

# LE SERVICE UNIVERSEL AUJOURD'HUI ET DEMAIN

## Le service universel historique : la fourniture du service téléphonique

Le service universel des communications électroniques a été établi au niveau européen pour permettre à chaque État membre de garantir à tous ses résidents l'accès à un ensemble de services de base essentiels pour participer à la vie sociale et économique de la Nation.

Jusqu'à présent, en pratique, le service universel se composait en France des prestations de raccordement à un réseau fixe ouvert au public permettant un accès à internet « bas débit » et à une offre de service téléphonique. Par ailleurs, les « tarifs sociaux » du service universel permettent aux plus démunis (invalides de guerre, bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé) d'avoir accès à l'offre de service téléphonique à un tarif préférentiel.

Orange a été désigné prestataire du service universel à partir du 3 décembre 2017 pour une durée de 3 ans par arrêté du ministre en charge des Communications électroniques<sup>1</sup> à la suite d'un appel à candidature.

### Le rôle de l'Arcep

L'Arcep assure dans ce cadre le suivi du service universel au travers de 3 missions principales.

- **Le calcul du coût du service universel** : l'Arcep effectue le calcul du coût net du service universel. Ce coût net correspond à la charge que le prestataire pourrait éviter s'il n'était pas soumis à l'obligation de service universel. Il fait l'objet d'une compensation financière, financée par un fonds sectoriel abondé par les opérateurs, dès lors que le coût net constaté représente une charge excessive pour le prestataire.
- **Le contrôle tarifaire** : l'Arcep exerce un contrôle sur l'ensemble des tarifs du service universel. Parmi ces tarifs figurent celui de l'abonnement téléphonique (17,96 € TTC au 31 décembre 2020) ainsi que de l'abonnement social (6,49 € TTC) dont bénéficient les plus démunis (invalides de guerre, bénéficiaires du RSA, de l'allocation de solidarité spécifique ou de l'allocation adulte handicapé).

- **Le contrôle de la qualité de service** : conformément au cahier des charges défini par le ministre en charge des Communications électroniques, le prestataire du service universel est assujéti, sur sa période de désignation, à un certain nombre d'obligations relatives à la qualité de service. À ce titre, il doit mesurer et publier des indicateurs portant notamment sur le délai de fourniture des raccordements, le délai de réparation des lignes et le taux de défaillance des appels. Par exemple, le prestataire désigné pour la période 2017-2020 devait traiter 95 % des demandes de raccordement en moins de 8 jours pour les lignes existantes, et en moins de 12 jours pour l'ensemble des lignes. Orange publie ces indicateurs dans un rapport<sup>2</sup>. L'Arcep exerce un contrôle du calcul et de la publication de ces indicateurs, ainsi que du respect des objectifs qui y sont attachés.

### Un service universel fourni de plus en plus sur des technologies variées

Historiquement, le service universel était essentiellement fourni sur la technologie de téléphonie traditionnelle RTC (réseau téléphonique commuté). Depuis plusieurs années, le déploiement massif des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné et la fermeture de la production de nouvelles lignes téléphoniques analogiques (le 15 novembre 2018 en métropole, puis le 15 novembre 2019 en Outre-mer<sup>3</sup>) ont conduit Orange à réaliser une proportion croissante des nouveaux raccordements effectués au titre du service universel en xDSL sur cuivre, sur fibre ou par satellite. En pratique, en 2019, seule une minorité des raccordements est effectuée en RTC (voir tableau ci-dessous).

## NOUVEAUX RACCORDEMENTS EFFECTUÉS AU TITRE DU SERVICE UNIVERSEL PENDANT L'ANNÉE 2019

Cuivre RTC	16 000 <sup>4</sup>
Cuivre xDSL	67 000
Fibre	2 900
Satellite	< 100
<b>Total</b>	<b>85 900</b>

1. Arrêté portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du Code des postes et des communications électroniques, <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000036128828?r=0AyoZG0GmC>

2. Ces indicateurs sont disponibles sur le site d'Orange : <https://www.orange.com/fr/Groupe/Activites/Les-reseaux/Documentation/Documentation-reseaux>

3. Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin.

4. Les raccordements RTC effectués en 2019 se répartissent entre raccordements en Outre-mer et raccordements en 2019 d'usagers (principalement entreprises) ayant passé commande avant la fin de la commercialisation métropolitaine fin 2018.



## Un service universel amené à évoluer avec le nouveau Code européen des communications électroniques

### Vers un service universel haut débit

Aujourd'hui, l'accès à internet est un enjeu primordial pour que tous puissent participer à la vie économique et sociale de la Nation. Reconnaisant la place grandissante que le numérique occupe dans la société, le nouveau Code européen des communications électroniques adopté en 2018 a étendu le service universel à l'accès à internet à haut débit.

Le code a par ailleurs défini comme essentiel un ensemble minimal de 11 services en ligne auxquels le service universel devrait permettre d'accéder :

- messagerie électronique ;
- moteurs de recherche permettant de chercher et de trouver tout type d'information ;

- outils en ligne de base destinés à la formation et à l'éducation ;
- journaux ou sites d'information en ligne ;
- achat ou commande de biens ou services en ligne ;
- recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi ;
- réseautage professionnel ;
- banque en ligne ;
- utilisation de services d'administration en ligne ;
- médias sociaux et applications de messagerie instantanée ;
- appels vocaux et vidéo (qualité standard).

La transposition en droit français par la loi n° 2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière des dispositions du Code européen relatives au service universel ouvre la voie à la mise en place progressive du nouveau cadre.

# 3 questions à



## CÉLIA DE LAVERGNE

Députée de la 3<sup>ème</sup> circonscription de la Drôme

Propos recueillis en mars 2021

### Quelles sont les difficultés que vous constatez sur le territoire de la Drôme ?

La Drôme souffre cruellement de la dégradation et de l'absence d'entretien du réseau historique sur cuivre, sans pour autant avoir accès à la fibre qui ne sera effective partout qu'en 2030. La transition de l'un vers l'autre, insuffisamment anticipée, pose de vraies difficultés et injustices.

Au quotidien, les Drômois de l'arrière-pays subissent des coupures non réparées pendant parfois plusieurs semaines. Lorsque vous êtes âgé, fragile, isolé, parfois avec un système de télésurveillance lié au téléphone fixe, votre sécurité est mise en danger. De plus en plus de ces situations préoccupantes me remontent. Nos maires ruraux de l'arrière-pays passent des heures au téléphone sans obtenir de réponse.

De plus, l'absence de réseau handicape nos territoires qui sont pourtant dynamiques, et en forte attente de télétravail et de télé-médecine, mais qui ne peuvent pas se projeter dans l'avenir faute de réseau de télécommunications suffisant.

### Quelles sont vos attentes concernant l'accès aux lignes téléphoniques ?

Nous attendons avant tout l'universalité. Que nos territoires ruraux soient traités comme nos territoires urbains. Le cadre européen et la loi française le prévoyaient, mais la mise en œuvre du service universel n'a pas suivi.

Avec 215 maires de ma circonscription nous avons choisi de le dénoncer publiquement. Nous avons été rejoints par des élus de la France entière, de zones rurales essentiellement. C'est ainsi que l'Assemblée nationale m'a confié une mission « *flash* » afin de proposer des solutions concrètes et immédiates pour améliorer la situation de ces territoires.

Les conclusions de cette mission préconisent ainsi une nouvelle désignation plus exigeante d'Orange sur *a minima* 5 ans – de par sa situation de monopole –, la création d'une obligation de réparation et de raccordement sous peine de sanctions dissuasives, la création d'indicateurs de suivi ciblés sur les territoires ruraux, ainsi que le renforcement des moyens de médiation pour les usagers.

Concrètement, cela doit s'accompagner d'un plan d'action

et d'une augmentation des moyens accordés aux zones reculées. C'est parfaitement faisable et finançable, contrairement à ce qu'on peut entendre.

### Que devrait couvrir un futur service universel défini dans le nouveau cadre issu du Code européen ?

En décembre dernier, nous avons transposé dans le droit français une nouvelle définition du service universel plus engageante, qui conjugue l'accès aux communications vocales avec celui à un haut débit internet. C'est une bonne chose, que nous devons cette fois rendre concret pour tous. L'effort considérable fait sur la fibre et le *New Deal* mobile du Gouvernement, incluant notamment des solutions de 4G fixe, va permettre d'avancer sur la transition du cuivre vers la fibre. Nos efforts doivent continuer à cibler la ruralité.

À long terme, nous devons aussi porter une attention particulière à l'enfouissement des réseaux, à la création d'une force d'intervention rapide pour répondre aux épisodes climatiques intenses, et sur la propriété et la gestion des ouvrages de génie civil utilisés par les réseaux cuivre et fibre.