



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Qualité de la couverture internet

Question écrite n° 8424

Texte de la question

Mme Marie-Pierre Rixain 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 la qualité de la couverture internet. Si les objectifs du Plan très haut débit (THD), qui visait à couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit avant la fin 2022, sont officiellement atteints, persiste une certaine fracture numérique entre les territoires. C'est le constat que dresse la dernière étude publiée par l'UFC-Que choisir sur le sujet : 11,8 millions de personnes n'ont accès au THD qu'en souscrivant à des offres non filaires (4G fixe, satellite) - beaucoup plus chères et moins performantes que les offres filaires ; et dans 45 départements, 20 % de la population n'est toujours pas éligible à une offre THD. En outre, malgré les engagements pris par les opérateurs, la qualité du déploiement de la fibre optique, tout particulièrement en Essonne, interroge. Utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, déconnexions temporaires, difficultés de raccordement, ou encore installations sous-dimensionnées par rapport à la démographie locale - les griefs à l'égard des opérateurs sont nombreux. Pour répondre à cette problématique systémique, deux propositions de loi ont été déposées à l'Assemblée nationale puis au Sénat. En particulier, la proposition de loi n° 25 visant à responsabiliser les opérateurs en charge du déploiement de la fibre optique propose d'encadrer la formation des professionnels intervenant sur les réseaux par l'établissement d'une certification obligatoire, de limiter les rangs de sous-traitance afin de faciliter le suivi des prestations des sous-traitants et d'ajouter des indicateurs sur la qualité des réseaux déployés au sein du relevé géographique établi par l'Arcep afin que soit connue la couverture du territoire comme la qualité de la couverture. Aussi, elle lui demande quelle suite il entend donner à ces propositions.

Texte de la réponse

Madame la Députée, La priorité fixée par le Gouvernement est de garantir à tous les Français l'accès effectif à des solutions de communications abordables et de qualité. L'accès à une connexion de qualité est intrinsèquement lié au déploiement de la fibre, technologie favorisée pour amener le Très Haut Débit (THD) à l'ensemble de la population, et dont la généralisation sur l'ensemble du territoire est prévue d'ici fin 2025. Dans le cadre du "Plan France THD", la fibre optique est en cours de déploiement partout sur le territoire. Le rythme de déploiements s'est accéléré au cours des 3 dernières années, et ce sont maintenant 80 % des locaux qui sont raccordables partout sur le territoire. Il est vrai que les territoires ruraux, où le déploiement est effectué par des réseaux d'initiative publique (RIP), sont à ce jour moins bien desservis que les territoires urbains. Néanmoins ce sont bien les RIP qui portent le rythme de déploiement actuel. C'est ainsi 600 000 lignes qui ont été déployées dans ces réseaux d'initiatives publiques sur le premier trimestre de 2023. Par ailleurs, l'État propose, à travers le dispositif « Cohésion numérique des territoires », de financer le coût d'équipement des ménages et des très petites entreprises (TPE) /petites et moyennes entreprises (PME) qui se situent dans les zones non-desservies par du bon haut débit. Sous réserve d'éligibilité, les particuliers et les entreprises peuvent bénéficier d'une aide de 300 € pour l'accès aux offres THD non filaires, aide portée à 600 € pour les bénéficiaires des minimas sociaux. Ce dispositif permet de contribuer à la généralisation des offres THD à des

tarifs abordables sur le territoire, et il aura vocation à être étendu à l'ensemble des communes. Si le déploiement de la fibre optique s'est effectué de manière plus rapide en France que dans d'autres pays européens, il est apparu nécessaire de relever les difficultés rencontrées par les utilisateurs, les opérateurs et les élus. Des problèmes tels que des déconnexions temporaires, des dégradations de certaines infrastructures et des difficultés de raccordement sont régulièrement signalés directement à l'ARCEP via la plateforme "J'alerte l'Arcep". Afin de répondre à ces défis, l'ARCEP a pris l'initiative de travailler en requérant l'étroite collaboration des opérateurs pour améliorer la qualité des interventions sur les réseaux en fibre optique. Cela a conduit à la prise d'engagements ambitieux de la part de l'ensemble de la filière en septembre 2022. La filière, rassemblant à la fois les opérateurs d'infrastructures et les opérateurs commerciaux, a remis, au ministre chargé du Numérique, ses propositions d'actions et d'engagements qui s'articulent autour de 3 axes, à savoir le renforcement de la qualité des interventions, le renforcement des contrôles et la reprise des infrastructures dégradées. La priorité du Gouvernement est dorénavant d'assurer la mise en œuvre concrète des engagements pris par les opérateurs en septembre dernier et dont l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes effectue un suivi régulier. Les effets de ces engagements ont déjà commencé à porter des fruits : 2 500 points de mutualisation (PM) ont été repris en 2022 et 5 500 PM seront repris en 2023 de manière proactive par les opérateurs. Grâce à l'impulsion de l'ARCEP et du Gouvernement, les opérateurs ont mis en place de nouveaux outils, notamment le système "e-intervention", qui permet de suivre en temps réel les techniciens intervenant sur les réseaux en fibre optique. Ceci a permis d'améliorer la traçabilité des interventions, de détecter plus aisément l'origine des malfaçons, et de prévenir les déconnexions d'abonnés, assurant ainsi une réparation plus rapide en cas de problème. De plus, la transmission d'un compte rendu d'intervention avec photos est désormais systématiquement exigée de la part des sous-traitants chargés du raccordement, facilitant la détection des malfaçons et leur correction. 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 Marie-Pierre Rixain](#)

Circonscription : Essonne (4^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8424

Rubrique : Internet

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4843

Réponse publiée au JO le : [10 octobre 2023](#), page 9050