



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Problèmes rencontrés par les utilisateurs de réseaux de fibre optique

Question orale n° 69

Texte de la question

Mme Estelle Folest 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 rencontrés par les utilisateurs de réseaux de fibre optique. Le raccordement à la fibre est un enjeu essentiel pour l'ensemble du territoire. En effet, le télétravail partiel est entré dans la vie de nombreux salariés, la télémédecine se déploie, l'apprentissage à distance se démocratise, l'accès à certains services publics est dématérialisé et la plupart des démarches administratives se font désormais en ligne. Cependant, en dépit du plan THD du Gouvernement et d'une très bonne couverture, notamment dans le Val d'Oise - premier département fibré de France -, de nombreux utilisateurs rencontrent des problèmes de connexion. Ceux-ci sont récurrents et durent parfois plusieurs jours, plusieurs semaines, voire parfois plusieurs mois. Les causes sont multiples et connues : des armoires sont dégradées, certaines installations sont sous-dimensionnées et parfois, des intervenants mandatés par un fournisseur débranchent un utilisateur pour pouvoir brancher un nouvel abonné. Tout cela donne lieu à des situations dans lesquelles les usagers entrent dans un dialogue sans solution avec leur fournisseur, qui renvoie la responsabilité tantôt à un autre opérateur, tantôt à un sous-traitant. Pour éviter cela, elle lui demande comment l'État peut imposer aux opérateurs de maintenir un service de qualité aux usagers, s'il faut revoir le régime de responsabilité et limiter le nombre de sous-traitants et si un nouvel arsenal juridique est nécessaire.

Texte de la réponse

ACCÈS AUX RÉSEAUX DE FIBRE OPTIQUE

Mme la présidente. La parole est à Mme Estelle Folest, pour exposer sa question, n° 69, relative à l'accès aux réseaux de fibre optique.

Mme Estelle Folest. Ma question porte sur les problèmes de connexion rencontrés par de nombreux Français, en particulier les habitants de ma circonscription, dans le Val-d'Oise.

Le raccordement à la fibre est un enjeu essentiel pour nos territoires et nos concitoyens, étant entendu que nombre d'entre eux télétravaillent, que la télémédecine se déploie, que l'apprentissage à distance se développe et que l'accès à de nombreux services publics est désormais dématérialisé. Le Val-d'Oise a joué le jeu. C'est même l'un des premiers départements français où la fibre a été déployée.

Malheureusement, depuis plusieurs années, un très grand nombre d'utilisateurs rencontrent des problèmes de connexion graves et récurrents, qui durent parfois plusieurs semaines, voire plusieurs mois consécutifs. Je souligne que nos maisons de santé rencontrent également ce type de difficultés, ce qui n'est pas sans conséquence sur leur activité quotidienne. Ce fut encore le cas, lors des derniers congés de Noël, à Deuil-la-Barre.

Les causes sont multiples. Nous les connaissons bien : des armoires dégradées, des installations sous-dimensionnées et des intervenants mandatés par un fournisseur qui se contentent souvent, pour brancher un abonné, d'en débrancher un autre. Tous ces dysfonctionnements donnent lieu à des situations infernales, avec des usagers laissés sans solution, les fournisseurs, opérateurs et sous-traitants se renvoyant la balle les uns aux autres.

Les opérateurs d'infrastructures dont les réseaux n'atteignent pas le niveau de conformité exigé devaient remettre des plans de remise en état à l'Arcep, l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, en octobre 2022. Pourriez-vous me dire où nous en sommes dans le Val-d'Oise ? En outre, si l'Arcep peut mettre en demeure les opérateurs de résoudre ces problèmes, comment peut-elle garantir que ces derniers seront résolus dans des délais raisonnables et clairement définis ?

Enfin, je me demande s'il ne faudrait pas se doter d'un nouvel arsenal juridique pour que l'autorité de régulation puisse contraindre les opérateurs à maintenir un service de qualité pour leurs usagers.

Mme la présidente. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'enseignement et de la formation professionnels.

Mme Carole Grandjean, *ministre déléguée chargée de l'enseignement et de la formation professionnels*. Je partage votre constat. Certains territoires souffrent de dysfonctionnements particulièrement importants s'agissant de la qualité d'exploitation des réseaux de fibre. Ces difficultés résultent de plusieurs facteurs : un rythme de raccordement annuel extrêmement soutenu, l'existence de réseaux FTTH – fibre optique jusqu'au domicile – historiquement mal dimensionnés ou encore le recours à un nombre trop important de niveaux de sous-traitants peu formés.

Face à l'accroissement des signalements concernant les réseaux de fibre optique, le Gouvernement et l'Arcep ont saisi la filière télécom afin qu'elle formule des propositions d'amélioration. Celles-ci nous ont été remises fin septembre.

Le plan s'articule autour de trois axes. Premièrement, le renforcement de la qualité des interventions : les opérateurs travaillent, en lien avec le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, à la rédaction d'un cahier des charges définissant une certification et les compétences minimales requises pour le raccordement final.

Deuxièmement, un renforcement des contrôles passant à la fois par la transmission par les opérateurs commerciaux de leurs plannings d'intervention et par la mise en œuvre de comptes rendus d'intervention, ce qui permettra le contrôle mutuel entre opérateurs. Troisièmement, la reprise des infrastructures dégradées, que ce soit au niveau des points de mutualisation ou au niveau des réseaux vieillissants ou mal dimensionnés qui nécessitent une reprise globale de l'infrastructure. Plusieurs opérateurs ont déjà notifié à l'Arcep un plan de reprises de 1 000 points de mutualisation, correspondant à 450 000 locaux, et d'autres reprises sont à prévoir. Le Gouvernement veille à la mise en œuvre effective de ces trois axes par les opérateurs et en a confié le contrôle à l'Arcep. Des points de suivi réguliers sont effectués en présence des associations d'élus.

De plus, l'annonce récente d'un prochain droit au très haut débit permettra de garantir à l'ensemble de nos concitoyens une connexion de qualité nécessaire aux usages que vous mentionnez, tant du ressort personnel que professionnel.

Je vous remercie, madame la députée, pour votre engagement et d'avoir ainsi interpellé le Gouvernement. Le suivi de toutes les actions que j'ai détaillées devra bien sûr être effectué avec vous.

Mme la présidente. La parole est à Mme Estelle Folest.

Mme Estelle Folest. Je vous remercie de votre réponse qui me rassure en partie. Nous devons veiller à ce que

la mise en œuvre de ces trois axes soit effective. Le sujet est en effet, j'y insiste, une vraie source d'inquiétude pour beaucoup de nos concitoyens. Nous sommes nombreux sur les bancs de cet hémicycle à être sollicités très régulièrement à ce titre, recevant des courriers de personnes qui vivent des situations inacceptables.

Je souligne également que le coût mensuel moyen d'une offre internet d'entrée de gamme en fibre optique est d'une trentaine d'euros, qu'il s'agit d'une dépense incompressible et que nos concitoyens sont d'autant plus agacés quand ils payent pour un service mal rendu.

Enfin, s'agissant des opérateurs d'infrastructures présents dans les huit communes de ma circonscription, vous pouvez compter sur moi pour faire tout mon possible afin que l'Arcep maintienne la pression et que la remise en état soit effective le plus rapidement possible.

Données clés

Auteur : [Mme Estelle Folest](#)

Circonscription : Val-d'Oise (6^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 69

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Transition numérique et télécommunications

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 janvier 2023](#)

Réponse publiée le : 11 janvier 2023, page 71

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [3 janvier 2023](#)