



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

La guerre des opérateurs dans l'accès à internet et au raccordement à la fibre

Question écrite n° 586

Texte de la question

Mme Michèle Peyron 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 au sujet du déploiement de la fibre en Seine-et-Marne et des comportements problématiques de certains opérateurs téléphoniques dans le raccordement au réseau internet. Dans plusieurs communes de sa circonscription et notamment à Combs-la-Ville, les habitants font face à des débranchements intempestifs de leur ligne. En effet, il semblerait que ces opérateurs se mènent une véritable « guerre » dans le raccordement au réseau internet en débranchant notamment les lignes de leurs concurrents. Ce constat fut également partagé par la présidente de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse lors d'un déplacement au sein de l'agglomération Grand Paris Sud dont Combs-la-Ville fait partie. Si le raccordement des habitations est placé sous la responsabilité de l'opérateur commercial, celui-ci est bien souvent délégué à de nombreux sous-traitants. Ces débranchements entravent donc le bon développement du plan France Très Haut Débit dont les objectifs sont notamment de garantir le bon haut débit pour tous d'ici la fin 2020 et le très haut débit pour tous d'ici la fin 2022. Aussi, elle souhaiterait connaître l'avancée du déploiement de la fibre en Seine-et-Marne et savoir si le Gouvernement a engagé des discussions avec les opérateurs téléphoniques afin que ces pratiques n'aient plus lieu.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage le constat 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 que le réseau en fibre optique déployé en Seine-et-Marne fait face à des taux de pannes bien supérieurs à la moyenne des autres réseaux. Afin d'adresser 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, et par 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. Dans une démarche de transparence et d'amélioration continue L'ARCEP a communiqué récemment un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique, comportant les données collectées auprès des opérateurs d'infrastructure et des opérateurs commerciaux. Cet observatoire fera l'objet d'une publication périodique et d'un enrichissement ultérieur des indicateurs publiés au fur et à mesure de leur homogénéisation inter-opérateurs. Pour chacun des réseaux en fibre optique déployés en France, deux types de données sont présentées : le taux d'échecs au raccordement et le taux de pannes survenues sur ces réseaux. Les informations cartographiques et les infographies associées permettent de visualiser les progrès réalisés et de mettre en évidence les zones nécessitant davantage d'attention.

Données clés

Auteur : [Mme Michèle Peyron](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (9^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 586

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 août 2022](#), page 3668

Réponse publiée au JO le : [19 septembre 2023](#), page 8358