



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 16ème législature

### Défaillances modèle de « gestion STOC »

Question écrite n° 11916

#### Texte de la question

M. François Cormier-Bouligeon interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé du numérique, sur le mode de « gestion STOC » sur le déploiement de la fibre dans le territoire. M. le député a alerté par courrier M. le ministre à ce propos, qui, dans sa réponse, indiquait avoir constaté ces difficultés et que des solutions ont été mises en place. M. le député regrette que les solutions apportées soient insuffisantes. La situation de l'entreprise Pâte feuillettée François, à Blancafert dans le Cher, cliente chez un opérateur et de sa voisine, infirmière, cliente chez un autre opérateur, qui sont raccordées au même endroit le révèle particulièrement. Cela fait maintenant plus de trois mois que l'une et l'autre sont raccordées et désaccordées au fil des nombreuses interventions des prestataires des deux opérateurs car le problème n'est pas tant celui du raccordement que celui du bon accès au réseau. Les prestataires indiquent qu'il s'agit d'un problème de réseau et le gestionnaire du réseau souligne qu'il s'agit d'une erreur d'adressage lors de l'abonnement faite par le prestataire. Alors que les uns et les autres se rejettent la responsabilité du problème, ceux sont les citoyens qui en subissent les conséquences depuis plus trois mois. Cet exemple récent témoigne du dysfonctionnement du modèle de « gestion STOC » auquel des solutions efficaces et rapides doivent être apportées. Il souhaite savoir quelles sont les solutions à court terme qu'il compte mettre en place pour que soit mis un terme aux défaillances de ce mode de gestion afin que les territoires ruraux et leurs habitants n'aient plus à en souffrir des conséquences.

#### 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. François Cormier-Bouligeon](#)

**Circonscription :** Cher (1<sup>re</sup> circonscription) - Renaissance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 11916

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Numérique

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

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [3 octobre 2023](#), page 8705

**Réponse publiée au JO le :** [12 mars 2024](#), page 1850