

EN ATTENDANT LA FIBRE, GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE SUR LE CUIVRE

1. Face aux nombreux signalements de mauvaise qualité de service sur le cuivre, l'Arcep maintient sa vigilance

La qualité de service du réseau cuivre revêt une importance de premier ordre pour l'Arcep, en particulier dans les territoires en attente de la fibre où les populations sont tributaires de ce réseau pour leurs raccordements au téléphone ou à internet. La qualité du réseau cuivre d'Orange conditionne directement la qualité du service fourni par l'ensemble des opérateurs commerciaux à leurs clients. Or il a été constaté à de nombreuses reprises, notamment par Célia de Lavergne, députée de la Drôme, dans le cadre du rapport¹ de sa mission flash que la qualité de service sur le réseau cuivre est préoccupante sur certaines zones.

Dès sa prise de fonction, la présidente de l'Arcep, Laure de La Raudière, s'est rendue à l'invitation des élus dans la Drôme et en Ardèche pour une visite de terrain sur l'état du réseau cuivre d'Orange. Elle a pu échanger avec les élus et l'opérateur historique sur les enjeux de qualité de service. Laure de La Raudière a réaffirmé à cette occasion que « [Les Français] doivent avoir une bonne qualité de service tant qu'ils ne basculent pas vers la fibre ».

Elle est retournée dans la Drôme le 23 février 2022 à l'invitation des élus, pour refaire un point sur la situation locale un an après, à l'occasion d'un comité de concertation départemental sur le cuivre.

2. Orange a pris des engagements auprès du Gouvernement en matière de service universel et de qualité de service du réseau cuivre

Depuis le 3 décembre 2020, il n'y a plus d'opérateur en charge du service universel pour les prestations de raccordement au réseau et de fourniture d'un service téléphonique. Néanmoins, Orange, anciennement désigné opérateur de service universel, s'est engagé auprès du Gouvernement à maintenir, jusqu'en 2023², ses offres « abonnement principal » et « réduction sociale téléphonique » qui relevaient du périmètre du service universel.

C'est dans ce contexte que pour répondre aux demandes du Gouvernement, Orange a annoncé un plan d'action visant à préserver la qualité du réseau cuivre (voir les 3 questions à la Direction générale des entreprises). Afin d'améliorer la qualité du réseau et soulager les zones en souffrance, Orange a maintenu en 2021 un budget de 500 millions d'euros alloué spécifiquement aux opérations



La présidente de l'Arcep au comité de concertation départemental de la Drôme sur le cuivre du 23 février 2022.

1. <https://www2.assemblee-nationale.fr/content/download/328893/3212880/version/1/file/GT+SUT+-+Communication.pdf>

2. https://www.orange.com/fr/flipbook?pdf=https://www.orange.com/sites/orange.com/files/2021-05/CP_Orange_annonce_son_plan_sur_la_QS_cuivre_21052021.pdf

de maintenance du réseau cuivre. Orange a également alloué des budgets supplémentaires pour la maintenance préventive à 17 territoires prioritaires concernant 22 départements. De plus, Orange a mis en place des comités locaux de concertation, qui rassemblent représentants des élus et opérateurs, sous la présidence des préfets³, afin d'assurer le suivi du plan d'action dans chaque département. Orange s'est enfin engagé à fournir une solution de secours mobile, ou satellitaire en cas de crise collective, en 24 heures maximum dès qu'un signalement d'un incident lui est communiqué. L'Arcep accompagne le Gouvernement dans le suivi de la mise en œuvre de ce plan d'action.

Enfin, en ce qui concerne les services de gros, dans le cadre de ses nouvelles analyses de marché, l'Arcep a adopté des décisions qui encadrent la qualité de service sur les marchés de gros grand public (décisions n° 2020-1446 et n° 2020-1447) et entreprises (décision n° 2020-1448)⁴, grâce à la définition d'une série d'indicateurs de qualité de service et de seuils associés lui permettant une appréciation globale de la qualité de service sur le réseau de cuivre. L'Arcep veille au respect de cet encadrement en réalisant le suivi des valeurs trimestrielles communiquées par Orange.

Le tableau ci-dessous détaille les indicateurs de qualité de service (tous accès, généralistes et entreprises) définis par l'Arcep.

SEUILS D'INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE (TOUS ACCÈS, GÉNÉRALISTES ET ENTREPRISES) DÉFINIS PAR L'ARCEP

	Seuil par indicateur	Dégroupage Décision n° 2020-1446	Offres activées sans garantie de temps de rétablissement (GTR) Décision n° 2020-1447
Indicateurs Production	Taux d'échec d'accès à la boucle locale	7 %	13 %
	Délai moyen livraison (en JO)	5	6
	Délai de construction de ligne – 95° centile (en jours ouvrés)	27	32
	Taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois	9 %	9 %
Indicateurs SAV	Taux de non-respect du délai de relève	30 %	40 %
	Délai de rétablissement – 95° centile (en heures ouvrées)	100	100
	Taux de réitération des défauts francs	20 %	20 %
	Taux de réitération des défauts non francs	40 %	40 %

En outre, des seuils de qualité de service spécifiques complémentaires pour les accès entreprises sont fixés pour chacun des indicateurs suivants :

SEUILS D'INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE SPÉCIFIQUES ENTREPRISES DÉFINIS PAR L'ARCEP

	Type de seuil	Valeurs	Typologie
Accès total entreprises - Taux de respect du nombre minimum de créneaux de RDV	Plancher	90 %	Production
Accès total entreprises - Taux de respect du délai de livraison	Plancher	90 %	Production
Accès total entreprises sans GTR - Taux de respect du délai de relève	Plancher	80 %	SAV
Accès avec GTR ⁵ - Taux de respect du délai de relève avec GTR	Plancher	80 %	SAV

3. <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/internet-telephonie-orange-qualite-reseau-cuivre#>

4. <https://www.arcep.fr/la-regulation/tableau-synthetique-des-analyses-de-marches.html>

5. Cet indicateur inclut l'ensemble des accès dégroupés avec GTR.

3 questions à



MIREILLE CLAPOT

Présidente de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP), députée de la Drôme



Propos recueillis en mars 2022

Quelles sont les missions de la Commission supérieure du numérique et des postes (CSNP) ? Comment cette dernière s'inscrit-elle dans les enjeux d'aménagement numérique du territoire ?

La CSNP est une commission composée de 7 députés, de 7 sénateurs et de 3 personnalités qualifiées. Elle a pour mission de contrôler les activités postales et de communications électroniques en matière de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et d'internet.

Sur la base d'auditions régulières des pouvoirs publics, de l'Arcep, des opérateurs, des associations d'élus et des usagers, la Commission supérieure rend des avis et des recommandations adressées au Gouvernement et au Parlement.

Parce qu'elle est composée d'élus, implantés sur l'ensemble du territoire, en zone rurale ou de montagne notamment, en relation directe avec nos concitoyens, la Commission supérieure est particulièrement attentive à l'aménagement numérique sur l'ensemble du territoire, à l'égal accès de nos concitoyens et de nos entreprises au très haut débit et d'une manière générale à la qualité des services numériques au juste coût.

S'agissant de la qualité de service, les problèmes liés aux raccordements

commerciaux réalisés par une chaîne de sous-traitance mal formée qui entraînent dégradation et coupures internet sont encore trop nombreux malgré la vigilance de l'Arcep : l'ensemble de l'écosystème doit adopter des pratiques plus vertueuses.

Quels sont les faits marquants de l'année 2021 pour la CSNP dans ce domaine ?

La France est championne d'Europe de la fibre : grâce aux efforts conjoints des autorités et des opérateurs, le rythme de déploiement de la fibre a poursuivi sa trajectoire dynamique en 2021 : au 31 décembre 2021, 70 % du territoire était raccordable à la fibre et de ce point de vue, les objectifs du Plan Très Haut débit seront sans doute atteints.

Il convient de s'en réjouir mais plusieurs points de vigilance persistent dans le domaine des télécommunications et du numérique.

Grâce à la pression des parlementaires et des élus locaux, les problèmes majeurs liés au défaut d'entretien du réseau cuivre a fait l'objet d'une véritable prise de conscience des pouvoirs publics en 2021 : la CSNP participe au comité national de suivi du réseau cuivre instauré par le Gouvernement à l'automne 2021 et s'assure que les engagements pris par Orange permettront de trouver

des solutions opérationnelles pour les victimes de coupures liées à la vétusté de ce réseau.

La cybercriminalité connaît une progression exponentielle depuis plusieurs années et n'épargne pas nos territoires : collectivités locales, hôpitaux, PME, sont des cibles trop vulnérables. La CSNP a publié plusieurs recommandations dans son avis du 8 avril 2021 sur la sécurité numérique identifiant les actions prioritaires à conduire pour renforcer le niveau de protection au niveau national, local et européen.

À vos yeux, quels sont les défis des prochaines années pour les territoires en termes de réseaux du numérique et d'usages ?

La fin du réseau cuivre et l'entretien du réseau filaire supposent des investissements considérables et pérennes : il est essentiel que nous ayons un débat collectif et responsable sur ces sujets dès que possible.

La fracture numérique est un sujet sur lequel la CSNP conduit une réflexion et formule des recommandations depuis plusieurs années : des mesures et des moyens ont été mis en œuvre mais ils devront être renforcés. Un pilotage de ces politiques au niveau territorial adéquat nous paraît pertinent.

3 questions à

MATHIEU WEILL

*Chef du service de l'Économie numérique à la Direction générale des Entreprises -
Ministère de l'Économie et des Finances*



Propos recueillis en février 2022

Quelles sont les principales mesures prévues dans le plan cuivre pris par Orange auprès du Gouvernement ?

Le plan cuivre présenté par Orange à la demande du Gouvernement vise à répondre aux défaillances graves qui ont pu être constatées sur ce réseau, notamment les situations d'interruption de service dans certaines zones rurales, comme la Drôme-Ardèche. Dans un contexte de fermeture annoncée de ce réseau par Orange, il était primordial que l'opérateur s'engage à maintenir des moyens au profit d'usagers, certes de moins en moins nombreux, pour qui cette infrastructure reste indispensable. Les perspectives, certes ambitieuses, de la fibre pour tous en 2025, ne doivent pas occulter le souci de garantir une bonne connectivité pour tous, proche de la logique du service universel, même si Orange n'était plus désigné à ce titre à partir de la fin 2020.

Le plan présenté par Orange prévoit notamment un maintien des moyens alloués au cuivre avec même un renforcement dans 17 territoires prioritaires, d'une part, et la garantie de fourniture d'une solution alternative en 24 heures en cas de panne, d'autre part.

Comment concrètement ce plan cuivre est-il suivi par le Gouvernement et dans les territoires ?

Les problèmes étant locaux, la résolution des difficultés ne peut avoir lieu qu'à ce niveau. Nombre d'élus se plaignaient par exemple de n'avoir aucun interlocuteur à contacter chez l'opérateur historique. Des comités de concertation locaux à l'échelle départementale ont ainsi été créés, rassemblant les représentants des élus et les opérateurs sous la présidence des préfets. Au niveau national, le secrétaire d'État chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O, a eu l'occasion de rassembler les principaux acteurs concernés pour faire le point sur les initiatives locales en la matière. La DGE est mobilisée avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) pour appuyer les préfetures et encourager ces dialogues locaux.

À ce stade quelles sont les premières orientations pour le prochain service universel ? Quelles sont les prochaines étapes ?

L'objectif du Gouvernement est de généraliser la fibre d'ici 2025. Chacun doit pouvoir accéder au très haut débit, ce qui passe par la disponibilité des offres et l'obtention de garanties sur la résilience des réseaux et de leur qualité de service.

Récemment, à ce titre, le Premier ministre a annoncé le doublement de l'aide permettant d'accéder au très haut débit sans fil au profit des utilisateurs résidant dans des zones sans couverture filaire à très haut débit (de 150 à 300 €, voire 600 € sous condition de ressources).

La question de l'accessibilité financière pour les utilisateurs à faibles revenus des offres internet à très haut débit devra également être posée, d'autant plus que les abonnements à la fibre sont pour le moment plus chers que ceux reposant sur l'ADSL.

