

## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5203</b>	<b>De Mme Annie Genevard ( Les Républicains - Doubs )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique</b>
<b>Rubrique &gt; télécommunications</b>	<b>Tête d'analyse &gt; Installation fibre optique</b>	<b>Analyse &gt; Installation fibre optique.</b>
Question publiée au JO le : <b>31/01/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>09/01/2024</b> page : <b>183</b>		

### Texte de la question

Mme Annie Genevard appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique au sujet de l'installation de la fibre optique. Ces dernières années, la fibre s'est déployée sur tout le territoire national. Ce qui devait être une avancée pour les territoires ruraux, devient un cauchemar pour certains des utilisateurs, le déploiement de la fibre n'étant pas satisfaisant. Dans sa circonscription, de nombreux utilisateurs rencontrent des difficultés avec leur ligne de fibre optique. A de nombreuses reprises ceux-ci ont été coupés d'internet, de téléphone fixe et de télévision. En effet, les sous-traitants, qui font face à des raccordements en fouillis, débranchent un utilisateur pour mieux en brancher un autre. Ces situations ne sont pas acceptables pour les utilisateurs qui souscrivent un abonnement mais qui ne peuvent l'utiliser de façon optimale car à tout moment ils sont privés de leur accès internet. Ces incidents sont d'autant plus ennuyeux dans les territoires ruraux où certaines habitations sont isolées et qu'il est impératif que nos concitoyens puissent joindre les premiers secours. Malgré les alertes des utilisateurs et des élus locaux aux autorités compétentes, les malfaçons persistent. Ainsi, elle demande au Gouvernement ce qu'il entend mettre en place afin de mettre un terme aux mauvaises pratiques qui nuisent quotidiennement à la population.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement partage le constat tracé par Mme Annie Genevard sur les problématiques de qualité de service des réseaux de fibre optique, particulièrement fortes sur certaines zones du territoire. L'observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique, publié par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) le 6 juillet 2023 témoigne en effet, qu'un petit nombre de réseaux, représentant environ 2 % du parc de lignes en fibre optique connaissent un taux de panne très supérieur à la moyenne. Afin de régler ces difficultés, l'Arcep mène depuis avril 2019 des travaux techniques dans le cadre d'un groupe de travail « Exploitation » réunissant les opérateurs d'infrastructure (OI) et les opérateurs commerciaux (OC) dans le but d'améliorer la qualité des raccordements. Dans ce cadre, les opérateurs ont adopté en mars 2020 « une feuille de route qualité » qui prévoyait de procéder à l'évolution des contrats de réalisation des raccordements en sous-traitance (« contrat STOC v2 ») avant la fin de l'année 2020. Les contrats STOC V2 visent essentiellement à introduire ou renforcer : des procédures de détection et de reprise de malfaçons, des sanctions progressives en cas de malfaçons, dégradations ou de non-respect des règles de sous-traitance, des mécanismes de mise en demeure pouvant aller jusqu'à l'exclusion d'un sous-traitant d'un OC responsable de malfaçons avérées et répétées. En novembre 2021, l'Arcep a publié un plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité d'exploitation

qui s'appuyait sur trois piliers : le renforcement des contrôles des interventions avec la mise en place d'un outil inter-opérateurs de notification en temps réel des interventions (« e-intervention ») et l'analyse automatique des comptes-rendus photos, la limitation de la sous-traitance en cascade et renforcement de la formation des intervenants dans le cadre des contrats « STOC V2 », la remise en état des infrastructures les plus accidentogènes. Dans la continuité de ce plan d'action, les opérateurs et les représentants de la filière Infrastructures Numériques se sont engagés fin septembre 2022, devant le ministre chargé des communications électroniques et du numérique, ainsi que devant la présidente de l'Arcep, sur trois axes : le premier axe porte sur le renforcement de la qualité des interventions terrain par la mise en place d'une certification au niveau des intervenants et des entreprises, le second axe porte sur le renforcement des contrôles à la fois par : la transmission des opérateurs commerciaux de leurs plannings d'intervention aux opérateurs d'infrastructure en faisant la demande, la mise en œuvre effective des comptes-rendus d'intervention (CRI), dispositif clé pour valider la qualité des raccordements. 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. Depuis septembre 2022, l'Arcep effectue un suivi de l'avancée sur ces 3 axes, détaillée ci-dessous : sur le premier axe portant sur la formation, les opérateurs commerciaux et les opérateurs d'infrastructures ont rédigé une grille de compétences minimales requises à remplir par les techniciens et les entreprises sous-traitantes. Les opérateurs commerciaux ont intégré ces référentiels dans les contrats les liant à leurs sous-traitants. Les opérateurs commerciaux via la Fédération Française des Télécoms se sont engagés à évaluer le dispositif en fin d'année 2023 afin de statuer sur la nécessité éventuelle de le compléter, sur le second axe portant sur le renforcement des contrôles, concernant la transmission des plannings, celle-ci est effective sur une vingtaine de réseaux jugés prioritaires en raison de leur accidentologie. La rigueur de la transmission des plannings doit être améliorée, car l'Arcep souligne que dans bon nombre de cas, le technicien n'est pas trouvé (manque de fiabilité ou de précision des données). Toutefois, dans les cas où l'audit est bien réalisé, il révèle souvent des défauts de sécurité, qui sont ensuite notifiés à l'opérateur commercial concerné. la mise en œuvre des comptes-rendus d'intervention s'est généralisée au cours de l'année 2022. La méthode de calcul relative aux taux de conformité de ces comptes-rendus est en cours de fiabilisation et n'est donc pas mesuré à date par l'Arcep. sur le troisième axe portant sur la reprise des infrastructures dégradées, trois opérateurs d'infrastructures (Altitude Infra, Xp Fibre et Free) ont notifié des plans de reprises à l'Arcep sur les réseaux les plus accidentogènes. Le Gouvernement est attentif à la mise en œuvre concrète de ces engagements, dont les effets ne peuvent être immédiats et doivent s'apprécier dans la durée. L'observatoire publié par l'Arcep le 6 juillet 2023 sera mis à jour trimestriellement, ce qui permettra d'apprécier dans le temps les conséquences des engagements pris par la filière.