

*Communiqué de presse***SERVICE UNIVERSEL****L'Arcep fait le point sur la qualité de service du service universel**

Paris, le 21 septembre 2020

Par une décision d'octobre 2018, l'Arcep a mis en demeure la société Orange de respecter ses obligations de qualité de service du service universel. La formation RDPI de l'Arcep fait aujourd'hui l'état des lieux des évolutions de qualité de service constatées et publie des éléments fournis par Orange.

L'obligation d'Orange en tant qu'opérateur du service universel : douze indicateurs annuels de qualité de service

La société Orange a été désignée comme l'opérateur chargé de fournir une offre de téléphonie fixe dans le cadre du service universel, pour une durée de trois ans, et par arrêté du 27 novembre 2017 du ministre de l'économie et des finances. Cette prestation de service universel, dont l'objet est de garantir l'accès au service téléphonique pour tous les citoyens à un tarif abordable, est encadrée par un cahier des charges arrêté par le Gouvernement. Une douzaine d'indicateurs de qualité de service listés dans le cahier des charges comportent des seuils chiffrés annuels qu'Orange est tenu de respecter et dont l'Arcep assure le contrôle.

De nombreux signalements d'une dégradation significative ; une instruction ouverte en juin 2018

En 2018, de nombreux utilisateurs et collectivités territoriales ont fait part à l'Autorité, notamment par le biais de la plateforme « J'alerte l'Arcep », d'une dégradation significative de la qualité de service en matière de téléphonie fixe. L'Arcep a également été alertée par plusieurs préfets, parlementaires ainsi que par le Défenseur des Droits. L'instruction ouverte en juin 2018 par la formation en charge de l'instruction et de la poursuite (RDPI) de l'Arcep a permis de confirmer une dégradation particulièrement significative de la qualité de service du service universel. Au regard de ces éléments, la formation RDPI de l'Arcep a décidé le 23 octobre 2018 de mettre en demeure la société Orange de respecter en 2019 et en 2020 l'ensemble des valeurs annuelles fixées lors de sa désignation en tant qu'opérateur en charge du service universel.

À la suite de la mise en demeure, l'Arcep a observé en 2019 une amélioration significative de la qualité de service du service universel ; néanmoins, la situation est moins satisfaisante au premier semestre 2020, notamment marqué par la crise sanitaire.

À la suite de cette mise en demeure, les indicateurs de qualité de service se sont significativement améliorés et la quasi-totalité d'entre eux ont dépassé les objectifs annuels fixés par le ministre pour 2019. Ainsi, par exemple, en 2019, 85 % des pannes ont été réparées en 46 heures pour un objectif de 48 heures, en nette amélioration par rapport aux 62 heures constatées en 2018.

Néanmoins, l'Autorité a noté au quatrième trimestre 2019 et au premier trimestre 2020 la dégradation de certains indicateurs. Au deuxième trimestre 2020, particulièrement marqué par la crise sanitaire, certains indicateurs se sont significativement dégradés, alors que d'autres sont en nette amélioration.

Orange a présenté des perspectives de rétablissement de la qualité de service au second semestre 2020 à la formation RDPI de l'Arcep ; celle-ci en prend acte et les rend publiques.

La crise sanitaire que traverse la France depuis mars 2020 a eu des effets inévitables sur les activités des opérateurs de communications électroniques, et notamment sur la qualité de service du service universel. Le 17 juillet, Orange a présenté à l'Arcep des éléments d'appréciation sur ces effets et une perspective d'évolution

Contact presse

Anne-Lise Lucas
Anne-Lise.LUCAS@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

de la qualité de service du service universel jusqu'à la fin de l'année 2020. Dans un souci de transparence, l'Arcep publie aujourd'hui ces éléments.

La formation RDPI de l'Autorité prend acte des perspectives transmises par Orange pour le second semestre de l'année 2020, qui s'inscrivent dans une dynamique d'amélioration de la qualité de service du service universel, et d'un retour vers les niveaux fixés par l'arrêté portant désignation de l'opérateur en charge du service universel. La formation RDPI de l'Arcep sera particulièrement attentive à l'évolution de la situation et prendra en compte la réalisation de cette trajectoire dans le cadre de la procédure en cours.

Le collège de l'Arcep : formation plénière, formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI), formation restreinte

Le collège de l'Autorité comporte trois formations. La formation plénière rassemble les 7 membres du collège. Les étapes d'instruction et de poursuite (ouverture d'une procédure d'instruction préalable, mise en demeure et notification des griefs) relèvent d'une formation spécialisée, dite de règlement des différends, de poursuite et d'instruction (RDPI), composée de 4 des 7 membres du collège, dont le président. L'étape de jugement relève d'une formation, dite restreinte, composée des 3 autres membres du collège, chargée de prononcer, le cas échéant, une sanction.

Documents associés :

- [Arrêté du 27 novembre 2017](#), (obligation de qualité de service pour l'opérateur du service universel et détail des indicateurs)
- [Décision n° 2018-1276-RDPI](#), (portant mise en demeure de la société Orange de se conformer à son obligation en matière de service universel des communications électroniques)
- [Présentation d'Orange « Qualité de service de l'offre de Service Universel \(SU\) »](#)

À propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et le gardien des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de la distribution de la presse en France.

Annexe : Indicateurs pour les deux premiers trimestre de 2020 et perspective annuelle 2020 transmise par Orange

Critère de qualité de service	Indicateur mesuré	Unité	Cible annuelle Arrêté & Mise en demeure	Résultats pour :			Perspective annuelle 2020 transmise par Orange
				2019	T1 2020	T2 2020	
Délai de raccordement initial pour les lignes existantes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	8	9	8	8	≤ 8
Délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes	Délai maximum pour traiter 95 % des demandes	Jours calendaires	12	12	10	12	≤ 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	7,0	12,6	19,8	≤ 15
Taux de panne par raccordement	Pourcentage maximum des lignes en service ayant été en panne sur la période considérée	%	7,5	6,9	7,4	6,3	≤ 7,5
Délais de réparation d'une défaillance téléphonique	Délai maximum pour traiter 85 % des dérangements d'abonnés	Heures calendaires	48	46	65	49	≤ 50
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	14,7	23,6	15,7	≤ 15,0
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	16,4	16,9	20,2	< 17
Taux de défaillance des appels	Pourcentage maximum des appels nationaux ayant été défectueux	%	0,7	0,65	0,7	0,4	< 1
Durée d'établissement de la communication	Durée d'établissement de la communication pour les appels nationaux	Secondes	2,9	1,9	1,9	1,9	< 2,9
Délais de réponse aux réclamations des usagers	Délai maximum pour que 80 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	5	1,2	1,0	1,0	< 2
	Délai maximum pour que 95 % des réclamations reçoivent une réponse	Jours calendaires	15	4,6	4,3	3,4	< 5
Taux de réclamations par usager	Pourcentage maximum de réclamations par usager	%	7	2,0	2,5	2,5	< 3,0