



16ème législature

Question N° : 1439	De M. Bastien Lachaud (La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale - Seine-Saint-Denis)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications		Ministère attributaire > Numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Installation chaotique de la fibre optique	Analyse > Installation chaotique de la fibre optique.
Question publiée au JO le : 20/09/2022 Réponse publiée au JO le : 09/01/2024 page : 238 Date de changement d'attribution : 21/07/2023 Date de signalement : 29/11/2022		

Texte de la question

M. Bastien Lachaud interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications, sur la situation de l'installation chaotique de la fibre optique. Le plan France très haut débit vise à couvrir l'intégralité du territoire français en très haut débit en 2022. Ce chantier national a connu une accélération qui s'est souvent faite au détriment de la qualité des installations. En effet, les collectivités locales et les abonnés ont pu déplorer l'inopérance d'une partie du réseau : plus de 800 plaintes ont été déposées auprès du syndicat mixte du très haut débit depuis mai 2020. Il y a donc une inégalité d'accès des citoyens au très haut débit et de fortes disparités territoriales. Le mode de mise en place des raccordements à la fibre optique est remis en cause. Les raccordements sont faits de manière précipitée et à la hâte, pour tenir les délais. Les opérateurs commerciaux ont été autorisés à se charger eux-mêmes du raccordement final. Cette sous-traitance aux opérateurs commerciaux (STOC) est elle-même souvent sous-traitée. Les techniciens qui opèrent effectivement sur les réseaux sont peu formés, sous-équipés, trop souvent sous-payés et embauchés en contrats précaires. Ces sous-traitances en cascade, qui relèvent d'un marché dérégulé, ont de graves conséquences tant sur la qualité des installations, que sur les conditions de travail des techniciens et opérateurs. L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) a alerté le 12 mars 2021 sur l'inaction des exploitants réseau et des opérateurs commerciaux, qui n'ont toujours pas établi de cadre contractuel menant à de bonnes pratiques, ce afin de limiter le nombre de sous-traitants en cascade, dans le but d'améliorer la qualité du réseau ainsi que les conditions de travail et de rémunération des installateurs-câbleurs. Selon le rapport de cette institutions, 20 à 30 % des installations ne sont pas fonctionnelles, du fait de défauts de qualité qualifiés d'« inacceptables ». À ce point que l'ARCEP a lancé un nouveau plan d'action contre les mauvais déploiements de la fibre optique fin 2021. Dans sa réponse à la question de la députée Annie Genevard publiée au JO le 31 août 2021, sur le même sujet, le Gouvernement a admis que le système de sous-traitance des raccordements conduisait à « une croissance des signalements de dégradations ». Le Gouvernement signale un « meilleur contrôle des opérateurs d'infrastructure » et « une meilleure maîtrise des cascades de sous-traitants », ainsi que la mise en place d'« indicateurs visant à objectiver les problèmes identifiés et à surveiller leur évolution ». Le Gouvernement envisage de mobiliser « d'autres leviers plus contraignants ». Toutefois, la réponse du Gouvernement n'aborde pas le sujet de la précarité ou des conditions de travail des techniciens du milieu et ne donne pas d'indication pour garantir l'accès des techniciens à des formations. Or la garantie de la formation et des conditions de travail des techniciens, la pérennité de leurs emplois, est une condition de leur expertise technique,



donc de la qualité des installations produites. Aussi, M. le député souhaite savoir ce que compte faire le Gouvernement afin de garantir des formations et des conditions de travail décentes pour les installateurs-câbleurs ; il souhaite avoir le détail des mesures contraignantes que compte prendre le Gouvernement pour interdire la sous-traitance en cascade et réguler ce marché qui dépend exclusivement du plan France très haut débit. Il souhaite savoir quand il compte revenir sur cette sous-traitance et rétablir un cadre national d'installation des infrastructures de télécommunication et titulariser l'ensemble des salariés précaires.

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.