

↳ Orange aux abonnés absents

MOBILISATION Les députés ardéchois dénoncent un abandon par Orange du réseau téléphonique filaire. Ils dressent un état des lieux alarmant de la situation et somment l'opérateur d'intervenir rapidement.

À Sagnes-et-Goudoulet, Isabelle Lévêque, maire du village depuis les dernières élections municipales, connaît elle aussi de gros problèmes de téléphonie. Depuis trois ans, elle n'a plus de fixe et capte Internet par un routeur. Elle déplore que face à Orange, « on se bat contre des moulins à vent ». Pire, élue ou pas élue, elle constate un dialogue complètement rompu avec l'opérateur. « Ce n'est pas comme avec EDF. Avec Orange, il n'y a pas d'interlocuteur, pas de discussion. On peut dire qu'ils sont aux abonnés absents, lâche-t-elle. Ne pas avoir de fixe, à la limite, c'est faisable si les usagers peuvent capter le réseau mobile. Mais quand ce n'est pas possible, quand l'antenne est hors-service ou indisponible un temps, c'est de la non-assistance aux personnes ! Comment faire si on ne peut pas appeler pompiers ou médecins ? » La seule façon de se faire entendre semble de se tourner vers les députés ardéchois, en première ligne sur ces questions.

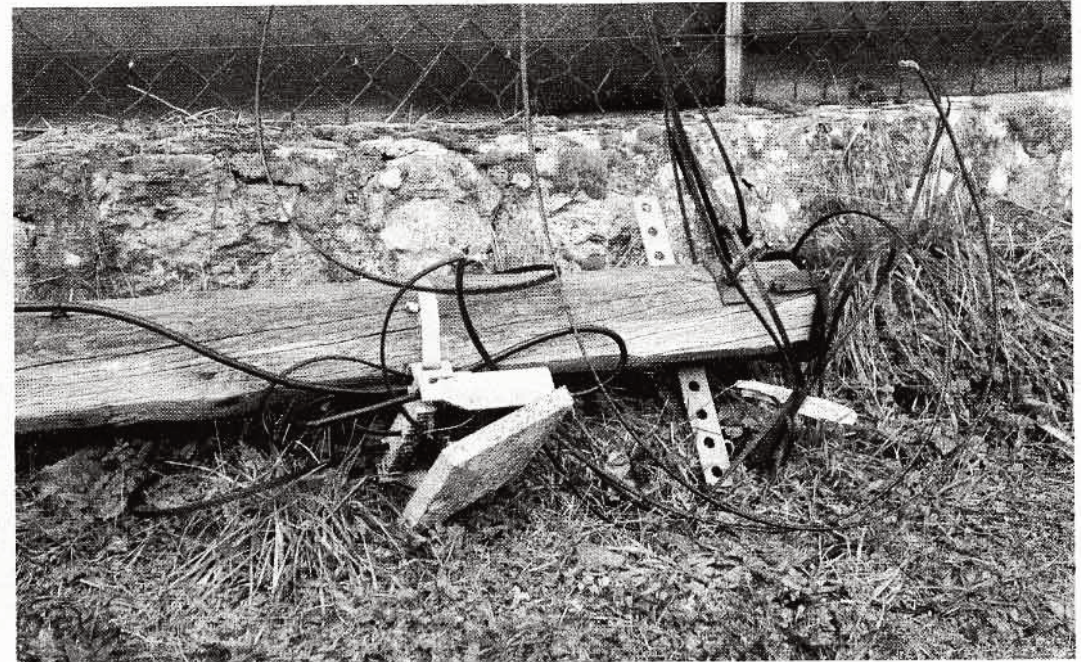
LE BON MOMENT POUR METTRE LA PRESSION

« On pourrait aussi citer les communes de Lachamp-Raphaël et Borne où le téléphone fixe a été coupé jusqu'à des mois. Des particuliers aussi me saisissent, remarque Fabrice Brun, député de la 3^e circonscription de l'Ardèche. Mais nous, députés, ne sommes pas le service après-vente des opérateurs ! » « C'est le sujet qui revient le plus, avec la santé, dans les échanges avec les habitants » confirme Hervé Saulignac, député de la 1^{re} circonscription ardéchoise. Il estime que 80 % du territoire ardéchois est concerné par des dysfonctionnements ou menacé d'avoir un réseau de téléphonie fixe coupé. « Toute l'architecture cuivre risque de tomber ! Car il y a ce que l'on voit dans le paysage avec des câbles par terre, mais aussi des centres de téléphonie dégradés, des lignes et poteaux "qui secouent" ». En un mot comme en cent : des zones entières pourraient se retrouver sans rien. Si le sujet revient sur le devant de la scène depuis

quelques jours, c'est aussi grâce à une tribune de la députée drômoise Célia de Lavergne, cosignée par 216 maires ruraux de son département, qui demande à Orange de remettre des moyens dans la téléphonie fixe filaire. « Tous les trois ans, une nouvelle convention est signée entre l'État et Orange. Elle fixe des objectifs pour parvenir au service universel que doit être la téléphonie fixe, au même titre que l'accès à l'électricité. La convention s'arrête en cette fin d'année avant une nouvelle pour la période 2021-2023. Célia de Lavergne a relancé le sujet car c'est le bon moment pour mettre la pression » explique Fabrice Brun.

DURCIR LES EXIGENCES

Afin de remédier à cette situation intenable, les députés souhaitent ajouter de nouvelles contraintes à Orange dans le cadre de la prochaine convention, comme des objectifs au niveau départemental : nombre de kilomètres à entretenir, de poteaux à remplacer, temps d'intervention maximum, voies de recours pour l'utilisateur... Si un réel bras de fer s'est engagé avec Orange, il semble plutôt pencher du côté du géant mondial des télécoms que du côté des territoires ruraux. « Orange peut dire, "je me retire". Sauf qu'aucun autre opérateur ne viendra sur la téléphonie fixe. Ça ne rapporte rien. En réalité, l'État n'est pas en position de force, analyse Hervé Saulignac, également vice-président de la commission supérieure du numérique et des postes (dont la mission consiste à contrôler les activités postales et de communications électroniques). Comme Orange déploie la fibre, il se dit que ce n'est plus la peine d'entretenir sur le filaire. Mais il reste des années avant que la fibre n'arrive partout. Et puis, Orange nous parle des intempéries : oui, l'Ardèche subit des aléas climatiques, mais c'était aussi le cas quand j'étais jeune ! Sauf qu'à l'époque le réseau était solide. Là, la météo a plus d'incidence sur un réseau devenu fragile ». Et Fabrice Brun d'abonder : « Il faut que les territoires ruraux, en pentes et de montagne soient présents dans la négociation de la nouvelle convention ». En effet, si la fibre arrive bientôt dans tous les territoires, les communes les



Des fils en vrac et une boîte de connexion ouverte après l'intervention demandée, c'est un exemple des réparations faites par un sous-traitant d'Orange. Photo d'archives

plus escarpées pourraient certainement se servir des câbles aériens pour faire venir cette nouvelle technologie. Il faut donc un réseau stable et entretenu... avant un dernier paradoxe dans cette histoire : « les gens ne comprennent pas comment le département peut être dans le Top 10 en développement de la fibre sur son territoire, mais aussi dans le Top 5 des territoires les plus sinistrés en matière de téléphonie filaire » affiche Hervé Saulignac.

VERS DES AMENDES ?

Néanmoins, une solution existe pour obliger Orange à tenir ses engagements. Cette solution

s'appelle l'Arcep : l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Une sorte de gendarme du numérique qui a déjà mis en demeure Orange pour ce type de problème en 2018. Mais pour Hervé Saulignac, il faut aller plus loin dans la démarche : « Il faut que l'Arcep ait le courage de condamner Orange à une amende financière de plusieurs millions d'euros sur son chiffre d'affaires. Ce montant doit être supérieur aux investissements financiers nécessaires pour réparer le réseau téléphonique. Ce serait alors dans l'intérêt d'Orange d'agir sur ses réseaux plutôt que de payer une amende... »

Flora Chaduc