



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés du raccordement final en fibre optique des abonnés

Question écrite n° 2176

Texte de la question

M. Nicolas Pacquot attire 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 difficultés du raccordement final en fibre optique des abonnés. Alors que les objectifs du Gouvernement dans le cadre de l'actuel plan France Très Haut Débit étaient de garantir le très haut débit pour tous d'ici fin 2022, constat est fait que de grandes disparités territoriales existent encore, notamment en zone rurale. Selon l'édition 2022 de l'Observatoire de la satisfaction client de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse), les consommateurs sont excédés par les problèmes liés aux lignes fixes, plus particulièrement à la fibre optique. 49 % des plaintes enregistrées par l'Arcep seraient liées à des problèmes de qualité de service. En effet, depuis plusieurs années, l'opérateur d'infrastructures ne réalise pas le raccordement lui-même mais délègue le déploiement des derniers mètres de fibre et l'opération de raccordement chez le client à l'opérateur commercial, *via* un contrat de sous-traitance (désigné sous le terme de « contrat STOC »). L'opérateur commercial demande donc à un prestataire technique de faire ce raccordement, prestataire qui généralement sous-traite encore 1 ou 2 fois. Aussi, avec cette « uberisation » de la filière, l'exploitant du réseau ne sait ni quel technicien, ni quelle entreprise, est intervenu pour réaliser concrètement le raccordement. Il n'a aucune maîtrise sur la chaîne de sous-traitance. Et ce sont souvent des techniciens, mal équipés, peu qualifiés et rémunérés à la tâche qui sont appelés. Ce mode de fonctionnement a très rapidement entraîné des impacts négatifs lors des raccordements (dégradations, non raccordement, vandalisme, déconnection, fragilisation et vieillissement prématuré des réseaux etc.) Et malgré la signature d'un nouveau contrat national (STOC V2) au début de l'année 2021, destiné à mieux encadrer ces pratiques et à régler les nombreux dysfonctionnements, plus de 18 mois après son entrée en vigueur et malgré les inquiétudes répétées de l'État, de l'Arcep et des collectivités, la situation ne semble pas s'améliorer sur les réseaux. À titre d'exemple, dans la 3e circonscription du Doubs, un couple, en zone rurale, est privé de connexion depuis début septembre 2022. Un mois après, le problème n'est toujours pas réglé, d'autant que si 15 rendez-vous d'intervention ont été donnés par leur fournisseur, aucun n'a été honoré par les sous-traitants mandatés. Résultat, cela donne une image très négative des réseaux publics. Aussi, il souhaite savoir ce que compte faire le Gouvernement pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Force est de constater un accroissement des difficultés et des signalements sur les réseaux en fibre optique, concernant, notamment, des dégradations constatées dans les armoires. Pour remédier à ces difficultés, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) mène des travaux techniques avec les opérateurs depuis 2019, qui ont mené à des processus améliorés mais encore insuffisants ou qui n'ont pas encore porté l'ensemble de leurs fruits. Face à l'accroissement des difficultés et des signalements sur les réseaux en fibre optique, particulièrement concentrés sur certaines zones du territoire, le Gouvernement et l'Arcep ont saisi en avril 2022 la filière télécom via le Comité stratégique de filière (CSF) infrastructures numériques et les fédérations professionnelles (Fast Fourier transform -FFT- et

InfraNum) pour formuler des propositions concrètes supplémentaires pour l'amélioration de l'exploitation des réseaux en fibre optique. Le 29 septembre 2022, la filière a remis au Gouvernement ainsi qu'à la présidente de l'Arcep, ses propositions. Ce plan s'articule autour de 3 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. Les opérateurs travaillent à la rédaction d'un cahier des charges définissant les compétences minimales requises sur le raccordement final. Sur cette base, les modalités de mise en œuvre de la certification devront être définies, 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, et la mise en œuvre effective des comptes-rendus d'intervention (CRI), dispositif clé pour valider la qualité des raccordements. Concernant la transmission des plannings, les opérateurs ont proposé de cibler une vingtaine de réseaux d'initiative publique. Si le mécanisme fait ses preuves, il sera étendu à l'ensemble du territoire. Concernant la mise en œuvre des CRI, les opérateurs se sont accordés à l'été sur un cahier des charges dans le cadre des travaux Interop'Fibre, et se sont collectivement engagés à respecter un taux de conformité de 75 % d'ici la fin de l'année 2022 et 95 % d'ici juin 2023. Cet axe de travail permettra un constat plus rapide et une réponse fluide en cas de dégradations, débranchements et interruptions de service pour l'utilisateur. 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. Le Gouvernement demeure vigilant sur la mise en œuvre effective de ces trois axes par les opérateurs et en a confié le contrôle à l'Arcep, à laquelle les opérateurs sont tenus de rapporter. Le Gouvernement souhaite également que ce suivi soit effectué en transparence avec les élus et collectivités. L'Arcep est chargée d'effectuer un état des lieux de la mise en œuvre de chacun des axes à l'occasion des comités de concertation « réseaux fixes », mis en place cet automne et réunissant tous les trimestres les associations de collectivités, les opérateurs d'infrastructures, les opérateurs commerciaux, les fédérations professionnelles, les services de l'Etat (direction générale des entreprises -DGE-, l'Agence nationale de la cohésion des territoires -ANCT-), ainsi que la Commission supérieure du numérique et des postes. Le Gouvernement reste engagé pour l'accès à la fibre optique et pour assurer la qualité du service rendu aux usagers et la qualité de l'exploitation.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Pacquot](#)

Circonscription : Doubs (3^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2176

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Transition numérique et télécommunications

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 12 décembre 2022

Question publiée au JO le : [11 octobre 2022](#), page 4548

Réponse publiée au JO le : [20 décembre 2022](#), page 6538