



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 16ème législature

### Déploiement et fiabilisation des réseaux de fibre optique

Question écrite n° 11843

#### Texte de la question

M. Stéphane Peu attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé du numérique, sur le coup de frein que connaît le déploiement du réseau de fibre optique en France et les difficultés que rencontrent les usagers, notamment en raison du manque de résilience de ce réseau. Décidé en 2013, le Plan France très haut débit a fixé l'objectif de déployer des réseaux permettant l'accès à internet à très haut débit (THD) sur l'ensemble du territoire français à l'horizon 2023. Le déploiement de la fibre optique sur l'ensemble du territoire, en phase avec le projet européen de *Gigabit society* est un outil essentiel d'aménagement des territoires, de modernisation des services publics et de développement économique. Pourtant, après 10 années de déploiement, l'objectif d'une couverture complète à l'horizon 2023 n'est toujours pas atteint. Sur les 43,6 millions de logements recensés par l'Arcep en France, 35,3 sont à ce jour éligibles à la fibre optique. Ce sont donc 19 % des foyers qui sont toujours privés d'accès à la fibre optique. Les zones rurales peu denses sont certes particulièrement touchées par ce défaut de raccordement. Mais les zones les plus denses ne sont pas épargnées puisque près de 10 % des foyers de ces zones ne sont toujours pas raccordables, avec d'importantes disparités (97 % à Paris contre 84 % à Montpellier). On observe en outre de sérieuses inégalités de déploiement entre le cœur des métropoles et leur périphérie : ainsi 18 % des foyers de la commune de Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) ne sont à ce jour toujours pas éligibles à la fibre optique. Cette situation est d'autant plus inquiétante que les perspectives de corrections de ces inégalités territoriales ne semblent pas en passe d'être résorbées. En effet, l'Arcep s'est à nouveau inquiétée d'une baisse du rythme de raccordement dans ces zones à forte densité. Elle constate un net fléchissement des investissements de la part des opérateurs depuis 2021, malgré d'importants bénéfices dans le secteur. Outre ces défauts de raccordement, le réseau de fibre optique déployé notamment dans les zones à forte densité est d'une grande fragilité technique en raison de la multitude d'acteurs impliqués. En effet, les opérateurs font appel à la sous-traitance, souvent en cascade et sur plusieurs rangs (notamment des autoentrepreneurs), pour procéder au raccordement et à la maintenance des équipements actifs des réseaux de fibre optique. L'absence de régulation efficiente de cette « jungle du raccordement » est source de nombreuses coupures et pannes dont les concitoyens sont les victimes de plus en plus régulières. L'Arcep s'est d'ailleurs fait l'écho d'une forte hausse des alertes des utilisateurs de la fibre que la médiatrice des communications électroniques baptisait « les naufragés de la fibre ». Ces derniers peuvent en effet se trouver privés de service pendant des semaines, voire des mois, ballottés entre d'anonymes interlocuteurs de centres d'appel et finalement sans recours efficaces. Ces coupures ont en outre d'importantes conséquences sur la vie des usagers de ce service de télécommunication, les privant d'accès à internet, de téléphonie et de télévision. Outre la vie quotidienne, ce sont les capacités de télétravail, mais aussi l'activité scolaire des enfants ou encore l'accès à des services de télémédecine qui sont pénalisés. Alors que la date de démantèlement du réseau de cuivre de l'opérateur historique approche (2030), la fragilité de l'infrastructure qui lui succède ne peut qu'inquiéter, car elle est d'intérêt national et vital. Les services de renseignement et la DGSI ont d'ailleurs exprimé leur préoccupation devant le manque de résilience des infrastructures numériques FttH (*Fiber to the Home*) face à des actes de malveillances et de terrorisme. S'agissant des conséquences d'une dérégulation excessive d'un secteur des télécommunications désormais entièrement aux mains de grands groupes privés, M. le député estime qu'il serait judicieux d'envisager que le déploiement et la gestion de réseaux aussi stratégiques que ceux des télécommunications, de l'eau ou encore de l'énergie soient à l'avenir confiés à des opérateurs publics uniques qui ont depuis longtemps fait la preuve de leur efficacité et de leur durabilité. Dans l'urgence, il souhaite savoir quelles dispositions rapides le

Gouvernement entend prendre pour protéger les utilisateurs et fiabiliser les réseaux. M. le député suggère en particulier une plus grande responsabilisation des opérateurs de télécommunication et notamment que les financements publics dont ils bénéficient soient conditionnés à des critères de qualité stricte sous l'autorité de l'Arcep. M. le député souhaite en outre que les consommateurs bénéficient de meilleures protections et capacités de recours, notamment par la mise en place d'un guichet unique de demande de raccordement et la délivrance d'un certificat de conformité sur le modèle des raccordements au gaz, soumis à l'Arcep. Les opérateurs doivent être enfin astreints à des sanctions significatives en cas d'interruption du service. Pour y parvenir, M. le député suggère au Gouvernement de reprendre à son compte les dispositions de la proposition de loi visant à assurer la qualité et la pérennité des raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique adoptée à l'unanimité au Sénat le 2 mai 2023. Enfin, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement pour une reprise substantielle des investissements dans ce domaine afin que l'ensemble du territoire soit enfin couvert durablement par la fibre optique.

## Texte de la réponse

Les réseaux en fibre optique (FttH) en France font face à des défis, notamment des dégradations volontaires et des problèmes opérationnels. Les dégradations volontaires, telles que des câbles sectionnés ou des armoires de rue vandalisées, sont devenues une préoccupation majeure. Ces actes malveillants entraînent des coupures internet, perturbant la connectivité des utilisateurs. Pour résoudre ces problèmes, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a mis en place des chantiers dès 2019, en collaboration avec les opérateurs. Trois grands chantiers ont été lancés pour améliorer la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique : - L'amélioration de la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique : Ce chantier vise à identifier les problèmes spécifiques rencontrés par les opérateurs, proposer des solutions techniques et opérationnelles, tester ces solutions, parvenir à un consensus entre les opérateurs pour une mise en œuvre collective, et suivre l'implémentation des solutions convenues. - La réalisation de tous les raccordements finals : L'objectif est d'assurer que tous les abonnés soient correctement raccordés, évitant ainsi des situations où des utilisateurs sont débranchés au profit de nouveaux abonnés. - L'amélioration des processus pour le changement d'opérateur fibre : Ce chantier se concentre sur l'optimisation des processus liés au changement d'opérateur fibre, visant à rendre cette transition plus fluide pour les utilisateurs. Ces chantiers prennent la forme de groupes de travail réunissant tous les opérateurs (d'infrastructure et commerciaux) toutes les 6 semaines environ. Les objectifs sont multiples, allant de l'identification des problèmes à la mise en œuvre de solutions, en passant par les tests et les suivis des progrès réalisés. Ces initiatives sont cruciales pour surmonter les défis opérationnels et assurer une meilleure qualité de service pour les utilisateurs de la fibre optique en France. De plus, dans le cadre du plan d'action complémentaire de 2021 et des propositions de la filière soumises au ministre et à la présidente de l'Arcep en septembre 2022, la restauration des infrastructures endommagées est identifiée comme un axe majeur pour améliorer la qualité des réseaux. Le processus de réparation des dégradations et des défauts est géré de manière progressive. Tout d'abord, il incombe à l'opérateur d'infrastructure de détecter les défauts ou les dégradations sur son réseau et de demander leur réparation aux opérateurs commerciaux au fur et à mesure. À cette fin, les opérateurs ont développé des outils de détection et de gestion des défauts, dont la mise en œuvre est en cours, comme indiqué dans la section "Mieux contrôler les interventions, prévenir et corriger les défauts au fur et à mesure". Ensuite, lorsque la quantité de défauts ou de dégradations atteint un niveau où la bonne exploitation du point de mutualisation est compromise, les opérateurs d'infrastructure entreprennent des opérations de remise en état de ces points. Pour atteindre cet objectif, les opérateurs ont élaboré un processus commun concernant l'organisation et la réalisation des travaux de remise en état au niveau du point de mutualisation. Ils collaborent également au sein d'un atelier pour établir collectivement des listes de points de mutualisation nécessitant une remise en état prioritaire, comme mentionné dans la section "Mieux contrôler les interventions, prévenir et corriger les défauts au fur et à mesure". En ultime recours, lorsque la quantité de détériorations des infrastructures du réseau atteint un seuil critique, notamment au niveau des points de branchements optiques et des câbles de distribution, compromettant le bon fonctionnement du réseau, les opérateurs d'infrastructures entreprennent la remise en état complète du réseau. Cela englobe la restauration des points de mutualisation, toutes les infrastructures dégradées en aval du point de mutualisation, l'ajustement de la capacité du réseau, et l'harmonisation des systèmes d'information avec la réalité du terrain. Les données recueillies par l'Arcep depuis avril 2021, comme indiqué dans la section "Objectiver et suivre la situation", mettent en lumière une disparité de situations selon les réseaux considérés. Environ 2% du parc total

de lignes en fibre optique, principalement localisées en Île-de-France, présentent un taux de pannes nettement supérieur à la moyenne. En juillet 2023, l'Arcep a dévoilé le tout premier observatoire trimestriel de la qualité des réseaux en fibre optique, rassemblant des données collectées auprès des opérateurs d'infrastructure et des opérateurs commerciaux. Chaque réseau en fibre optique déployé en France est évalué selon deux types d'indicateurs : - Le taux d'échecs au raccordement. - Le taux de pannes survenues sur ces réseaux. Les cartes visuelles de ces indicateurs et les infographies illustrant leur évolution au fil du temps offrent une représentation claire des disparités territoriales et entre les différents réseaux. Ces indicateurs de qualité de service fournissent une vue détaillée de la performance de chaque opérateur d'infrastructure au niveau de la maille de son réseau. Conformément à la décision n° 2020-1432 de l'Arcep, les opérateurs d'infrastructures sont tenus de transmettre mensuellement à l'Arcep et de publier sur leur site internet un ensemble défini d'indicateurs de qualité de service relatifs à la maille de leur réseau. Beaucoup a été fait par les territoires qui se sont mobilisés permettant de déployer 14 millions de lignes fibre en zone rurale, en près de 10 ans. Près de 84% des locaux sur l'ensemble du territoire sont ainsi éligibles à une offre fibre et c'est plus de 100% concernant une offre en très haut débit. Grâce aux actions mises en œuvre par l'Etat, à la mobilisation de la filière et des collectivités locales en zone d'initiative publique, l'engagement présidentiel de garantir à tous un accès au très haut débit en 2022 est tenu. Désormais, tout Français, où qu'il soit localisé, en ville, en zone péri-urbaine, en zone rurale ou dans une région de montagne doit être en mesure d'accéder à une offre de très haut débit. Soit par une offre filaire, telle que la fibre ou l'ADSL, ou par l'intermédiaire d'une autre offre technologique comme la 4G fixe, le THD radio ou le satellite par exemple. Le cap désormais fixé est celui d'une généralisation de la fibre à horizon 2025, objectif qui irrigue la plupart des RIP. Le secrétariat d'Etat chargé du numérique conduit des discussions avec les opérateurs télécoms pour résoudre deux problématiques La reprise des déploiements dans certaines zones : à cette fin un accord a été trouvé avec Orange qui permettra un rattrapage dans certaines communes et la mise en place d'un raccordement à la demande permettant à nos concitoyens d'être raccordés dans un délai de 6 mois. La mise en place d'une structure permettant de concevoir les travaux en domaine public nécessitant la création de génie civil pour le passage de la fibre optique Par ailleurs, le Ministre a obtenu le maintien des tarifs sociaux sur les abonnements téléphoniques et la garanti par certains opérateurs de conserver un abonnement téléphonie seule même avec la technologie fibre et au même tarif. En outre, pour les 7 millions de Français non encore éligibles à la fibre une subvention (jusqu'à 300€ et 600€ pour les minimas sociaux) sera directement appliquée sur le prix des équipements en 4G fixe et satellite pour rendre ces technologies en très haut débit abordable pour nos concitoyens. Afin d'accompagner au mieux la transition des Français vers le Très Haut Débit, il existe désormais un site internet pour informer et répondre à toutes les interrogations des différents publics (particuliers, entreprises, administrations) : [www.treshautdebit.gouv.fr](http://www.treshautdebit.gouv.fr). Les usagers pourront ainsi bientôt vérifier via un module de recherche s'ils sont concernés par la fermeture du réseau cuivre et à quelle échéance, et vérifier quelles sont les solutions alternatives de connectivité disponibles à leur adresse.

## Données clés

**Auteur :** [M. Stéphane Peu](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (2<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine - NUPES

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11843

**Rubrique :** Numérique

**Ministère interrogé :** Numérique

**Ministère attributaire :** [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [3 octobre 2023](#), page 8704

**Réponse publiée au JO le :** [16 avril 2024](#), page 3041