



16ème législature

Question N° : 13182	De M. Thibault Bazin (Les Républicains - Meurthe-et-Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Manque de sécurisation des points de mutualisation	Analyse > Manque de sécurisation des points de mutualisation.
Question publiée au JO le : 21/11/2023 Réponse publiée au JO le : 12/03/2024 page : 1860 Date de changement d'attribution : 12/01/2024 Date de renouvellement : 27/02/2024		

Texte de la question

M. Thibault Bazin 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 le manque de sécurisation des points de mutualisation supposés assurer le raccordement à la fibre optique, engendrant de récurrentes et dommageables coupures internet. Ces points de mutualisation, se présentant sous la forme d'armoires de rue, constituent l'interface entre les boucles locales de fibre optique de chaque opérateur et le réseau commun à tous les opérateurs. Si ces installations sont déployées par des opérateurs d'infrastructure, les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants sont amenés à y intervenir pour relier leurs abonnés. L'accès à ces infrastructures par les opérateurs commerciaux se veut facilité, dans un esprit de respect de la concurrence, conformément à l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques. Or cela a pour conséquences un manque de sécurisation et un risque de dégradation de cette infrastructure. Ainsi, on observe de nombreux cas de dégradations volontaires (câbles sectionnés, installations incendiées) ou dues à la négligence des opérateurs commerciaux sur ces armoires (ouverture forcée par l'utilisation de pied de biche, câbles non règlementaires, débranchement d'une ligne pour y connecter une autre). Ces cas de négligence sont d'autant plus nombreux que la demande grandissante de raccordements due à la crise de la covid-19 a entraîné un recrutement précipité de techniciens non formés. Malgré la mise en place d'un groupe de travail sous l'égide de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et l'expérimentation, par les opérateurs, de dispositifs de sécurisation des armoires et de contrôle des sous-traitants, de nombreuses pannes sévissent alors que plusieurs usagers du réseau sont en télétravail ou à l'école à distance. Cette situation est donc handicapante dans les territoires ruraux isolés, notamment pour toute activité professionnelle qui repose sur un accès internet. S'il revient aux opérateurs privés d'infrastructure, dans le cadre du service public qu'ils se sont vu déléguer, d'en assurer la sécurité et l'efficacité, force est de constater que les mesures prises ne permettent pas d'offrir un accès effectif à la fibre à tous les usagers. Soucieux que tous les usagers puissent bénéficier d'un accès régulier et effectif à internet, il vient donc demander ce que le Gouvernement compte entreprendre pour mettre fin aux coupures liées aux dégradations de ces armoires de raccordement.

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.