

Communiqué de presse

RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

L'Arcep publie un point d'étape sur les travaux relatifs à la qualité des réseaux en fibre optique, ainsi que la première édition de son observatoire sur ce sujet

Paris, le 6 juillet 2023

Les réseaux en fibre optique (FttH) deviennent la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet.

Dans un contexte de forte croissance des déploiements et des abonnements à la fibre optique, élus, opérateurs et utilisateurs, alertent régulièrement le régulateur sur les difficultés rencontrées, notamment *via* sa plateforme [« J'alerte l'Arcep »](#) : utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, déconnexions temporaires, difficultés de raccordement, *etc.* De telles difficultés sont observées sur l'ensemble des réseaux.

L'amélioration de la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique, gage de la pérennité de cette infrastructure et de la satisfaction des utilisateurs, est une priorité pour l'Arcep. Afin de résoudre les difficultés observées, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux de concert avec les opérateurs qui ont conduit à la prise d'engagements de la part de l'ensemble de la filière en septembre 2022.

Deux axes pour les travaux menés par la filière : d'une part, renforcer la qualité des interventions réalisées partout en France et d'autre part, remettre en état les réseaux dits « accidentogènes »

1. Amélioration de la qualité des interventions des techniciens des opérateurs commerciaux sur les réseaux en fibre optique, renforcement des contrôles et correction des malfaçons.

Sous l'égide de l'Arcep, les opérateurs mènent des travaux pour améliorer la qualité des interventions, renforcer les processus industriels de contrôle des interventions, et réparer les malfaçons réalisées sur les infrastructures.

Les travaux menés par la filière ont permis la mise en place de nouveaux outils de contrôle de la qualité des interventions

L'un des engagements de la filière vise à renforcer les contrôles lors des interventions des techniciens sur les réseaux en fibre optique. Les opérateurs d'infrastructure ont désormais la capacité de savoir qui intervient, à quel endroit et quand, grâce à un nouvel outil, dénommé « e-intervention » mis en place au T2 2023. Les opérateurs travaillent maintenant à faire évoluer cet outil afin de prévenir en temps réel le technicien intervenant pour l'opérateur commercial en cas de coupure d'un abonné et permettre une réparation plus rapide.

S'agissant de la qualité des raccordements, les opérateurs ont mis en place un compte rendu d'intervention. Aujourd'hui, la quasi-totalité des interventions font l'objet d'un compte rendu d'intervention avec photos, communiqué par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure. L'analyse de ces comptes rendus par l'opérateur d'infrastructure doit permettre de faciliter la détection des malfaçons et d'en demander la correction auprès des opérateurs commerciaux.

En parallèle, les opérateurs mènent un chantier visant à renforcer la formation des intervenants sur les réseaux au moyen de la mise en place d'une labellisation des techniciens et des entreprises de sous-traitance. Ce dispositif de labellisation est en cours de généralisation.

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

2. **Reprise des réseaux les plus accidentogènes.**

Une partie des réseaux, regroupant environ 2% des lignes exploitées sur le territoire, présente des taux d'incidents significativement plus élevés que la moyenne nationale. Ces réseaux, qualifiés d'accidentogènes, font aujourd'hui l'objet, pour la plupart, de travaux de remise en état par les opérateurs d'infrastructure qui les exploitent. Plusieurs plans de reprise des réseaux accidentogènes ont ainsi été notifiés à l'Arcep qui suit attentivement leurs effets sur la qualité des réseaux en fibre optique concernés. Ces plans devraient être achevés d'ici la fin de l'année 2024. Les travaux portent sur :

- la remise en état des points de mutualisation et de l'ensemble des infrastructures en zone arrière du point de mutualisation,
- le dimensionnement du réseau et
- la remise en cohérence des systèmes d'information avec la réalité du terrain.

L'Arcep rend régulièrement compte [sur son site](#) de l'avancée de l'ensemble de ces travaux.

L'Arcep publie ce jour un observatoire afin d'apprécier l'effet des travaux engagés sur la qualité des réseaux

Dans ce nouvel observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique, l'Arcep publie des données collectées auprès des opérateurs d'infrastructure et des opérateurs commerciaux. Pour chacun des réseaux en fibre optique déployés en France, deux types d'indicateurs sont présentés : le taux d'échecs au raccordement et le taux de pannes survenues sur ces réseaux. Les visions cartographiques de ces indicateurs, et les infographies présentant leur évolution dans le temps permettent de visualiser les fortes disparités sur le territoire et entre les réseaux. [Les données sous-jacentes](#) sont également publiées.

L'information délivrée par cet observatoire permettra aux collectivités locales et plus largement à l'ensemble des parties prenantes d'apprécier les effets des [plans de reprise des réseaux](#) engagés par les opérateurs d'infrastructure, et dans la durée, les effets de la mise en œuvre des actions visant à améliorer la qualité des interventions sur les réseaux. Elle complètera les informations recueillies par ailleurs sur l'état des infrastructures, notamment à l'occasion d'audits menés par les opérateurs ou les collectivités ou de [l'analyse de terrain](#) réalisée par l'Arcep au cours du 1^{er} semestre 2022.

Cet observatoire a vocation à être publié trimestriellement, et pourra être enrichi progressivement de nouveaux indicateurs.

Documents associés :

- [Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique](#)
- [Les données sous-jacentes](#)

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