



Collectif les oubliés d'orange

## Collectif – les oubliés d'orange

La privatisation d'Orange, la réduction des effectifs, l'externalisation des services, la sous traitance à outrance avec pour résultat des clients, élus en colère nous amène à vous suggérer ces différentes propositions, en lieu et place des services que nous avons pu connaître il y a plusieurs dizaine d'année :

### -l'entretien du réseau adsl et les anciens dommages :

Aucun chiffre n'est publié mais selon les différents témoignages, les constatations, au moins 20 % du parc est touché par un mauvais entretien. Il serait intéressant dans un premier temps de savoir si l'opérateur Orange est capable de chiffrer ce problème par département/ par commune. Dans un deuxième temps, il nous paraît indispensable de le vérifier et dresser un état des lieux précis de ce problème par commune, une plateforme en ligne accessible uniquement aux élus permettrait sans aucun doute de le faire facilement.

Avec cette base de donnée, il serait possible d'agir en étant le plus précis possible et permettrait d'exiger de la part de l'opérateur Orange un plan de remise en état global du réseau avec des objectifs sur le temps. La finalité des travaux devra être validée par une commission locale (par les communautés de communes, par le département ?) et un indicateur d'état de l'avancé des travaux, devra être publié régulièrement. Un contrôle rigoureux devra être effectué pour déterminer de l'avancée réel des engagements pris. Tous manquements devra être sanctionnés financièrement par cette même commission à une échéance prévue afin de ne laisser aucun cas en souffrance.

Il est à rappeler que les poteaux sont le support indispensable au déploiement de la fibre en milieu rural, leurs mauvais états ou absences compromettent celui-ci.

### -La signalisation des nouveaux dommages et leurs résolutions :

Il paraît également indispensable que tout dommage urgent (poteau, fil sur la chaussée par exemple) soit traité expressément dans les 48 heures hors ce n'est pas le cas actuellement pour différentes raisons. Une d'elle annoncé, le manque d'effectif. De nombreux cas sont rapportés sur des interruptions de service sur plusieurs mois, des problèmes techniques peuvent être là aussi, annoncé.

Dans ce contexte, il me paraît légitime que des unités techniques locales soient créées ou recrées, qui auraient pour mission de sécuriser les dommages pouvant occasionner des difficultés aux usagers de la route et pour prévenir d'éventuels accidents de la route. La 2<sup>ème</sup> mission serait d'intervenir pour les pannes, les nouvelles ouvertures de ligne, dans un rôle d'expert technique, donneur d'ordre ou intervenant, cela reste à déterminer, 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 en cause.

### -La facturation en cas de non délivrance de service

Toute interruption de service doit donner lieu à un remboursement automatique à la date de déclaration d'un incident, il n'est pas normal que les clients aient à entreprendre des démarches en tel cas. Une loi ?? Un numéro officiel, ainsi qu'une plateforme nationale plus efficace doivent être créés à cet effet pour que les droits des consommateurs soient respectés, les abus dénoncés, la procédure pour se faire, simplifier.

### -Suivi des dossiers

Création d'un système commun à tous les opérateurs permettant d'avoir une visibilité de l'état d'un dossier pour une signalisation précise, pour une réparation, un litige, accessible en ligne au citoyen lambda, aux élus, avec un réel suivi ainsi que des alertes automatiques en cas de dépassement de délai.

### -Autre proposition : Création d'une structure globale à l'image d'Enedis

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 entreprise, en somme, ce sont les usagers qui en pâtissent.

Afin d'éradiquer ce problème et pour contrer la mauvaise volonté de certain opérateur, il serait intéressant d'envisager une structure à l'image d'Enedis, seule entreprise habilitée à intervenir sur le réseau, quelque soit le fournisseur d'énergie.

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



Collectif les oubliés d'orange

## Collectif – les oubliés d'orange

l'opérateur en charge de la demande.

Cette solution apparaît être la solution idéale afin d'améliorer la délivrance du service universel de téléphonie mobile. 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, dans l'idéal à mettre en place, pour avoir des prestations équivalentes.

### Conclusion :

- Un état des lieux du réseau Adsl par commune doit être fait et un plan d'action doit être mis en place pour que tout les poteaux, ligne à terre soit intégralement réparé sur l'ensemble du territoire français avec contrôle et sanction à la clé
- Création ou recréation d'une structure technique locale apte à intervenir rapidement et efficacement, soit au niveau des communautés des communes, soit au niveau des départements afin d'exiger une délivrance du service universel de téléphonie fixe dans des conditions normales d'utilisation
- Création d'une loi, d'une procédure rapide et efficace pour les problèmes lié à la facturation en cas de non délivrance de service, un remboursement automatique doit être exigé
- Création d'une base commune entre opérateurs pour les suivi d'intervention en cours, avec une visibilité sur les délais de la part des utilisateurs, et d'une alerte automatique en cas de dépassement de délai auprès des autorités compétentes.
- Proposition tierce :  
Création d'une structure à l'image d'Enedis, qui serait, pourquoi pas, propriétaire des réseaux de téléphone et qui serait les seuls, habilités officiellement à intervenir dessus.  
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 Orange à entretenir ces réseaux.