparités territoriales c'est à cette échelle que les indices de résultats doivent être contrôlés et comparés.

16. Si des indicateurs de performance étaient renforcés à l'échelle départementale, quels seraient les moyens nécessaires pour les contrôler à l'échelle de chaque département ? À qui pourrait être confiée cette mission ?

Les données doivent être alimentées par une observation au niveau des communes, donc assurées par les municipalités, et ensuite collationnées au niveau départemental par le préfet.

Une plateforme numérique permettra de contrôler les indicateurs selon différentes échelles : communales, départementale, régionale, et enfin nationale. C'est la finesse des indicateurs de base qui importe ce qui permet différents types de comparaisons et donc de corriger les écarts.

17. Le délai raisonnable de raccordement ou de réparation constitue un grief fréquemment soulevé contre l'exploitant. À partir de combien de jours doit-il être considéré que l'absence de raccordement ou de réparation est inacceptable et donne lieu à sanction ?

La base actuelle de délai de réparation étant de 48 h et de raccordement de 8 jours, toute augmentation de ces délais sera considérée comme une régression.

INTERFACE AVEC LES USAGERS

18. Le service de gestion des usagers du service universel mis en place par l'exploitant actuel donne-t-il satisfaction ? Quelles évolutions vous paraissent appropriées en la matière ?

Il existe une multitude de modes de relation proposée par l'exploitant qui donne l'illusion d'un arsenal de prise en compte des usagers (3900, web, chat, réseaux sociaux,...) aucune n'apporte satisfaction dès lors que l'opérateur n'y donne pas de suite.

Il s'avère que les usagers, après leur premier contact, sont contraints à attendre, avec un N° de dossier, des messages affirmant que le dossier suit son cours. Ensuite ils sont abandonnés dans une partie de ping-pong entre Orange et ses sous-traitants. L'utilisateur est utilisé comme interface entre Orange et ses sous-traitants. Le suivi doit être assuré intégralement par l'opérateur et toutes les interventions reportées ou non honorées incombent à l'opérateur.

Il n'y a pas d'accueil humain prévu dans les agences Orange qui sont consacrées exclusivement à la vente d'abonnements et d'appareils et renvoient les usagers au 39 00.

19. Décrire les voies de recours ouvertes pour les usagers lorsque l'opérateur ne répond pas de manière satisfaisante à une demande.

Il faut d'abord imaginer la détresse d'une personne privée de connexion téléphonique, pour entrer en relation avec l'opérateur.

Lorsque l'on a épuisé toutes nos capacités à joindre un agent, on se tourne naturellement vers la Mairie qui elle-même se dit impuissante bien qu'elle dispose d'un interlocuteur chez l'opérateur.

L'utilisateur est perdu dans un brouillard sur les possibilités de recours possibles.

Il n'existe pas d'information de la part de l'administration publique sur les démarches à engager.

Nous avons dû nous-même collecter et mettre en ligne un Guide « dépannages et réclamations mode d'emploi » qui n'existait pas.

Les solutions de recours sont éparpillées et difficiles à mettre en œuvre pour un particulier qui finit souvent par baisser les bras et abandonner toutes velléités à faire valoir ses droits notamment sur des facturations abusives.

Parmi les témoignages que nous recevons, rares sont les usagers qui vont jusqu'au médiateur. La procédure préalable est déjà trop longue et ils ne disposent pas toujours des pièces nécessaires (traces des démarches) pour prétendre être entendus.

Selon les témoignages reçus plus de 95% des personnes ne connaissent pas l'existence de l'Arcep et donc du site *j'alerte l'Arcep* qui ressemble à une boîte aux lettres sans fond. Ce dispositif fait illusion et en plus il ne constitue pas une saisine formelle de l'autorité.

Dans ces conditions on se demande bien quel peut être le pourcentage de victimes identifiées et assistées, si tant est que l'Arcep assiste les victimes.

Nous doutons donc sérieusement de la représentativité de ses informations d'autant que nous ne connaissons pas les suites qui leur sont données.

Par ailleurs, nous ne connaissons pas les résultats obtenus par les associations de consommateurs.

Le dernier recours, hélas, et celui qui donne le plus de résultats, est la médiatisation par la presse et les réseaux sociaux. Ce qui est carrément lamentable.

Dernière expérience, la semaine dernière, après un an de réclamations et de multiples lettres recommandées, un couple de septuagénaires de santé fragile, sans connexion téléphonique fixe, a obtenu son rétablissement une semaine après leur passage au JT de 13 h de TF1.

20. Jugez-vous satisfaisants la place et le fonctionnement du dispositif de règlement alternatif des litiges (le médiateur des communications électroniques) dans les télécoms ?

Le parcours pour arriver chez le médiateur est déjà trop long et trop compliqué et les conditions pour être pris en charge pas toujours remplies faute d'informations préalables (mise en demeure).

Il n'est pas normal que pour un service universel il faille un tel parcours pour faire valoir ses droits et il est ahurissant que l'on accepte que cette situation devienne banale.

21. La responsabilité de l'État peut-elle être engagée du fait d'une carence dans le service rendu ? Comment ?

La question laisse supposer qu'actuellement la responsabilité de l'État ne serait pas engagée !

L'État a la responsabilité pleine et entière dans l'application du SU. C'est un droit opposable.

Au regard de la constitution l'État a le devoir de veiller à l'égalité entre les hommes et l'égalité entre les territoires.

« Toute personne a un droit égal à l'accès au service public, participe de manière égale aux charges financières résultant de ce service, et doit être traitée de la même façon que tout autre usager. »

Si des solutions ne voient pas rapidement le jour, il reviendra aux usagers de trouver les procédures juridiques pour faire reconnaître la responsabilité de l'État.

ÉVOLUTIONS POSSIBLES

22. Comment un service universel territorialisé pourrait-il fonctionner ? Existe-t-il des exemples de ce mode de fonctionnement dans l'Union européenne ?

Le SU doit fonctionner quel que soit le niveau de territoire concerné. Il convient de mailler au niveau des communes le dispositif de contrôle de son bon exercice.

23. Comment l'extension du service universel à la prestation internet haut débit doit-elle faire évoluer les modalités de gestion du service ?

L'égalité d'accès au téléphone et à internet, dès lors qu'ils sont devenus indispensables à chacun, est l'exigence première quelle que soit la technologie.

L'application de SU à la fibre va poser de nouveaux problèmes dus à la multitude des opérateurs.

L'État n'a pas d'autre choix que de s'atteler à trouver des solutions qui garantissent la cohésion du pays.

24. Que faire, selon vous, pour renforcer le dispositif de conventionnement actuel ? Est-il souhaitable d'étendre la durée de la convention au-delà de trois ans, voire de modifier complètement les modalités du conventionnement ? Si oui, dans quel sens ?

C'est un changement complet de dispositif que nous préconisons, une structure permanente en charge du réseau et indépendante des opérateurs de téléphonie.

Voire nos préconisations *Une réforme de la gestion du réseau* page 19 du dossier joint.

25. Quelle est la place des technologies alternatives au cuivre et à la fibre (radio, satellite) dans l'exploitation du service universel ?

À ce jour toutes les solutions qui passent par les ondes ne garantissent pas une fiabilité et une régularité des données échangées. Par exemple le téléphone mobile fonctionne très mal par temps d'orage.

Il est très rarement évoqué une solution mixte Fibre/Cuivre qui pourtant devrait permettre déjà d'apporter au moins le haut-débit à chacun.

ADN, Ardèche Drôme Numérique a d'ores et déjà annoncé qu'ils n'installeraient pas la fibre dans les maisons isolées. Ce qui est contradictoire avec les déclarations de Mr Cédric O, Ministre, sur un service universel de la fibre.

Pour mettre en œuvre cette solution Fibre/Cuivre il faudra quand même restaurer le réseau cuivre qui ne dessert déjà plus vraiment toutes les maisons isolées que Orange a abandonné.

On voit bien que l'urgence est là et qu'il ne servira à rien de détourner le regard des réalités.

Nous joignons à ces réponses aux questions de la rapporteure un dossier d'observations et de préconisations que nous avons constitué en collaboration avec l'autre collectif d'usagers.

Ce dossier aborde d'autres aspects de l'application du Service Universel et des attentes des usagers, notamment la réalisation d'un état des lieux du réseau actuel et des personnes discriminées ainsi que la défense du droit des consommateurs.

Orange j'enrage !

Collectif des usagers victimes de pannes internet et téléphone
Saint Julien Labrousse le 1^{er} février 2021