



Service universel et « naufragés de la fibre » : quelles protections pour les usagers ?

La fermeture du cuivre soulève une question de fond : que devient la garantie, longtemps associée à la ligne téléphonique, que chacun puisse disposer d'un accès de base où qu'il habite ? Cette garantie portait un nom, le service universel, historiquement adossé au réseau cuivre. Sa transformation, conjuguée au risque de laisser des usagers sans solution le jour de la coupure, a fait émerger l'expression de « naufragés de la fibre ». Cet article clarifie ce qu'était le service universel, ce qu'il est devenu, et quelles protections existent aujourd'hui pour les usagers susceptibles de se retrouver sans alternative.

Ce qu'était le service universel

Le service universel des communications électroniques garantissait historiquement à toute personne le droit de bénéficier d'un raccordement fixe à un réseau ouvert au public et d'un service téléphonique de qualité, à un tarif abordable, partout sur le territoire. Cette obligation, longtemps confiée à l'opérateur historique, reposait de fait sur le réseau cuivre, seul réseau alors universellement présent. Elle constituait un filet de sécurité : quel que soit le lieu, même isolé, un raccordement téléphonique de base devait pouvoir être fourni. C'est cette promesse d'universalité que la fin du cuivre vient interroger, puisque le support même de cette garantie disparaît.

Ce qu'il est devenu

Le cadre a évolué. Depuis le 3 décembre 2020, il n'y a plus d'opérateur désigné en charge du service universel pour les prestations de raccordement au réseau et de fourniture d'un service téléphonique. La transposition du code européen des communications électroniques a par ailleurs modernisé la notion : le service universel ne se limite plus au téléphone, mais vise désormais à garantir à chacun l'accès à un service d'accès à internet adéquat et abordable, permettant d'utiliser des services essentiels comme la messagerie. Le principe directeur est que ce service est d'abord fourni par les offres disponibles sur le marché. Ce n'est qu'en cas

d'absence de disponibilité, générale ou locale, d'une telle offre que le ministre chargé des communications électroniques a la possibilité de désigner un ou plusieurs opérateurs pour l'assurer. La logique passe ainsi d'une obligation portée par un opérateur unique à une garantie subsidiaire mobilisable en cas de défaillance du marché.

Le risque des « naufragés de la fibre »

C'est dans ce contexte qu'est née l'expression de « naufragés de la fibre », portée notamment par les représentants des collectivités. Elle désigne les usagers qui, le jour de la coupure du cuivre, se retrouveraient sans solution de remplacement opérationnelle : soit parce que la fibre n'est pas effectivement raccordable à leur adresse malgré une couverture théorique, soit parce qu'ils n'ont pas connaissance de l'échéance ou n'ont pas su migrer. Le risque est réel : l'Arcep a relevé qu'une part significative des abonnés ADSL déclaraient ne pas avoir connaissance de la fermeture prochaine du cuivre. Éviter ces naufragés constitue une préoccupation centrale du pilotage de la fermeture, et l'une des justifications des reports de communes.

Les protections existantes

Plusieurs mécanismes protègent contre ce risque. Le premier est la condition de complétude : Orange ne peut fermer le cuivre sur une commune que si le réseau fibre y est complet et si des offres adaptées sont disponibles, ce qui écarte en principe les coupures sans alternative. Le deuxième est le report des communes où ces conditions ne sont pas réunies, qui décale la fermeture plutôt que de l'imposer au prix d'une déconnexion. Le troisième est l'existence de solutions alternatives à la fibre lorsque celle-ci n'est pas disponible, accès radio 4G/5G fixe ou satellite, permettant de maintenir une connectivité. Le quatrième, subsidiaire, est la faculté de désigner un opérateur de service universel en cas d'absence d'offre sur le marché. Ces protections se cumulent pour réduire le risque de rupture.

Les limites et les points de vigilance

Ces garanties ne sont toutefois pas absolues et font l'objet de vigilance. La notion de complétude de la fibre elle-même a nécessité des précisions, et l'écart peut exister entre une couverture théorique et un raccordement effectif à une adresse donnée. Les publics fragiles, personnes âgées, éloignées du numérique, en situation de handicap, sont particulièrement exposés au risque de ne pas savoir migrer à temps, d'où l'importance de l'accompagnement de proximité assuré par les collectivités. Enfin, le caractère désormais subsidiaire du service universel signifie que la garantie repose largement sur le bon fonctionnement du marché et sur la vigilance des acteurs publics, plutôt que sur une obligation permanente pesant sur un

opérateur unique. La protection existe, mais elle suppose une attention active.

En synthèse

Le service universel, autrefois garantie de raccordement téléphonique adossée au cuivre, a été modernisé et rendu subsidiaire : il vise désormais l'accès à internet adéquat et n'est plus porté par un opérateur désigné en permanence. Le risque de « naufragés de la fibre » est pris au sérieux et contré par plusieurs mécanismes, condition de complétude, reports, solutions alternatives, faculté de désignation. Ces protections réduisent le risque de coupure sans solution, mais reposent sur la vigilance des acteurs et l'accompagnement des publics fragiles. Pour une collectivité, veiller à ce qu'aucun administré ne reste sans solution est à la fois un enjeu de service public et une responsabilité de proximité.

Cet article présente un cadre général à visée d'information et ne constitue pas un avis juridique. Le cadre du service universel évolue et doit être apprécié au regard des textes en vigueur. Sources : Arcep, dossier service universel des communications électroniques et dossier fermeture du réseau cuivre ; Association des maires de France ; Maire-Info.

Pour aller plus loin

- [Les 8 000 communes reportées : pourquoi certaines fermetures sont décalées](#)
- [Fibre, 4G ou satellite : choisir le bon accès pour chaque site](#)
- [Déploiement de la fibre en France : où en est-on et quel lien avec la fin du cuivre ?](#)

Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Déploiement de la fibre en France : où en est-on et quel lien avec la fin du cuivre ?](#)
- [Les 8 000 communes reportées : pourquoi certaines fermetures du cuivre sont décalées](#)
- [Le démarchage abusif autour de la fin du cuivre : reconnaître et signaler](#)
- [Le délai de prévenance de 36 mois : ce que l'obligation d'Orange vous garantit](#)

Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info

<https://finducuire.info/service-universel-naufriages-fibre-protections-usagers-fin-cuivre/>