

FICHE 3

En attendant la fibre, garantir la qualité de service sur le réseau cuivre

1. FACE AUX NOMBREUX SIGNALEMENTS DE MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE SUR LE RÉSEAU 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. Cette qualité 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, sur le terrain, dans les indicateurs, ou dans le cadre de travaux parlementaires¹ 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 l'Ardèche pour une visite de terrain relative à l'état du réseau cuivre d'Orange. Elle a pu échanger avec les acteurs locaux 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* ». Cette conviction a été confirmée à l'occasion d'une participation de la présidente le 23 février 2022, à l'invitation des élus de la Drôme, à un comité de concertation départemental sur le cuivre visant à refaire un point sur la situation locale.



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

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

2. ORANGE A PRIS DES ENGAGEMENTS AUPRÈS DU GOUVERNEMENT EN MATIÈRE DE MAINTIEN DE SES TARIFS SOCIAUX ET DE QUALITÉ DE SERVICE DU RÉSEAU CUIVRE

La désignation d'Orange en qualité d'opérateur de service universel pour les prestations de raccordement au réseau et de fourniture d'un service téléphonique a pris fin le 3 décembre 2020. L'opérateur Orange s'est néanmoins engagé auprès du Gouvernement à maintenir, jusqu'en 2023², ses offres « abonnement principal » et « réduction sociale téléphonique ».

En ce qui concerne les services de gros fournis par l'opérateur historique aux opérateurs commerciaux, l'Arcep a adopté, dans le cadre de ses analyses de marché, 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)³, 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 jours ouvrés)	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 relèvement	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 garantie de temps de rétablissement (GTR) - Taux de respect du délai de relèvement	Plancher	80 %	SAV
Accès avec GTR ⁴ - Taux de respect du délai de relèvement avec GTR	Plancher	80 %	SAV

² <https://www.orange.com/fr/newsroom/communiqués/2021/orange-renforce-le-reseau-cuivre-tout-en-accelérant-la-transition-vers-la>

³ <https://www.arcep.fr/la-regulation/tableau-synthetique-des-analyses-de-marchés.html>

⁴ Cet indicateur inclut l'ensemble des accès dégroupés avec GTR.