

16ème législature

Question N° : 12966	De M. Christophe Blanchet (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Calvados)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Fibre optique	Analyse > Fibre optique.
Question publiée au JO le : 14/11/2023 Réponse publiée au JO le : 12/03/2024 page : 1858 Date de changement d'attribution : 12/01/2024 Date de renouvellement : 27/02/2024		

Texte de la question

M. Christophe Blanchet attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé du numérique, sur les difficultés de connectivité de fibre optique que rencontrent de nombreux habitants du Calvados. En effet, plusieurs de ses administrés lui ont fait part de leurs préoccupations concernant des pannes fréquentes et des déconnexions inopinées. Les techniciens sollicités ont suggéré que ces problèmes proviennent du réseau extérieur. De surcroît, un sujet d'alarme a été soulevé concernant certaines pratiques d'opérateurs qui, prétendument, débrancheraient un client pour en connecter un autre. Ces allégations rappellent, malheureusement, les défis rencontrés lors de l'ouverture à la concurrence du réseau de téléphone fixe. Ces agissements poseraient d'importantes questions éthiques et de loyauté dans la concurrence, sans parler des atteintes aux droits des consommateurs. Il est préoccupant de noter que l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse), censée réguler le secteur, semble impuissante face à ces litiges, laissant les utilisateurs dans l'incertitude. Par ailleurs, les armoires de fibre optique méritent une attention accrue en matière de sécurité. M. le député demande à M. le ministre si l'on pourrait mettre en place un mécanisme de traçabilité pour ces armoires, permettant d'identifier la dernière personne à y avoir accédé. Cela faciliterait la détermination des responsabilités en cas d'incident. Aussi, quelles sanctions seraient prévues en cas d'accès non autorisé ou d'actions malveillantes ? De plus, il serait utile de connaître les dispositifs d'accompagnement destinés aux collectivités locales, telles que les municipalités, face à ces enjeux. En somme, M. le député demande à M. le ministre d'exposer les actions concrètes que le Gouvernement compte mettre en œuvre pour renforcer la régulation du secteur. Il souhaite connaître le calendrier prévisionnel de ces actions pour garantir la qualité et l'équité des services de la fibre optique pour tous les citoyens.

Texte de la réponse

Les réseaux en fibre optique (FttH) en France font face à des défis, notamment des dégradations volontaires et des problèmes opérationnels. Les dégradations volontaires, telles que des câbles sectionnés ou des armoires de rue vandalisées, sont devenues une préoccupation majeure. Ces actes malveillants entraînent des coupures internet, perturbant la connectivité des utilisateurs. Pour résoudre ces problèmes, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a mis en place des chantiers dès 2019, en collaboration avec les opérateurs. Trois grands chantiers ont été lancés pour améliorer la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique : - L'amélioration de la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique : Ce chantier vise à identifier

les problèmes spécifiques rencontrés par les opérateurs, proposer des solutions techniques et opérationnelles, tester ces solutions, parvenir à un consensus entre les opérateurs pour une mise en œuvre collective, et suivre l'implémentation des solutions convenues. - La réalisation de tous les raccordements finals : L'objectif est d'assurer que tous les abonnés soient correctement raccordés, évitant ainsi des situations où des utilisateurs sont débranchés au profit de nouveaux abonnés. - L'amélioration des processus pour le changement d'opérateur fibre : Ce chantier se concentre sur l'optimisation des processus liés au changement d'opérateur fibre, visant à rendre cette transition plus fluide pour les utilisateurs. Ces chantiers prennent la forme de groupes de travail réunissant tous les opérateurs (d'infrastructure et commerciaux) toutes les 6 semaines environ. Les objectifs sont multiples, allant de l'identification des problèmes à la mise en œuvre de solutions, en passant par les tests et les suivis des progrès réalisés. Ces initiatives sont cruciales pour surmonter les défis opérationnels et assurer une meilleure qualité de service pour les utilisateurs de la fibre optique en France. De plus, dans le cadre du plan d'action complémentaire de 2021 et des propositions de la filière soumises au ministre et à la présidente de l'Arcep en septembre 2022, la restauration des infrastructures endommagées est identifiée comme un axe majeur pour améliorer la qualité des réseaux. Le processus de réparation des dégradations et des défauts est géré de manière progressive. Tout d'abord, il incombe à l'opérateur d'infrastructure de détecter les défauts ou les dégradations sur son réseau et de demander leur réparation aux opérateurs commerciaux au fur et à mesure. À cette fin, les opérateurs ont développé des outils de détection et de gestion des défauts, dont la mise en œuvre est en cours, comme indiqué dans la section "Mieux contrôler les interventions, prévenir et corriger les défauts au fur et à mesure". Ensuite, lorsque la quantité de défauts ou de dégradations atteint un niveau où la bonne exploitation du point de mutualisation est compromise, les opérateurs d'infrastructure entreprennent des opérations de remise en état de ces points. Pour atteindre cet objectif, les opérateurs ont élaboré un processus commun concernant l'organisation et la réalisation des travaux de remise en état au niveau du point de mutualisation. Ils collaborent également au sein d'un atelier pour établir collectivement des listes de points de mutualisation nécessitant une remise en état prioritaire, comme mentionné dans la section "Mieux contrôler les interventions, prévenir et corriger les défauts au fur et à mesure". En ultime recours, lorsque la quantité de détériorations des infrastructures du réseau atteint un seuil critique, notamment au niveau des points de branchements optiques et des câbles de distribution, compromettant le bon fonctionnement du réseau, les opérateurs d'infrastructures entreprennent la remise en état complète du réseau. Cela englobe la restauration des points de mutualisation, toutes les infrastructures dégradées en aval du point de mutualisation, l'ajustement de la capacité du réseau, et l'harmonisation des systèmes d'information avec la réalité du terrain. Les données recueillies par l'Arcep depuis avril 2021, comme indiqué dans la section "Objectiver et suivre la situation", mettent en lumière une disparité de situations selon les réseaux considérés. Environ 2% du parc total de lignes en fibre optique, principalement localisées en Île-de-France, présentent un taux de pannes nettement supérieur à la moyenne. En juillet 2023, l'Arcep a dévoilé le tout premier observatoire trimestriel de la qualité des réseaux en fibre optique, rassemblant des données collectées auprès des opérateurs d'infrastructure et des opérateurs commerciaux. Chaque réseau en fibre optique déployé en France est évalué selon deux types d'indicateurs : - Le taux d'échecs au raccordement.- Le taux de pannes survenues sur ces réseaux. Les cartes visuelles de ces indicateurs et les infographies illustrant leur évolution au fil du temps offrent une représentation claire des disparités territoriales et entre les différents réseaux. Ces indicateurs de qualité de service fournissent une vue détaillée de la performance de chaque opérateur d'infrastructure au niveau de la maille de son réseau. Conformément à la décision n° 2020-1432 de l'Arcep, les opérateurs d'infrastructures sont tenus de transmettre mensuellement à l'Arcep et de publier sur leur site internet un ensemble défini d'indicateurs de qualité de service relatifs à la maille de leur réseau.