



**SECRETARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DE LA TRANSITION
NUMÉRIQUE
ET DES COMMUNICATIONS
ÉLECTRONIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE SECRÉTAIRE D'ÉTAT

Paris, le **29 JUIN 2021**

Nos références : TNCE/MEFI-D21-08580

Vos références : JLN/VG 2021-26

Votre lettre du 16 février 2021

Monsieur le Sénateur,

Vous avez bien voulu appeler mon attention sur les difficultés rencontrées par les habitants de votre département liées à la vétusté des réseaux propriétés d'Orange.

Le Gouvernement est très attaché à ce que tous nos concitoyens puissent continuer à bénéficier d'un service de qualité. La France est aujourd'hui le pays européen qui déploie le plus rapidement la fibre optique jusqu'à l'abonné avec 5,8 millions de locaux rendus raccordables en 2020. Mais la période actuelle, de transition, ne peut s'accompagner d'un relâchement des efforts pour maintenir un bon niveau de qualité de service, en particulier sur le réseau de cuivre dont dépendent tous nos concitoyens qui ne bénéficient pas encore d'un accès à la fibre optique.

C'est pourquoi le Gouvernement a demandé à Orange de prendre des engagements complémentaires dans le cadre de la mise en œuvre d'un nouveau plan d'action permettant d'améliorer la qualité globale du réseau cuivre et de soulager les zones en souffrance. Les discussions menées ont permis d'aboutir à un accord que le Premier ministre a annoncé le 21 mai dernier lors d'un déplacement à Aouste-sur-Sye, dans la Drôme.

L'opérateur Orange s'est ainsi engagé à maintenir 500 millions d'euros annuels d'investissement consacrés à l'entretien du réseau cuivre sur l'ensemble du territoire national malgré un nombre de lignes actives en forte décroissance : cela représente un budget par ligne active en augmentation de 22 % depuis 2018. En effet, 3,3 millions de Français ont souscrit l'année dernière à un abonnement à la fibre, quand 2,5 millions d'entre eux ont résilié leur abonnement cuivre. Dix millions d'euros supplémentaires seront également alloués à 17 territoires prioritaires. L'opérateur renforce son recrutement avec 123 nouveaux postes prioritaires dans les départements en tension et une augmentation de 30 % des effectifs nationaux d'intervention en cas de crise. En cas de dysfonctionnement, Orange s'engage à fournir une solution de secours mobile en

1/2

Monsieur Jacques LE NAY
Sénateur du Morbihan
Palais du Luxembourg
75291 Paris Cedex 06



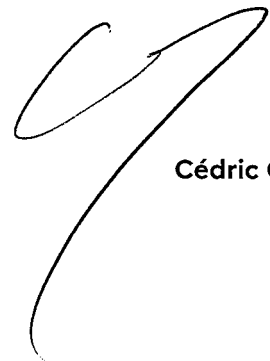
139 rue de Bercy – 75572 Paris
Cedex 12

24 heures, au maximum, à partir du signalement de l'incident. A défaut de couverture mobile, pour les cas d'interruption de service collective sur une portion de réseau, une solution de téléphonie satellitaire sera mise à disposition en mairie. Les offres du service universel téléphonique seront par ailleurs maintenues.

Le suivi de ce plan sera assuré par la mise en place de comités de concertation locaux à l'échelle départementale, composés des représentants d'élus et des opérateurs sous l'égide des préfets, et d'un comité de concertation national qui rassemblera, en plus de l'opérateur Orange, des représentants des associations de collectivités territoriales et les services de l'État.

Enfin, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse a fixé, à la fin de l'année 2020, des obligations de qualité de service dans une décision dite d'analyse de marché. L'opérateur Orange doit respecter des niveaux de qualité de service vis-à-vis des opérateurs clients pour la construction de nouvelles lignes et la réparation des pannes. L'Autorité impose également à Orange la publication d'indicateurs de qualité de service. Ces informations concerneront, entre autres, les délais des prestations, le taux de conformité des prestations, le taux d'incidents mensuels sur parc.

Je vous prie de croire, Monsieur le Sénateur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a long, sweeping stroke that curves downwards and to the left.

Cédric O