

Communiqué de presse

FIBRE OPTIQUE

Altitude Infra et XpFibre engagent des plans de remise en état de certains de leurs réseaux en fibre optique (FttH)

Le 22 novembre 2022

Dans un contexte de forte croissance des déploiements de fibre optique 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 sur les réseaux FttH : utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, déconnexions temporaires, difficultés de raccordement...

Altitude Infra et XpFibre ont notifié à l'Arcep leurs plans de remise en état d'une partie de leurs réseaux qui concentre les alertes

Depuis avril 2021, l'Arcep collecte des données relatives à la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique (FttH) en France. Les données recueillies soulignent une situation contrastée en fonction des réseaux considérés : un petit nombre de réseaux, représentant environ 2% du parc de lignes en fibre optique et majoritairement situés en Ile de France, connaissent un taux de panne très supérieur à la moyenne.

Conformément aux engagements pris par la filière en septembre 2022 (voir encadré), ces infrastructures vont faire l'objet de plans spécifiques de remise en état par les opérateurs d'infrastructures concernés : Altitude Infra et XpFibre ont notifié leur plan à l'Arcep dans cette perspective.

Altitude Infra s'engage à remettre en état 70 points de mutualisation (PM) notamment dans l'Essonne et le Calvados soit 33 000 locaux, d'ici mars 2023

Altitude Infra a notifié le 23 septembre 2022 un plan de remise en état des PM les plus problématiques d'anciens réseaux Covage repris par Altitude Infra en septembre 2021 afin de « hisser ces réseaux au standard de qualité des réseaux historiques Altitude Infra »¹.

Ce plan d'action prévoit la remise en état de 70 points de mutualisation et leur zone arrière, couvrant environ 33 000 locaux. Il porte sur la réingénierie et la remise en conformité des points de mutualisation (PM), la remise en état de toutes boîtes intermédiaires et des points de branchement optique (PBO), de l'étiquetage des boîtiers et des câbles ; le remplacement des boîtiers multifonctions par la pose de PBO dédiés au raccordement et le réaligement des informations contenues dans les systèmes d'informations avec la réalité du terrain. Des réunions de pilotage seront organisées régulièrement avec les opérateurs commerciaux sur les modalités et l'avancement des opérations de remise en état de ces PM. Ce plan se déroule entre juin 2022 et mars 2023.

XpFibre s'engage à remettre en état 900 points de mutualisations principalement en Ile-de-France et dans le Rhône soit 400 000 locaux, d'ici fin 2024 ainsi que, en fonction des besoins, d'autres PM qui présenteraient des difficultés d'exploitation

XpFibre a notifié à l'Arcep le 19 octobre 2022, un plan d'action qui vise à « répondre aux problèmes identifiés sur ses réseaux »², en particulier s'agissant des échecs de raccordement et des pannes.

Ce plan d'action prévoit notamment :

¹ Extrait du courrier d'Altitude Infra à la présidente de l'Arcep de notification de son plan

² Extrait du courrier de XpFibre à la présidente de l'Arcep de notification de son plan

- le renforcement des procédures de raccordement et d'exploitation, afin notamment d'améliorer le traitement des échecs au raccordement et la maintenance des réseaux ;
- la remise en état spécifique de 900 points de mutualisation (PM) soit 400 000 locaux environ, incluant la remise en état physique du PM et de sa zone arrière (Point de branchement optique (PBO), boîtiers intermédiaires, desserte optique PM-PBO...), la mise en cohérence des informations contenues dans les systèmes d'informations avec la réalité du terrain puis la reprise de l'architecture lorsque cela est nécessaire (désaturation, division des « PM 1000 »³, etc.) ;
- en complément, la remise en état spécifique de points de mutualisation qui présenteront des difficultés d'exploitation en dehors 900 points de mutualisation déjà identifiés, en fonction des besoins (simple reprise des câblages, mise en cohérence SI-terrain, désaturation...). Une première liste d'un peu plus d'une centaine de PM a été établie. Cette liste pourra évoluer en fonction des constats et besoins.

Le calendrier de remise en état prévu par XpFibre s'échelonne sur les deux prochaines années, avec un objectif d'avoir complètement achevé la remise à niveau sur environ un quart des points de mutualisation concernés en 2023 et sur le reste en 2024.

Des réunions de pilotage mensuelles seront organisées avec l'Arcep d'une part, et avec les opérateurs commerciaux d'autre part. Les collectivités locales concernées seront également contactées par XpFibre, informées en amont des plans de reprise et de l'évolution des indicateurs sur leurs communes.

L'Arcep sera vigilante à la bonne mise en œuvre de ces plans de reprises et réalisera un suivi régulier de l'évolution de la qualité de ces réseaux

L'Autorité reste vigilante quant à la qualité des réseaux en fibre optique déployés sur le territoire. Ainsi, elle suivra la mise en œuvre des plans proposés par XpFibre et Altitude Infra, en particulier s'agissant de l'articulation des opérations de remise en état avec les opérateurs commerciaux et du rétablissement du service de tous les abonnés à l'issue des travaux. L'Autorité réalisera de concert avec les opérateurs un suivi de l'évolution de la qualité de l'exploitation sur ces réseaux.

L'Arcep veillera aussi au bon déroulement des plans d'action liés à l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH

En dehors de ces plans de remise en état concernant des réseaux spécifiques, les travaux des opérateurs pour identifier et remettre en état les points de mutualisation le nécessitant sur tous les réseaux se poursuivent, conformément au plan d'action complémentaire de l'Arcep pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation FttH publié en novembre 2021 et aux engagements pris par la filière en septembre 2022 (voir encadré).

³ Architecture spécifique de points de mutualisation installée par les opérateurs sur les premiers réseaux FttH déployés, regroupant au moins mille lignes, composée de plusieurs baies de distribution et de plusieurs baies d'équipements opérateurs, et permettant le brassage depuis n'importe quel point de connexion côté distribution vers n'importe quel point de connexion côté opérateurs

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 actions mises en place par les opérateurs, sous l'égide de l'Autorité, pour améliorer la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique

Face à l'augmentation des signalements de difficultés sur les réseaux en fibre optique, les services de l'Arcep animent depuis avril 2019 un groupe de travail avec tous les opérateurs en vue d'améliorer les conditions d'exploitation des réseaux FttH.

Dans ce cadre une première feuille de route avait été adoptée par les opérateurs en mars 2020 sur la mise en œuvre d'évolutions techniques et contractuelles, puis l'Autorité avait publié fin 2021 [un plan d'action complémentaire pour l'amélioration de la qualité de l'exploitation](#) qui s'appuyait sur trois grands axes :

- renforcement des contrôles des interventions : grâce à la mise en œuvre notamment d'un outil de notification en temps réel des interventions et l'analyse automatique des comptes-rendus d'interventions photos (CRI photos) ;
- limitation de la sous-traitance en cascade et renforcement de la formation des intervenants ;
- remise en état des infrastructures les plus accidentogènes ou dégradées.

Dans la continuité de ce plan d'action complémentaire, les opérateurs et les représentants de la filière Infrastructures Numériques se sont engagés fin septembre 2022, devant le ministre chargé des communications électroniques et du numérique, ainsi que devant la présidente de l'Arcep, sur quatre axes :

- mise en place d'une labellisation des intervenants et des entreprises validant les compétences des techniciens ;
- renforcement des contrôles à chaud des interventions grâce à la mise en place de e-intervention et au partage des calendriers hebdomadaires d'intervention des techniciens des opérateurs commerciaux (sur une vingtaine de réseaux d'initiative publique dans un premier temps) ;
- mieux contrôler la qualité des raccordements grâce à une trajectoire d'amélioration des CRI photos pour les rendre plus exploitables ;
- remise en état des infrastructures dégradées, incluant non seulement une remise en état matérielle du réseau mais également un réaligement des systèmes d'informations des opérateurs avec le terrain.

L'Arcep demeure vigilante à la mise en œuvre concrète et rapide de ces actions et engagements et en assure le suivi.

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