

Orange à l'écoute des oubliés du téléphone fixe ?

À l'heure où l'on nous parle de 5G, il serait déjà bien de réussir à utiliser sa ligne fixe partout en France. Orange s'est engagé vendredi à améliorer son réseau cuivre.

Le réseau cuivre est utilisé pour la téléphonie fixe et l'ADSL. Depuis des mois, de nombreux élus se plaignent d'une qualité de service dégradée sur ce réseau. En décembre dernier, 215 élus avaient même signé une tribune dans le « JDD » pour s'adresser à Orange, dont le silence assourdissant creuse le sentiment d'abandon de nos territoires ruraux. Elle s'adresse aussi à l'État qui a les moyens de mettre fin à cette situation intolérable et injuste. Elle s'adresse enfin aux Français afin qu'ils prennent conscience de l'inégalité criante que subissent nos territoires devant l'accès au service, dit « universel », de téléphonie fixe. »

Orange semble les avoir entendus puisque, vendredi, le groupe a annoncé « le lancement d'un plan d'action complet et ambitieux qui vise à améliorer la qualité de service des offres de téléphonie fixe et plus globalement de l'ensemble du réseau cui-

vre. »

Stéphane Richard, le PDG d'Orange a pris « l'engagement de garantir l'accès de tous à une offre de service de qualité partout sur le territoire, quelle que soit la technologie mobilisée, et de généraliser la garantie de service en cas de dysfonctionnement sur le réseau cuivre par la mise à disposition de solutions temporaires alternatives sous 24 heures. »

Prêt de mobile prévu

De quoi rassurer les maires qui estiment que « des territoires ruraux, représentant « peu de lignes », sont négligés, abandonnés ». D'ailleurs, Orange a été mis en demeure en 2018 par l'Arcep, l'autorité de régulation, à hauteur de 1 milliard d'euros pour non-respect de ses obligations.

Cette fois, Orange va mettre la main à la poche en augmentant « les budgets consacrés à la maintenance du réseau cuivre (500 millions d'euros



Orange va augmenter ses budgets dédiés à la maintenance. | PHOTO : OUEST-FRANCE

en 2021) ainsi que la part consacrée aux opérations de maintenance préventive (+ 24 % par rapport à 2018 pour chaque ligne cuivre en service). » L'opérateur va également recruter et renforcer les rangs de ses techniciens travaillant en binôme qui

sont mobilisables pour les interventions d'urgence.

Dans les zones les plus sévèrement touchées par les problèmes de qualité de service sur le réseau cuivre, Orange annonce des plans de renforcement ciblés du réseau. Là où l'opérateur annonce « mobiliser des moyens humains et financiers supplémentaires (représentant un budget équivalent à 10 % du budget de maintenance préventive pour 2021) ». Une première vague de sept plans est ainsi lancée dès avril 2021 concernant vingt-cinq départements.

Enfin, dernière annonce d'Orange en cas de dérangement sur la ligne : un service de prêt de mobile sera proposé à l'ensemble des clients dès l'automne « afin de maintenir l'accès au service téléphonique ». Après les annonces, à voir comment Orange va passer aux actes.

Marion DUB