



Monsieur Fabrice Brun
Député de l'Ardèche
Assemblée Nationale
126, rue de l'Université
75355 PARIS 07 SP

Paris, le 19 novembre 2018

Monsieur le Député,

Vous nous avez fait part des difficultés rencontrées par certains habitants et élus de votre circonscription en matière d'accès à la téléphonie fixe, en particulier dans les communes de Saint-Etienne-de-Fontebellon, Chassagnes (Les Vans), et Mazan-l'Abbaye.

Le Groupe Orange est pleinement conscient des désagréments qu'ont pu subir des habitants de votre circonscription du fait de dysfonctionnements du réseau de téléphonie fixe, effectivement établis. Chacune des situations que vous avez portées à notre connaissance a été transmise avec diligence à nos équipes locales, qui assurent au quotidien notre ancrage territorial et le maintien de notre qualité de service en Ardèche. Ces derniers assurent l'entretien et la maintenance de plus de 6.700 kilomètres de câbles et d'environ 190.000 poteaux. Ce sont près de 300 techniciens qui interviennent, en moyenne 2900 fois par semaine, sur le réseau en Drôme-Ardèche.

Au-delà de l'entretien et de la maintenance du réseau et des situations d'interventions en urgence que nous avons dû mener, et sur lesquelles je vous apporterai quelques éclairages plus avant dans la poursuite de ce courrier, je voudrais aussi vous assurer du plein engagement d'Orange en Ardèche où, comme sur l'ensemble du territoire national, nous poursuivons la modernisation du réseau « cuivre » historique afin d'améliorer toujours les débits offerts sur notre réseau et permettre aux Ardéchois de bénéficier de meilleurs services. Ce sont ainsi 100 communes de l'Ardèche qui auront bénéficié du programme Orange Territoire Connecté (OTC) lancé en 2016, incluant le rapprochement de la fibre du cœur des communes et donc une nette amélioration des débits, y compris par la création de nouveaux nœuds de raccordement *opticalisés* au plus près des abonnés, mais aussi le traitement préventif de points sensibles du réseau. Sur cette dernière année, ce sont en outre plus de 700 poteaux qui auront été remplacés sur ce seul département. Enfin, sur les trois années du programme Orange Territoires Connectés, ce sont 10.000 foyers supplémentaires qui auront connu une nette amélioration de leur couverture mobile, rapprochant le taux de couverture 4G de la population ardéchoise de celui de la couverture nationale.

Il est peu su qu'Orange consacre un investissement par ligne fixe deux fois plus important en zone rurale qu'en zone urbaine. Je tiens à vous confirmer qu'Orange ne réduit pas les ressources allouées à la maintenance du réseau cuivre, tout au contraire. Orange consacre ½ Milliard d'€ par an à l'entretien et la maintenance de ce réseau. Sur le seul poste de maintenance préventive, depuis 2014, le coût de l'entretien est passé de 2,80€ à 3,40€ par ligne.

En complément, Orange a déployé Signal Réseaux en Ardèche, application à partir de laquelle les maires peuvent remonter les dommages constatés sur nos réseaux, notamment les plus critiques,



permettant le déclenchement d'une intervention immédiate de nos services et surtout, le suivi de cette intervention.


Pour autant, comme vous le savez, malgré ces dispositifs, Orange n'a pas été en mesure d'assurer partout et tout le temps la qualité de service due aux ardéchois. L'Ardèche a été le théâtre d'évènements climatiques majeurs, le positionnant selon Météo France parmi les cinq départements les plus touchés cette année par les précipitations et vents forts. Cet été par exemple, l'Ardèche a connu plus de 50 jours d'orages et presque 20 000 impacts de foudre, avec des vents très violents à +45km/h sur plus de 150 jours.

Si Orange a su mobiliser des ressources en urgence et à plusieurs reprises pour rétablir au plus vite les dommages causés aux réseaux par ces évènements climatiques d'une ampleur sans précédent, dans un contexte où les dommages se sont accumulés en raison de ces mêmes causes dans nombre d'autres départements, eux-aussi concomitamment frappés par des phénomènes météorologiques inhabituels dans leur force et leur récurrence, au vu de l'ampleur des dysfonctionnements, ces épisodes nous ont conduit à réinterroger notre organisation. Au-delà de l'amélioration du fonctionnement des unités d'intervention locale et du renforcement de leur moyen, c'est donc l'ensemble du pilotage national des unités d'intervention qui va être renforcé. Orange présentera prochainement à l'ARCEP un plan d'action ambitieux à l'effet d'un retour très rapide au niveau de qualité de service attendu.

Dans la suite des échanges que vous avez régulièrement avec mes collaborateurs, je souhaitais aussi vous confirmer qu'au-delà du renforcement du dispositif national, l'Ardèche va bénéficier de la mise en place d'un dispositif spécifique incluant notamment des recrutements et une réorganisation du pilotage des interventions. Ont été également entendues pour ce programme, vos demandes d'information plus régulière ; aussi le dispositif spécifique inclura un meilleur suivi et une meilleure information des clients et des élus locaux sur les pannes collectives.

Je suis bien entendu à votre entière disposition pour organiser une présentation détaillée des engagements qui seront présentés par notre Président-Directeur général à l'occasion du Salon des Maires.

Dans l'attente de notre rencontre, je vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'assurance de mes respectueuses salutations.

Bien à vous,


Laurentino Lavezzi
Directeur des affaires publiques Groupe