

Service universel des communications électroniques**Memo pour la mission Lavergne*****Sur les indicateurs de qualité de service :***

D'une manière plus générale, nous jugeons que l'annexe X du code européen est une base solide et sérieuse pour fixer la liste des indicateurs de qualité de service dans le domaine des communications électroniques. La décision de l'ARCEP 2015-0833 est également une bonne base, pour aller plus loin dans la spécification et la production de ces indicateurs.

En revanche, ces référentiels ne donnent pas d'indication sur ce que peuvent être les objectifs à tenir, c'est à dire les valeurs pertinentes et les plafonds, qu'il faudrait associer à ces indicateurs.

On trouve ces valeurs de référence d'une part dans les dispositions relatives au marché aval (principalement le dégroupage), et par ailleurs dans le cahier des charges du SU. Ces deux bases de référence sont cohérentes entre elles, à savoir pour l'essentiel : 8 jours calendaires pour la livraison de l'accès, taux de panne des lignes de 7,5 % (pour cause Orange dans le cas du dégroupage) et 48H pour effectuer le dépannage. A cela s'ajoute le taux de réclamations par utilisateur fixé à 7%, proche en cela du taux de panne, on aurait pu s'attendre à plus, il faudra clarifier ce point.

Clairement le taux de panne accepté nous semble élevé. Si on le rapporte au nombre de lignes cuivre actuellement en service sur le territoire, soit environ 18 millions, cela représente plus d'un million de panne par an. D'autant qu'il est admis que 15% (soit 200 000) peuvent avoir des délais de réparation supérieur à 7 jours et que 15% (200 000) peuvent nécessiter une ré-intervention dans les 15 jours suivant la réparation. Par ailleurs, les résultats étant calculés sur 12 mois (même lorsqu'il sont publiés semestriellement ou mensuellement) et à l'échelle nationale, il s'en suit un effet de lissage qui ne permet pas de bien appréhender la situation sur le terrain et le vécu de certaines populations.

Nous préconisons des objectifs de taux de pannes plus bas (ou mesuré sur une période plus courte que l'année) et un reporting de l'ensemble des indicateurs à une maille temporelle et géographique plus fine.

Sur la dégradation du réseau cuivre et son entretien

Ce problème est connu de longue date.

On peut citer à ce sujet la question écrite du député François Marc en 2012 .

<https://www.senat.fr/questions/base/2012/qSEQ120700183.html>

Surtout on doit rappeler le rapport parlementaire de 2014 qui mentionne qu'au regard de la diversité des situations rencontrées sur le réseau, il serait nécessaire d'auditer les problèmes récurrents afin d'être en mesure d'assurer une meilleure information des usagers et de remédier aux pannes dans les meilleurs délais.

Ce rapport faisait la proposition suivante :

L'opérateur du service universel devrait procéder, dans le cadre d'une concertation locale, à l'identification des problèmes récurrents sur le réseau et envisager les solutions permettant d'améliorer rapidement la qualité du service rendu. L'opérateur devrait créer, dans chacun de ses centres régionaux, une fonction de médiateur entre le Groupe et les élus afin de faciliter et d'accélérer la remontée d'informations au fil de l'eau sur l'état du réseau et la fourniture d'informations aux usagers en difficultés.

Sur les dispositions à prendre à court terme :

La prestation de service universel assurée par la société Orange est arrivée à son terme le 3 décembre dernier. Faut-il prendre des dispositions de « sauvegarde » en attendant la mise en place d'un nouveau cadre conforme au périmètre élargi spécifié par le code européen ?

Sans doute. Mais il semble difficile de prolonger purement et simplement les dispositions de l'arrêté de 2017, d'une part parce qu'en l'absence d'une mise en concurrence cela semble risqué juridiquement, et d'autre part parce que le contexte, en particulier sur la composante accès, a beaucoup évolué. L'une des options serait peut-être de trouver des solutions de court terme qui ne se réfèrent pas explicitement au service universel, mais garantissent un droit de raccordement à un prix abordable à toute personne qui en ferait la demande, sans préjuger de l'opérateur d'infrastructure qui en assurerait la charge.

Mais le plus important serait de renforcer au plus vite les obligations de fourniture par les opérateurs d'infrastructure, et les opérateurs commerciaux, à la bonne maille, temporelle et géographique, les informations de qualité de service.

Sur le cadre réglementaire et son évolution :

“Un accès universel, ubiquitaire, équitable et financièrement abordable aux infrastructures et aux services TIC...devrait être l'un des objectifs de tous ceux qui participent à l'édification de la société de l'Information” Cette déclaration de l'UIT qui date de 2006 doit servir de base à la réglementation, en particulier celle qui porte sur les droits des utilisateurs, et donc la définition d'un service universel d'accès au numérique.

Dans son manifeste, et lors de la consultation de France Stratégie sur le numérique de demain, nous avons nos positions comme suit :

Conformément aux dispositions du code européen, les réseaux télécoms doivent désormais être considérés comme moyens d'accès au numérique, et chaque ligne d'abonné doit permettre la participation de tous à la vie sociale et économique par la délivrance d'un débit d'accès adéquat à l'internet, à un prix abordable, et avec une qualité de service maîtrisée.

Les objectifs ne doivent plus être fixés seulement en termes de débit descendant comme c'est le cas actuellement avec le plan France THD, mais d'une manière générale en termes d'accès fluide aux services numériques essentiels, de type télétravail, télé-médecine, e-learning, télé-procédures, e-Commerce, etc.

Cela veut dire qu'en plus d'un débit adéquat sur la voie descendante, il faut fixer des objectifs réglementaires sur le débit de la voie montante, sur la latence, la sécurité, la qualité de service et sur le caractère abordable du prix de la fourniture du service d'accès.

L'extinction programmée du réseau téléphonique historique (RTC) et celle déjà annoncée pour les années à venir de l'infrastructure en cuivre pour faire place à la fibre, sont des opportunités à saisir sans retard.

A cet égard, le taux de réclamations actuellement constaté sur la fibre nous interroge et nous inquiète.

Ce nouveau service universel devra être technologiquement neutre afin d'être ouvert sur les innovations à venir et jouer sur la complémentarité des solutions possibles.

Par ailleurs, si les réseaux mobiles peuvent dans une large mesure se substituer aux réseaux fixes, l'inverse n'est pas vrai. En conséquence, parallèlement au service universel en situation fixe, la définition d'un droit d'accès universel aux réseaux mobile reste à concevoir pour couvrir les nombreux usages en situation de mobilité ou de nomadisme, et tout particulièrement les besoins d'appels d'urgence et de réception de messages d'alerte.

Par ailleurs, nous faisons la proposition suivante :

Il est souhaitable que soit établi un indicateur de « capacité d'accès au numérique - CAN » défini indépendamment de la technologie d'accès, et selon les besoins de différents profils d'utilisateurs (grand public, professionnel, entreprise, ...). Il sera représentatif de la réelle « capacité d'accès numérique » des utilisateurs sur leur zone de vie, en fixe et en mobilité, et pourrait d'abord être établi à l'échelle d'un territoire, puis pour les locaux professionnels et ensuite ceux d'habitation.

Pour les locaux, privés ou professionnels, cet indicateur pourrait être synthétisé par un jeu de couleurs comme pour l'étiquetage des performances énergétiques.