



15ème législature

Question N° : 1691	De Mme Zivka Park (La République en Marche - Val-d'Oise)	Question orale sans débat
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Transition numérique et communications électroniques
Rubrique >Internet	Tête d'analyse >Pannes répétées et coupures intempestives (accès internet par fibre optique)	Analyse > Pannes répétées et coupures intempestives (accès internet par fibre optique).
Question publiée au JO le : 15/02/2022 Réponse publiée au JO le : 23/02/2022		

Texte de la question

Mme Zivka Park attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur des pannes lourdes et répétées qui mettent à mal le bon fonctionnement du réseau numérique, ainsi que des coupures intempestives de l'accès à internet par fibre optique de nombreux habitants de son territoire dans le Val-d'Oise. Ces pannes seraient dues à l'insuffisance des possibilités de raccordement des clients par rapport à la demande, des débranchements de câbles de fibre optique durant des interventions techniques par les opérateurs ou leurs prestataires, mais aussi à des actes de sabotage et de vandalisme sur les équipements devant la faible sécurisation des armoires de fibre optique. En outre, les demandes de rétablissement font l'objet de délais d'intervention des techniciens souvent très longs, alors que l'on sait à quel point une connexion de qualité est importante tous les jours dans la vie des concitoyens : pour se former, pour travailler, pour accéder aux services publics et même désormais pour se soigner en télé-consultation, garder un contact avec des proches vivant loin. Quelles sont les marges de manœuvre auprès des opérateurs pour renégocier les contrats qui les lient aux départements, notamment pour renforcer les obligations en matière de sécurisation des équipements et engager des solutions appropriées et rapides devant ces pannes qui créent des désagréments pour les citoyens ? Elle souhaite avoir des précisions à ce sujet.

Texte de la réponse

COUPURES D'ACCÈS À INTERNET DANS LE VAL-D'OISE

M. le président. La parole est à Mme Zivka Park, pour exposer sa question, n° 1691, relative aux coupures d'accès à internet dans le Val-d'Oise.

Mme Zivka Park. De nombreux habitants de mon territoire du Val d'Oise, dans les communes de Louvres, Puiseux-en-France, Marly-la-Ville et beaucoup d'autres, doivent faire face à des pannes lourdes et répétées, qui mettent à mal le bon fonctionnement du réseau numérique et provoquent des coupures intempestives – je pèse mes



mots – de l'accès à internet par la fibre optique. Le Val-d'Oise est pourtant un département connu pour avoir été l'un des premiers à s'être raccordé, pour plus de 90 % de son territoire, au réseau de fibre optique.

Ces pannes seraient dues à l'insuffisance des possibilités de raccordement des clients par rapport à la demande, à des débranchements de câbles de fibre optique durant des interventions techniques par les opérateurs ou leurs prestataires, mais aussi à des actes de sabotage et de vandalisme facilités par la faible sécurisation des armoires de fibre optique. Schématiquement, cela signifie qu'un opérateur s'occupe de votre installation mais qu'un autre, qui vient le lendemain, vous débranche en faveur de son client. Je l'ai vécu : c'est assez pesant.

En outre, les demandes de rétablissement font l'objet de délais d'intervention des techniciens souvent très longs – lorsqu'ils finissent par venir –, alors que nous savons à quel point une connexion de qualité est importante de nos jours dans la vie de nos concitoyens : pour se former, pour travailler, pour accéder aux services publics, et même, désormais, pour se soigner en téléconsultation ou, comme nous l'avons constaté durant le confinement, pour garder contact avec des proches qui vivent loin.

Quelles sont nos marges de manœuvre auprès des opérateurs afin de revoir l'exécution des contrats qui les lient aux départements, notamment pour renforcer leurs obligations en matière de sécurisation des équipements et engager des solutions appropriées et rapides à ces pannes qui créent des désagréments pour nos concitoyens ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'industrie.

Mme Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée chargée de l'industrie. De nombreux dysfonctionnements et problèmes de qualité récurrents surviennent lors du raccordement des abonnés à la fibre optique. S'ils peuvent en partie s'expliquer par la formidable accélération du nombre de raccordements finaux – 5,8 millions en 2020, contre 4,8 millions en 2019 –, indispensable pour rattraper le retard malheureusement pris sous les précédents quinquennats, ces dysfonctionnements ne sont pas acceptables.

Le Gouvernement attache en effet une attention toute particulière à la qualité de ces réseaux qui, en plus d'apporter un accès à internet aux Français, constituent des actifs stratégiques et critiques pour nos territoires.

Dès le mois d'octobre 2020, le Gouvernement a indiqué à l'ensemble des acteurs que le système actuel de raccordement ne pourrait perdurer sans un profond changement de maîtrise des chaînes de sous-traitance, permettant de garantir un meilleur niveau de qualité. Plusieurs chantiers ont été engagés sous l'égide de l'ARCEP – Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse – que je remercie. Cédric O, secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques, suit tout cela avec attention.

D'abord, les contrats de sous-traitance sont en cours d'évolution, avec un meilleur contrôle des opérateurs d'infrastructure et l'application de pénalités financières importantes en cas de dégradations. Ensuite, la maîtrise des cascades de sous-traitants a été améliorée pour mieux déterminer la responsabilité des différents acteurs. Enfin, des comptes rendus détaillés des interventions des sous-traitants sont prévus pour s'assurer de l'absence de dégradations, avec des photos prises avant puis après leur passage.

Un travail est également mené pour que des indicateurs soient mis en place afin d'objectiver les problèmes identifiés et de surveiller leur évolution.

Toutes ces mesures doivent conduire à une amélioration de la situation et au rétablissement d'un niveau de qualité de service acceptable dans les prochains mois. Si ce n'est pas le cas, d'autres leviers plus contraignants pourront être mobilisés.



Enfin, je rappelle que les départements sont libres d'engager des discussions avec les opérateurs pour renégocier les contrats qui les lient mutuellement, selon la procédure de négociation contractuelle classique, en l'espèce dans le respect du cadre juridique applicable aux contrats publics.

M. le président. La parole est à Mme Zivka Park.

Mme Zivka Park. Madame la ministre déléguée, la situation est d'autant plus compliquée qu'on a du mal à mettre tout le monde autour de la table, alors qu'il est évident qu'il n'y a pas qu'un seul responsable mais de nombreux acteurs, qui, tous, doivent se mobiliser.

Je ne parle que de l'Île-de-France, mais on a pu, partout, voir ces armoires béantes, laissant pendre ces fils dont nos concitoyens dépendent toujours plus lorsqu'ils télétravaillent, font leurs courses en ligne ou veulent communiquer avec leurs proches. Vous avez annoncé plusieurs mesures ; il est essentiel d'avancer, car elles vont dans le bon sens. Il faut résoudre ces problèmes de connexion à internet, qui pèsent sur nos concitoyens au quotidien.