



16ème législature

Question N° : 3216	De Mme Estelle Folest (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Val-d'Oise)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et télécommunications		Ministère attributaire > Transition numérique et télécommunications
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Problèmes rencontrés par les utilisateurs de réseaux de fibre optique	Analyse > Problèmes rencontrés par les utilisateurs de réseaux de fibre optique.
Question publiée au JO le : 15/11/2022 Réponse publiée au JO le : 21/02/2023 page : 1805		

Texte de la question

Mme Estelle Folest appelle l'attention de 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 les problèmes rencontrés par les utilisateurs de réseaux de fibre optique. À l'heure de l'essor du télétravail, de la dématérialisation des services publics, de l'apprentissage à distance ou du développement de la télémédecine, le raccordement à la fibre est essentiel pour les Français. Les territoires ont joué le jeu, notamment le Val-d'Oise, 1er département fibré de France. Pour autant, les habitants sont de plus en plus nombreux à rencontrer des problèmes de connexion et souvent des coupures de réseau qui peuvent durer plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Les causes sont connues et documentées : dégradation des armoires, installations sous-dimensionnées par rapport au nombre de foyers éligibles, débranchement d'un utilisateur au profit d'un nouvel abonné. Compte tenu du régime diffus de responsabilité des opérateurs et du nombre de sous-traitants qui interviennent dans l'installation de la fibre et de sa maintenance, les dysfonctionnements donnent souvent lieu à un dialogue sans solution entre les usagers et leur fournisseur. Pour éviter ces situations, comment l'État peut-il responsabiliser les opérateurs afin qu'ils maintiennent un service de qualité sur l'ensemble du territoire desservi par la fibre ? Comment peut-il intervenir pour mieux contrôler l'activité des opérateurs et de leurs multiples sous-traitants ? Enfin, il lui demande quel rôle peut jouer l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) et si un nouvel arsenal juridique est nécessaire.

Texte de la réponse

Le Plan France Très Haut débit constitue à ce jour une réussite inégalée en Europe. C'est vrai en nombre absolu de lignes de fibre optique déployées (avec 5 millions de locaux rendus raccordables chaque année depuis 2018), ou en taux de souscription à la fibre (la moitié des locaux éligibles ayant déjà souscrit à une offre). Les travaux collectivement entrepris avec les collectivités et les opérateurs nous permettront de garantir à tous les Français un accès au très haut débit (supérieur à 30 Mbit/s) d'ici fin 2022, dont 80% de locaux éligibles à la fibre optique. Technologie que l'on généralisera d'ici à 2025 et qui est désormais choisie par plus de la moitié des citoyens ou des entreprises. La fibre a donc été déployée très rapidement, et des malfaçons sont constatées par endroits. Il convient dorénavant à s'attacher à la qualité et reprendre systématiquement ces malfaçons. Le gouvernement a engagé un dialogue avec l'ARCEP et les opérateurs, tant ceux chargés de l'infrastructure que du déploiement commercial, pour un travail conjoint sur ce dossier. La filière a ainsi remis ses propositions d'actions et d'engagements qui s'articule

autour de 3 axes : Le premier axe porte sur le renforcement de la qualité des interventions. Les opérateurs travaillent à la rédaction d'un cahier des charges définissant une certification et les compétences minimales requises sur le raccordement final. Cette mesure vise à terme à une revalorisation générale de la filière et à une exigence de qualité. Le second axe porte sur le renforcement des contrôles à la fois par i) la transmission des opérateurs commerciaux de leurs plannings d'intervention et par ii) la mise en œuvre de compte-rendus d'intervention permettant le contrôle mutuel entre opérateurs. Le troisième axe porte sur la reprise des infrastructures dégradées, que ce soit au niveau des points de mutualisation ou des réseaux vieillissants ou mal dimensionnés qui nécessitent une reprise globale de l'infrastructure. Plusieurs opérateurs ont déjà notifié un plan de reprises de 1000 points de mutualisation à l'Arcep, correspondant à 450 000 locaux. D'autres reprises sont à prévoir. Le Gouvernement veille à la mise en œuvre effective de ces trois axes par les opérateurs et en a confié le contrôle à l'Arcep. Des points de suivi réguliers sont effectués en présence des associations d'élus. L'annonce récente d'un droit au très haut débit permettra de garantir à l'ensemble des citoyens une connexion de qualité nécessaire aux usages tant du ressort personnel que professionnel.