

## LE CONTRÔLE PAR L'ARCEP DE LA QUALITÉ DU SERVICE UNIVERSEL

En novembre 2017, Orange a été désigné par le Gouvernement prestataire du service universel pour une durée de 3 ans. Cette prestation, dont l'objet est de garantir l'accès pour tous les citoyens au service téléphonique à un tarif abordable, est encadrée par un cahier des charges arrêté par le Gouvernement, et dont le respect est contrôlé par l'Arcep. Orange est tenu de respecter une douzaine d'indicateurs annuels (par exemple : délai de raccordement, délai de réparation d'une défaillance téléphonique, délai de réponse aux réclamations des usagers, etc.).

### De nombreux signalements d'une dégradation significative ; une instruction ouverte en juin 2018

En 2018, de nombreux utilisateurs et collectivités territoriales ont fait part à l'Autorité, notamment par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep », d'une dégradation progressive et significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe. L'Arcep a également été alertée par plusieurs préfets, parlementaires ainsi que par le Défenseur des droits. L'instruction ouverte en juin 2018 par la formation en charge de l'instruction et de la poursuite (RDPI) de l'Arcep a permis de confirmer une dégradation particulièrement significative de la qualité de service du service universel. Au regard de ces éléments, la formation RDPI de l'Arcep a mis en demeure le 23 octobre 2018 la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel.

### Une amélioration significative en 2019, une situation moins satisfaisante en 2020, notamment marquée par la crise sanitaire

À la suite de cette mise en demeure, en 2019, les indicateurs de qualité de service se sont significativement améliorés et la quasi-totalité d'entre eux ont dépassé les objectifs annuels du cahier des charges. Ainsi, par exemple, en 2019, 85 % des pannes ont été réparées en 46 heures pour un objectif de 48 heures, en nette amélioration par rapport aux 62 heures constatées en 2018.

### Orange a présenté des perspectives de rétablissement de la qualité de service à la formation RDPI de l'Arcep

Dans le contexte de la crise sanitaire, Orange a présenté à l'Arcep le 17 juillet 2020 des éléments d'appréciation sur ces effets et une perspective d'évolution de la qualité de service du service universel jusqu'à la fin de l'année 2020. L'Arcep a rendu publics ces éléments le 21 septembre 2020<sup>1</sup>.

La formation RDPI de l'Autorité a pris acte des perspectives transmises par Orange, qui s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration de la qualité de service du service universel, et d'un retour vers les niveaux fixés par l'arrêté portant désignation de l'opérateur en charge du service universel. L'Autorité doit recevoir à la fin du premier trimestre 2021 les résultats annuels d'Orange pour l'année 2020, ce qui lui permettra d'apprécier les résultats d'Orange sur l'ensemble de la période de mise en demeure.



Laure de La Raudière, présidente de l'Arcep, en déplacement en Ardèche et dans la Drôme, à la rencontre des élus et des représentants d'Orange pour échanger sur la qualité de service du réseau cuivre.

1. Communiqué de presse « L'Arcep fait le point sur la qualité du service universel », <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/service-universel-3.html>