



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Le rôle de l'ARCEP dans la régulation du marché de la télécommunication

Question écrite n° 8423

Texte de la question

Mme Ségolène Amiot 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 d'accès internet subis par un trop grand nombre de concitoyens. En effet, il est du rôle de l'ARCEP de veiller à ce qu'aucune force ne soit en situation de contrôler ou brider la capacité d'échange des citoyens. Or de nombreux cas de pannes des infrastructures de télécommunications furent recensés sans être résolus dans un délai acceptable. Ce fut le cas notamment en Loire-Atlantique où des foyers furent privés de connexion internet durant 2 longs mois sans qu'aucun appel ou qu'aucune sollicitation des pouvoirs publics ne puissent changer le temps de réparation. Le problème semble se trouver au niveau des entreprises de télécommunications se partageant les infrastructures. Ces dernières adoptent une posture de mauvaise volonté quand il s'agit de réparer des installations louées par le concurrent. Ainsi les contrats liant les clients et leurs fournisseurs ne sont pas respectés par ces derniers sauf en cas de procédure judiciaire. Dans son communiqué de presse du 25 novembre 2021, l'ARCEP a demandé aux fournisseurs d'accès internet à ce que les infrastructures de fibre optique les plus dégradées soient promptement remises en état. Cette déclaration non contraignante fait suite à une augmentation de 14 % des alertes émises par les usagers de télécommunication entre 2020 et 2021. Une année s'est écoulée et pourtant on retrouve à nouveau des cas de panne prolongées tel que ce fut le cas en Loire-Atlantique pour 60 familles du 23 octobre 2022 au 23 décembre 2022. Ces problèmes récurrents causent d'autant plus de tort que la connexion permise par le réseau fixe et mobile permet de faciliter la vie de nombreuses personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. De nombreux témoignages font état d'une impossibilité d'accord à l'amiable, le seul recours étant la voie judiciaire entre le client et le fournisseur. Il est aussi à noter que de nombreux services publics ne sont accessibles que par internet suite à une volonté gouvernementale de dématérialisation généralisée, ce qui crée une fracture numérique supplémentaire. Dans le manifeste de l'ARCEP est inscrit que les réseaux de télécommunication sont considérés comme un « bien commun ». Sans contrainte et en comptant seulement sur la bonne volonté des entreprises se partageant le monopole de ce secteur, il n'est pas possible planifier efficacement le développement et l'amélioration du réseau en Hexagone et dans les outre-mer. Elle lui demande ce qu'il compte mettre en œuvre pour améliorer la situation.

Texte de la réponse

Madame la Députée, Le Gouvernement est attentif aux problématiques de qualité de service des réseaux des réseaux de fibre optique, particulièrement fortes sur certaines zones du territoire. Les données collectées par l'Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep) témoignent 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 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 délégué chargé 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 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 ; 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. Par ailleurs, 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 Ségolène Amiot](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8423

Rubrique : Internet

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4842

Réponse publiée au JO le : [10 octobre 2023](#), page 9048