

Édito

DES RÉSEAUX SUR TOUS LES TERRITOIRES, OUI, MAIS DE QUALITÉ ET SOBRES!

Cette année encore, les déploiements des réseaux fibre et mobile ont été menés à un rythme très soutenu, répondant aux enjeux de désaturation des réseaux mobiles, d'amélioration de la couverture mobile dans les territoires ruraux ou du plan France Très Haut Débit (THD), avec comme objectif la généralisation de la fibre d'ici 2025. L'ensemble des investissements du secteur représente 14,6 milliards d'euros en 2022, et même s'ils sont en très légère baisse par rapport à 2021, ils restent à un niveau très élevé, le double d'il y a dix ans. Cet effort doit être salué.

Pour autant, j'ai toujours du mal à dire que le plan France THD est une réussite, car il est entaché par l'ensemble des difficultés que rencontrent de trop nombreux Français lorsqu'ils souhaitent être raccordés à la fibre. Cette question de qualité, et in fine de satisfaction, des utilisateurs, est au cœur des préoccupations de l'Arcep, et je souhaite ici m'attarder tout particulièrement sur ce sujet.

En fait, nous faisons face à deux situations problématiques très différentes.

Le premier type de problèmes concerne un nombre très limité de réseaux.

En France, le taux moyen de pannes est de 0,12 % du parc de lignes fibre en service, tous réseaux confondus. C'est beaucoup plus faible que sur le réseau cuivre, et heureusement, car les réseaux sont neufs. En revanche, une dizaine de réseaux ont un taux de pannes bien supérieur aux autres, de 10 à 50 fois supérieur à la moyenne. Ils concentrent

une grande majorité des signalements. Ils sont situés principalement en Île-de-France, mais pas uniquement, et nécessitent une reprise complète des armoires de rue et de tous les branchements derrière, ainsi qu'un réaligement des systèmes d'information avec la réalité des branchements existants sur le terrain. Altitude et XpFibre conduisent depuis fin 2022 des opérations de reprise sur certains de leurs réseaux présentant de telles difficultés. Sur certaines zones-pilotes dont la remise en état est bien avancée, de premiers résultats encourageants ont été observés, illustrés notamment par une baisse des taux de service après-vente.

Mais les difficultés ne concernent pas seulement les réseaux les plus « accidentogènes ».

Et c'est le deuxième type de problèmes rencontrés : il existe aussi de nombreuses malfaçons sur tous les réseaux, avec des points de branchement optique (PBO) qui sont dans l'eau, des points de mutualisation (PM) qui ne sont pas fermés ou qui ont été fracturés avec des pieds de biche, des cordons de fibre optique qui sont laissés à tort dans les PM, ou tous les autres désordres que les citoyens nous signalent. C'est aussi le constat de l'audit des PM et PBO effectué par un prestataire, à la demande de l'Arcep, l'année dernière. Ce ne sont pas forcément des défauts qui entraînent des coupures d'abonnés dans l'immédiat, mais en revanche, ce sont des malfaçons qui affecteront à court ou moyen terme le bon fonctionnement des réseaux.



**Par Laure
de La Raudière,
Présidente de l'Arcep**

Afin de résoudre l'ensemble de ces difficultés, les opérateurs et la filière ont pris des engagements, en septembre 2022, devant le Ministre, Jean-Noël Barrot, et moi-même, pour améliorer la qualité du réseau fibre : mise en place de nouveaux outils de contrôle (e-intervention pour signaler en temps réel l'intervention d'un technicien, transmission des plannings d'intervention, comptes rendus d'intervention photos analysés avec l'intelligence artificielle, etc.) ; mais aussi limitation à deux rangs de sous-traitance, formation des intervenants, plans de reprise pour les réseaux « accidentogènes ». Ce plan est en cours de déploiement et l'Arcep en assure le suivi.

Cette exigence de qualité est d'autant plus importante qu'elle s'inscrit dans une perspective de fermeture du réseau cuivre par l'opérateur historique, échelonnée jusqu'en 2030. L'Arcep est particulièrement attentive à la bonne association de l'ensemble des opérateurs mais aussi des élus locaux, dont le rôle particulier et facilitateur est identifié par Orange dans son plan.

Ce projet de fermeture du réseau cuivre fait aussi écho à l'engagement de l'Arcep sur la question fondamentale de l'impact environnemental du numérique : la dernière enquête annuelle « Pour un numérique soutenable » de l'Arcep a montré qu'un abonné au réseau cuivre consommait près de quatre fois plus d'énergie qu'un abonné à la fibre ! L'Arcep a poursuivi ses travaux en 2022, en France, en coopération notamment avec l'ADEME¹ ou l'Arcom², au niveau européen au sein du BEREC³ et au plan international, notamment auprès de l'UIT⁴. La conciliation du développement des usages numériques avec les enjeux environnementaux est un défi majeur pour l'avenir. L'Arcep entend bien continuer à contribuer à sa réussite !

1 Agence de la transition énergétique

2 Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique

3 Body of European Regulators for Electronic Communications ou Organe des régulateurs européens des communications électroniques (ORECE)

4 Union internationale des télécommunications