



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

### Dysfonctionnements déploiement fibre et mode STOC

Question orale n° 1521

#### Texte de la question

Mme Fiona Lazaar appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur les dysfonctionnements continus rencontrés par les usagers dans le cadre du déploiement de la fibre optique. À ce jour, la transition vers la fibre est pleinement engagée et il faut s'en réjouir. On comptait plus de 10 millions d'abonnés à la fibre à la fin d'année 2020, dont plus de 7 millions se sont abonnés ces trois dernières années, et plus de 3,3 millions rien que pour l'année 2020. Certains territoires comme le Val-d'Oise sont d'ores et déjà couverts à plus de 95 %. Pour accompagner cette accélération massive et les besoins importants et concomitants en raccordements, la filière fibre en France a confié, dans la pratique, le soin du raccordement final à l'opérateur commercial. Cette possibilité, dénommée « mode STOC » pour « sous-traitance opérateur commercial » vise à permettre un déploiement plus rapide mais a eu comme conséquence une multiplication des acteurs, pas toujours formés ou scrupuleux, ayant accès aux installations. Ainsi, dans la pratique, force est de constater que la qualité du raccordement n'est pas au rendez-vous et que de nombreuses difficultés persistent, dénoncées notamment par les habitants et les élus qui ne savent pas vers qui se retourner. L'accès à une connexion internet performante est pourtant devenu bien plus qu'un simple enjeu de compétitivité économique. Une connexion de qualité est aujourd'hui indispensable aux salariés pour télétravailler, aux commerçants pour faire vivre leur entreprise, aux enfants qui suivent les classes depuis la maison, aux étudiants dont les cours se tiennent désormais le plus souvent en distanciel, aux citoyens qui ont besoin de réaliser des démarches ou d'accéder aux services publics, et plus largement à tout un chacun afin de maintenir un lien social précieux en ces temps de crise sanitaire et de confinement. Depuis le début de la crise de la covid-19, disposer d'un accès performant au réseau est donc devenu un enjeu social, un enjeu de cohésion nationale. S'il faut saluer les efforts engagés par l'Arcep et la filière, et notamment les accords obtenus en mars 2021, il apparaît essentiel à Mme la députée de les accompagner par les évolutions législatives et réglementaires appropriées pour sécuriser l'accès au réseau des trop nombreux Français qui se trouvent aujourd'hui régulièrement privés de connexion, faute d'une organisation et d'une gouvernance claire. De nombreuses pistes d'actions pour véritablement responsabiliser la filière et garantir le service aux habitants ont été proposées par les parlementaires, les élus locaux, les syndicats en charge du déploiement de la fibre, ou par des collectifs citoyens spontanément qui ont spontanément émergé sur beaucoup de territoires, par exemple à Argenteuil dans la circonscription de Mme la députée. Elle souhaiterait ainsi connaître ses intentions en la matière, et notamment si la proposition d'un aménagement ou d'un abandon du mode STOC obtiendrait son soutien dans l'opportunité où la situation ne s'améliorerait pas à court terme à la suite des accords obtenus en mars 2021.

#### Texte de la réponse

##### DYSFONCTIONNEMENTS DU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE ET MODE « STOC »

**Mme la présidente.** La parole est à Mme Fiona Lazaar, pour exposer sa question, n° 1521, relative aux dysfonctionnements du déploiement de la fibre et au mode « STOC ».

**Mme Fiona Lazaar.** La transition vers la fibre optique est pleinement engagée, et il faut s'en réjouir. À la fin de l'année dernière, plus de 10 millions de nos concitoyens étaient abonnés à la fibre, dont plus de 3,3 millions l'ont été au cours de la seule année 2020. Certains territoires, comme le Val-d'Oise, sont déjà couverts à plus de 95 %.

Pour accompagner cette accélération massive et les besoins importants en raccordements, le raccordement final a parfois, dans la pratique, été confié par la filière à l'opérateur commercial. Concrètement, c'est l'opérateur auprès duquel les habitants souscrivent leur contrat d'abonnement à la fibre qui intervient, et non pas celui qui est chargé du déploiement dans l'immeuble ou sur le territoire. Cette possibilité, dénommée dans le jargon technique « mode STOC » – pour « sous-traitance d'opérateurs commerciaux » –, vise à permettre un déploiement plus rapide. Elle a cependant eu pour conséquence une multiplication des acteurs ayant accès aux installations, avec pour résultat une dégradation très préoccupante de la qualité des interventions. En effet, les intervenants ne sont pas toujours formés ou pas toujours scrupuleux, et ce sont, malheureusement, les habitants qui paient les pots cassés.

Voilà deux ans que je suis mobilisée auprès de l'ARCEP, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes, des opérateurs, des habitants et, bien entendu, du Gouvernement. Les collectivités et les collectifs citoyens tirent, eux aussi, la sonnette d'alarme. J'ai eu l'occasion d'échanger avec le secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques, Cédric O, et de souligner que sur le terrain, notamment dans le département dont je suis élue, mais pas seulement, la situation reste grave et n'a que trop duré.

À la suite, le plus souvent, d'interventions bâclées et, parfois, de dégradations subies par les armoires à fibre présentes dans l'espace public, les habitants restent sans connexion internet durant des jours, des semaines et parfois même des mois, avec, pendant le confinement, des conséquences que je vous laisse imaginer. Chacun se renvoie la balle et les habitants ne savent plus vers qui se tourner.

Il est pourtant plus que jamais évident que l'accès à une connexion internet performante est indispensable aux salariés pour télétravailler, aux commerçants et aux chefs d'entreprise pour faire vivre leur commerce, aux écoliers qui ont dû suivre les classes depuis la maison, aux étudiants dont les cours se tiennent encore souvent à distance, et aux citoyens qui ont besoin d'effectuer des démarches ou d'accéder aux services publics en ligne. Plus largement, cet accès au réseau est devenu vital pour maintenir un lien social précieux en ces temps de crise sanitaire et de restrictions.

Après les nombreuses alertes que j'ai évoquées, il faut saluer les efforts engagés par l'ARCEP et la filière, notamment les accords professionnels obtenus en mars 2021, qui visent à mettre en place de nouveaux protocoles.

Quelles garanties avons-nous aujourd'hui, à la suite de ces accords ? Quand la situation sera-t-elle véritablement réglée ? Qu'êtes-vous prête à engager si les annonces de la filière restent des promesses en l'air, et à quel horizon ? J'ai formulé auprès du Gouvernement plusieurs propositions législatives et réglementaires concrètes visant à responsabiliser davantage la filière et à garantir aux habitants un meilleur service.

Comment la situation a-t-elle avancé depuis le mois de mars et quelles sont les prochaines échéances ? Je souhaiterais être assurée du soutien du Gouvernement pour que le mode STOC soit aménagé, voire abandonné, au cas où la situation ne s'améliorerait pas à court terme.

**Mme la présidente.** La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable.

**Mme Olivia Grégoire, secrétaire d'État chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable.** Madame la députée, vous avez voulu appeler l'attention du Gouvernement sur les difficultés que connaissent les raccordements à la fibre optique réalisés dans le cadre du mode de sous-traitance opérateur commercial, dit

« mode STOC ». L'ensemble des acteurs publics ont parfaitement conscience de l'accroissement des difficultés et des signalements qui, depuis 2019, concernent la qualité des raccordements à la fibre optique. Face à ce constat, l'ARCEP, que vous connaissez bien, a pris l'initiative de réunir les opérateurs d'infrastructures et les opérateurs commerciaux au sein d'un même groupe de travail dédié à l'amélioration rapide des interventions en mode STOC.

Dans ce cadre, les évolutions techniques ont déjà été convenues et sont, en ce moment même, en cours de mise en place, notamment dans un souci de traçabilité plus précise et, surtout, de contrôle plus effectif des interventions. Les contrats de sous-traitance ont également pu être mis à jour, afin de responsabiliser plus encore les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants. Ces évolutions contractuelles, qui ne sont pas anodines, permettent désormais de prévoir une sanction de l'opérateur commercial en cas de malfaçon ou de dégradation des installations, ou encore en cas de non-respect des règles de sous-traitance établies dans le contrat.

Comme vous l'avez mentionné, madame la députée, l'année 2021 a vu aboutir des accords majeurs entre opérateurs, visant à améliorer la qualité des raccordements et à garantir la pérennité des réseaux fibrés. Ces discussions ont déjà pris beaucoup de temps et il est désormais nécessaire que tous les opérateurs concluent ces accords assez rapidement, voire très rapidement. L'ARCEP a indiqué sa volonté d'intervenir pour faire aboutir les signatures de ces accords par l'ensemble des opérateurs, et nous suivons ce dossier de très près à Bercy – c'est en particulier le cas du secrétaire d'État Cédric O. Nous restons évidemment attentifs au fait que leurs effets se matérialisent très prochainement, notamment pour ce qui concerne le dispositif de sanctions. Si ces accords devaient se montrer insuffisants, une piste d'évolution du cadre réglementaire pourrait alors être étudiée.

Les accords de 2021 devraient toutefois harmoniser les conditions d'intervention et entraîner progressivement – c'est du moins ce que le Gouvernement espère et la raison pour laquelle nous avons fait évoluer le dispositif – la disparition des manquements constatés.

Je vous remercie de votre vigilance. Nous restons, à Bercy, pleinement disponibles pour évoquer cette question.

**Mme Fiona Lazaar.** Merci !

## Données clés

**Auteur :** [Mme Fiona Lazaar](#)

**Circonscription :** Val-d'Oise (5<sup>e</sup> circonscription) - Non inscrit

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 1521

**Rubrique :** Internet

**Ministère interrogé :** Transition numérique et communications électroniques

**Ministère attributaire :** Transition numérique et communications électroniques

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [8 juin 2021](#)

**Réponse publiée le :** 16 juin 2021, page 6278

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [8 juin 2021](#)