

# **La mise en œuvre du service universel des communications électroniques en France**

Serge Abiteboul

FRATEL – 8 juillet 2021

# Le service universel de téléphonie fixe : historique

Jusqu'à fin 2020, l'opérateur en charge du service universel avait l'obligation de fournir, à toute personne qui en faisait la demande :

- ❑ Un **raccordement au réseau téléphonique** public à un prix abordable
- ❑ Une **offre d'abonnement** permettant d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques, des communications par télécopie et des communications de données permettant l'accès à Internet à un débit suffisant (exigence limitée à moins de 56 kbit/s)
- ❑ Une offre de communications téléphoniques en provenance et à destination du reste du monde

## Des objectifs annuels de qualité de service à respecter

- ❑ Indicateurs de qualité de service fournis trimestriellement à l'Arcep par l'opérateur désigné
- ❑ Indicateurs de qualité de service annuels disponibles publiquement sur le site de l'opérateur désigné

## Neutralité technologique de l'obligation de raccordement

- ❑ Pas d'obligation d'utiliser une technologie fixe – technologies radio ou satellite possibles
- ❑ Possibilité d'utiliser un support cuivre ou fibre optique au choix de l'opérateur

# Le nouveau cadre européen du service universel inclue internet haut débit

## Un service adéquat



En France, le Gouvernement détermine les caractéristique, comme le débit, et le niveau de qualité du service

## Un service disponible pour tous



En France, le Gouvernement détermine la meilleure manière d'assurer la disponibilité d'un service d'accès adéquat

- Il peut s'agir de la désignation d'un ou plusieurs opérateurs chargés de fournir le service universel, après un appel à candidatures lancé sur la base d'un cahier des charges,
- ou bien d'engagements pris par les opérateurs sur tout ou partie du territoire de proposer une offre correspondant au service adéquat

## Un service abordable



En France, il revient au Gouvernement d'intervenir si les prix de détail sont trop élevés, via des aides ou la mise en place de tarifs spécifiques

→ aujourd'hui, les modalités concrètes de mise en œuvre sont en cours de définition par le Gouvernement.

Avis de l'Arcep au Gouvernement : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gsavis/20-1405.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/20-1405.pdf)

# Contexte : le Plan France Très Haut Débit

## Objectifs initiaux du Gouvernement

- ❑ 100% bon haut débit (minimum 8Mbit/s) à fin 2020
- ❑ **100% très haut débit (minimum 30 Mbit/s) à fin 2022**
- ❑ Des aides d'État pour les réseaux d'initiative publique (RIP) dans les territoires les moins densément peuplés (45% des locaux), avec un engagement initial de l'Etat à hauteur de 3,3 milliards d'euros.

## Situation au 31 mars 2021

- ❑ Éligibilité : 30M de locaux en THD (environ 75%)                      dont 25,6M en FttH (environ 60%)
- ❑ Abonnements : 15,7M en THD    dont 11,4M à la fibre

## Evolutions récentes en 2020-2021

- ❑ Nouvel objectif : **généralisation de la fibre optique sur tout le territoire à fin 2025**
- ❑ Nouveaux moyens : le Gouvernement a débloqué depuis début 2020, 550M€ de crédits qui devraient permettre d'atteindre ce nouvel objectif

# Pendant une phase transitoire, Orange n'a pas été redésigné délégataire du SU mais a pris des engagements auprès du Gouvernement

Le maintien de la qualité de service sur le réseau cuivre dans les zones rurales qui n'ont pas encore la fibre

Mise en demeure d'Orange en 2018 par l'Arcep sur la qualité de service du service universel et sur la qualité de service des offres de gros disponibles sur le réseau cuivre

Orange s'est engagé à un plan d'action pour améliorer la qualité de service

- ❑ Poursuite des offres de SU pour le service téléphonique jusqu'en 2023
  - Maintien des la commercialisation d'offres existantes
  - Fourniture en 24 heures d'une solution d'accès transitoire mobile en cas de dysfonctionnement
  - Fourniture d'une solution satellitaire dans la mairie de la commune en cas de panne importante
- ❑ Renforcement des actions de maintenance
  - Hausse des budgets alloués à l'entretien du réseau (maintenance et maintenance préventive)
  - Plans de renforcement locaux pour les zones les plus sensibles
- ❑ Favoriser la coopération avec les élus locaux
  - Favoriser l'adoption de la fibre sur tout le territoire
  - Amélioration de l'outil « Signal Réseaux » qui permet aux élus de signaler tout dommage constaté
  - Participation d'Orange à des comités dédiés à l'ensemble des réseaux de communications électroniques

# Conclusion

L'accès à internet pour toutes et tous est un enjeu primordial

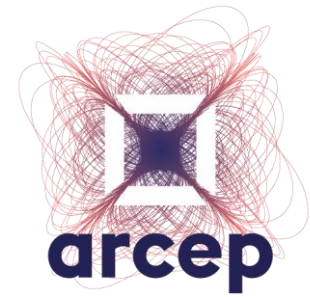
En France, le choix pour apporter une connexion Internet à tous est de s'appuyer sur le déploiement des réseaux à très haut débit principalement fibre par les acteurs du marché et aussi sur le soutien de l'Etat aux projets des collectivités territoriales

- Cela passe d'abord par le Plan France Très Haut Débit

Le service universel peut jouer un rôle en complément, pour assurer la disponibilité de l'accès à internet et agir pour que cet accès soit abordable via les tarifs sociaux

L'inclusion numérique ne peut se résumer à la seule disponibilité du service universel des communications électroniques, mais recouvre des problématiques plus larges (accès au matériel, à la compétence et au savoir-faire notamment)

[serge.abiteboul@arcep.fr](mailto:serge.abiteboul@arcep.fr)



# Zoom sur le contrôle de la qualité de service

Jusque fin 2020, un contrôle de la QS fondé sur 12 indicateurs qui peuvent être regroupés en 4 grandes catégories.

- ❑ Production des accès (délai de raccordement, ancienneté des instances de raccordement)
- ❑ Maintenance des accès (taux de défaillance, délai de réparation, instances longues, réintervention)
- ❑ Qualité des appels téléphoniques (dure d'établissement, taux de défaillance)
- ❑ Relation avec les usagers (réclamations)

Critère de qualité de service	Indicateur mesuré	Unité	Valeur cible
Délai de raccordement initial pour les lignes existantes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	8
Délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	12
Répartition par ancienneté des instances de raccordement (proportion d'instances longues de raccordement)	Pourcentage maximum des instances de raccordement ayant une ancienneté supérieure à 14 jours	%	15
Taux de panne par raccordement	Pourcentage maximum des lignes en service ayant été en panne sur la période considérée	%	7,5
Délais de réparation d'une défaillance téléphonique	Délai maximum pour traiter 85 % des dérangements d'abonnés	Heures calendaires	48
Répartition par ancienneté des instances de réparation (proportion d'instances longues de réparation)	Pourcentage maximum des instances de réparation ayant une ancienneté supérieure à 7 jours	%	15
Taux de ré-intervention en cas de panne	Pourcentage maximum des lignes réparées qui ont fait l'objet d'une nouvelle intervention dans les 15 jours suivant la première réparation	%	15
Taux de défaillance des appels	Pourcentage maximum des appels nationaux ayant été défectueux	%	0,7
Durée d'établissement de la communication	Durée d'établissement de la communication pour les appels nationaux	Secondes	2,9
Délais de réponse aux réclamations des usagers	Délai maximum pour que 80 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	5
	Délai maximum pour que 95 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	15
Taux de réclamations par usager	Pourcentage maximum de réclamations par usager	%	7