



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés du raccordement final en fibre optique et accès à internet

Question écrite n° 383

Texte de la question

M. Frédéric Valletoux attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer et du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargée des collectivités territoriales, sur les difficultés du raccordement final en fibre optique des abonnés. Le déploiement de la fibre en France ces dernières années s'est réalisé notamment dans le cadre d'une démarche de sous-traitance, appelée mode « sous traitance opérateur commercial » (STOC). Dans ce dispositif, l'opérateur d'infrastructure délègue à l'opérateur commercial, ainsi qu'à ses sous-traitants, les travaux de raccordement des abonnés à son réseau en fibre optique. L'opérateur d'infrastructure demeure responsable de son réseau d'initiative public pour lequel la conception, le déploiement et l'exploitation lui ont été confiés et, à ce titre, des travaux réalisés par l'opérateur commercial. Or de nombreux citoyens et collectivités territoriales ont constaté des manquements répétés des opérateurs commerciaux et un accroissement des signalements concernant des dégradations des « points de mutualisation fibre », c'est-à-dire des armoires métalliques situées sur le domaine public. Cette situation s'expliquerait notamment en raison du mode de sous-traitance aux opérateurs commerciaux (STOC) qui amène à faire intervenir régulièrement, par sous-traitance, des techniciens parfois de rang supérieur à 2, rémunérés à la tâche, peu ou pas formés et parfois sous-équipés. Afin de mieux encadrer ces pratiques et garantir un accès régulier à la fibre pour tous, un nouveau contrat national (contrat STOC V2) a été signé entre les opérateurs au début de l'année 2021. Plus d'un an après l'entrée en vigueur de ce contrat, la situation ne semble pas s'être améliorée. En moyenne sur les six derniers mois, la grande majorité des comptes rendus d'intervention transmis à l'issue de chaque raccordement ne sont pas exploitables et les réseaux sont quotidiennement dégradés. Les remises en état ne sont pas systématiquement réalisées par les opérateurs. Les contrôles terrain sont impossibles faute d'une communication des plannings d'intervention des sous-traitants. Les règles de sécurité ne sont pas respectées, ce qui met en danger les biens et les personnes. La solution pourrait être de laisser à l'opérateur d'infrastructure le raccordement afin qu'il assure entièrement le pilotage de ses prestataires sans permettre à des tiers d'intervenir sur le réseau de la collectivité. Ainsi, il lui demande les actions envisagées par le Gouvernement pour faire respecter les modalités de ce nouveau contrat et mettre un terme à ce mode d'action qui menace la pérennité de cette infrastructure vitale pour tous les territoires.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage le constat fait par le parlementaire selon lequel l'exploitation des réseaux de fibre optique souffre actuellement de dysfonctionnements, particulièrement forts sur certaines zones du territoire. Ces difficultés, qui pénalisent le consommateur et mettent à risque l'image de réussite du Plan France Très Haut Débit, sont le fruit de plusieurs facteurs : L'existence de réseaux FttH historiquement mal dimensionnés ou atypiques ; Un rythme de raccordements annuels extrêmement élevé combiné à des processus insuffisamment définis (contrôle insuffisant des raccordements par les opérateurs d'infrastructures, manque de formation des intervenants...) Une sous-traitance en cascade menant à une valorisation faible des intervenants de terrain. Pour remédier à ces difficultés, l'Arcep mène des travaux techniques avec les opérateurs depuis 2019, qui ont conduit 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 CSF Infrastructures Numériques et les fédérations professionnelles (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 i) la transmission des opérateurs commerciaux de leurs plannings d'intervention aux opérateurs d'infrastructure en faisant la demande et par ii) la mise en œuvre effective des compte-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'État (DGE, 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. Frédéric Valletoux](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (2^e circonscription) - Horizons et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 383

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Collectivités territoriales

Ministère attributaire : Transition numérique et télécommunications

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 31 octobre 2022

Question publiée au JO le : [26 juillet 2022](#), page 3507

Réponse publiée au JO le : [22 novembre 2022](#), page 5637