

Communiqué de presse

FIBRE OPTIQUE

Qualité de l'exploitation et des raccordements sur les réseaux FttH : l'Arcep publie un point d'étape des travaux avec les opérateurs et un plan d'action pour leur poursuite

Paris, le 25 novembre 2021

Les réseaux en fibre optique (FttH) ont vocation à devenir la nouvelle infrastructure de référence en France. L'amélioration de la qualité de leur exploitation, gage de la pérennité de cette infrastructure et de la satisfaction des utilisateurs, est une priorité majeure pour l'Arcep.

Dans un contexte de forte croissance des déploiements et des abonnements, élus, opérateurs et utilisateurs, que ce soit directement ou via la plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#), alertent régulièrement le régulateur sur les difficultés rencontrées : utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, déconnexions temporaires, difficultés de raccordement...

Point d'étape sur les travaux menés par le groupe de travail « Exploitation FttH » depuis 2019 : les opérateurs sont invités à faire aboutir au plus vite les actions adoptées dans la « Feuille de route qualité » de 2020.

Afin de résoudre les difficultés observées, l'Arcep a mis en place dès 2019 un groupe de travail « Exploitation FttH », dans lequel elle réunit toutes les six semaines les opérateurs d'infrastructures (OI) et les opérateurs commerciaux (OC).

Dans ce cadre, les opérateurs ont adopté en mars 2020 une « Feuille de route qualité » qui prévoyait notamment, avant la fin de l'année 2020 :

- la signature de nouveaux contrats de sous-traitance des OI (contrats STOC) qui visent à renforcer la qualité des interventions des opérateurs ;
- la systématisation d'un compte-rendu photo pour chaque intervention permettant un contrôle de l'état des différents points du réseau (point de mutualisation, point de branchement optique, prise terminale optique), avant et après chaque intervention.

Bien que tous les opérateurs aient engagé des actions en ce sens, plusieurs d'entre eux ont pris du retard dans la signature des nouveaux contrats STOC et la mise en œuvre du compte-rendu photo. Cette situation est difficilement compréhensible : il est aujourd'hui nécessaire que les actions prévues dans cette feuille de route aboutissent au plus vite.

L'Arcep publie aujourd'hui un plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH.

En décembre 2020, l'Autorité a lancé une consultation publique sur les modalités techniques et tarifaires de la réalisation des raccordements à la fibre optique¹. Les contributions d'une trentaine d'acteurs, rendues publiques ce jour, ainsi que les échanges en groupe de travail « Exploitation FttH », ont alimenté les réflexions de l'Arcep. Le plan d'action publié ce jour s'articule autour de trois grands axes :

¹ <https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/realisation-raccordements-finals-ftth-sur-tout-le-territoire-171220.html>

- **Mieux contrôler les interventions :**
 - **grâce à la mise en place d'un outil interopérateurs de notification en temps réel des interventions**, l'intervenant notifierait en temps réel à l'opérateur d'infrastructure le début et la fin de son intervention. L'OI transmettrait alors ces informations en temps réel aux OC afin de permettre à l'OI une meilleure traçabilité des interventions sur son réseau et aux OC de vérifier l'état de leurs lignes et détecter d'éventuelles déconnexions survenues durant l'intervention ;
 - **grâce à une analyse automatique des comptes-rendus photo (par exemple en utilisant l'intelligence artificielle)**, afin de détecter de manière exhaustive malfaçons et dégradations.

- **Mieux contrôler le respect des processus en limitant les rangs de sous-traitance et en renforçant la formation des intervenants :** l'Arcep est favorable à l'idée proposée par certains opérateurs de limiter les rangs de sous-traitance pour mieux contrôler l'activité des intervenants. Il paraît également souhaitable que les opérateurs proposent des solutions permettant l'amélioration de la formation des techniciens intervenants et la mise en place d'accréditations ou de garanties sur les compétences des intervenants ;

- **Remettre en conformité les infrastructures les plus dégradées :** il importe également que les opérateurs procèdent à la remise en état de toutes leurs infrastructures dégradées ou faisant l'objet de malfaçons importantes qui impactent le bon fonctionnement des lignes.

L'Arcep sera attentive, dans le cadre du groupe de travail « Exploitation FttH », à ce que les opérateurs lancent et réalisent les travaux complémentaires identifiés.

Enfin, l'Arcep lance deux nouveaux groupes de travail pour assurer la réalisation de tous les raccordements finals et fluidifier les processus lors d'un changement d'opérateur

L'Arcep a lancé au mois d'octobre 2021 un groupe de travail interopérateurs dédié à la réalisation des raccordements finals, afin de limiter les « échecs ». Les travaux de ce groupe porteront notamment sur :

- la définition des modalités permettant la réalisation des raccordements non-standards, en particulier en cas d'indisponibilité du génie-civil sur le domaine public et sur le domaine privé et la gestion des cas d'échecs de raccordement ;
- la conception, en lien avec les services de l'Etat concernés et les opérateurs concernés, d'un **guide à destination des particuliers sur les droits et devoirs des futurs abonnés**, concernant l'installation du raccordement final.

L'Arcep lancera également prochainement un groupe de travail interopérateurs dédié à l'amélioration du processus de reprise de ligne en cas de changement d'opérateur, afin de le simplifier et de limiter la duplication des raccordements, notamment en généralisant la connaissance de la référence de la prise optique chez les abonnés pour faciliter le passage d'un opérateur à un autre.

Opérateur d'infrastructure versus opérateur commercial

L'opérateur d'infrastructure déploie ou exploite un réseau en fibre optique jusqu'à l'abonné. Il installe notamment les points de mutualisation, par lequel il donne accès à son réseau à l'ensemble des opérateurs fournisseurs d'accès à internet, aussi appelés opérateurs commerciaux.

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
 Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

[Flux RSS](#)
 Lettre électronique
 Listes de diffusion

Les documents associés :

- [Point d'étape et plan d'action sur les travaux relatifs à la qualité de l'exploitation et aux raccordements finals](#)
- [Feuille de route adoptée en mars 2020 et bilan du GT Infranum sur le renforcement des contrats de sous-traitance et les travaux complémentaires à lancer](#)
- [Les réponses à la consultation publique sur le raccordement final](#) (zip – 50 Mo)

A propos de l'Arcep

L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, arbitre expert et neutre au statut d'autorité administrative indépendante, est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles et postaux en France.

Contact presse

Anne-Lise LUCAS
anne-lise.lucas@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 37

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP_  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

[Flux RSS](#)
Lettre électronique
Listes de diffusion