

FICHE 1

Qualité de l'exploitation des réseaux FttH : quel état des lieux ?

Le déploiement et la commercialisation des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) se généralisent sur l'ensemble du territoire. Ces réseaux ont vocation à devenir l'infrastructure de référence des réseaux fixes et seront exploités pendant plusieurs dizaines d'années par les opérateurs.

Dans cette phase de déploiement massif, alors que le principe de mutualisation entraîne l'intervention sur le réseau de nombreux acteurs (opérateurs d'infrastructure - OI, différents opérateurs commerciaux d'envergure nationale - OCEN et leurs sous-traitants), sont apparues des difficultés liées à l'exploitation des réseaux FttH, parfois lourdes de conséquences sur l'expérience de l'utilisateur final.

Élus, opérateurs et utilisateurs, que ce soit directement ou via la plateforme « J'alerte l'Arcep », signalent ainsi régulièrement au régulateur les problématiques rencontrées : utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, déconnexions temporaires ou pendant plusieurs semaines, difficultés de raccordement, etc. L'Arcep s'est saisie de ce sujet dès 2019 pour animer et coordonner les travaux interopérateurs. Elle a fait de l'amélioration de la qualité des services fournis sur les réseaux l'une de ses grandes priorités pour les années à venir, avec *in fine* l'objectif de satisfaction des utilisateurs.

CHAQUE MOIS, L'ARCEP COLLECTE AUPRÈS DES OPÉRATEURS DES DONNÉES SUR L'ÉTAT DES RÉSEAUX FTTH EN FRANCE

Dans la perspective de mettre en place un suivi quantitatif de la qualité de l'exploitation permettant d'objectiver la situation, les opérateurs d'infrastructure et commerciaux sont convenus depuis le mois d'avril 2021 de communiquer chaque mois aux services de l'Arcep des données relatives au suivi des interventions sur les réseaux, en particulier sur la mise en œuvre du compte-rendu d'intervention (CRI) avec photos, sur le suivi des malfaçons et de leur reprise, des signalements de pannes, des comptes-rendus de commandes de raccordement et des taux d'échecs de raccordement.

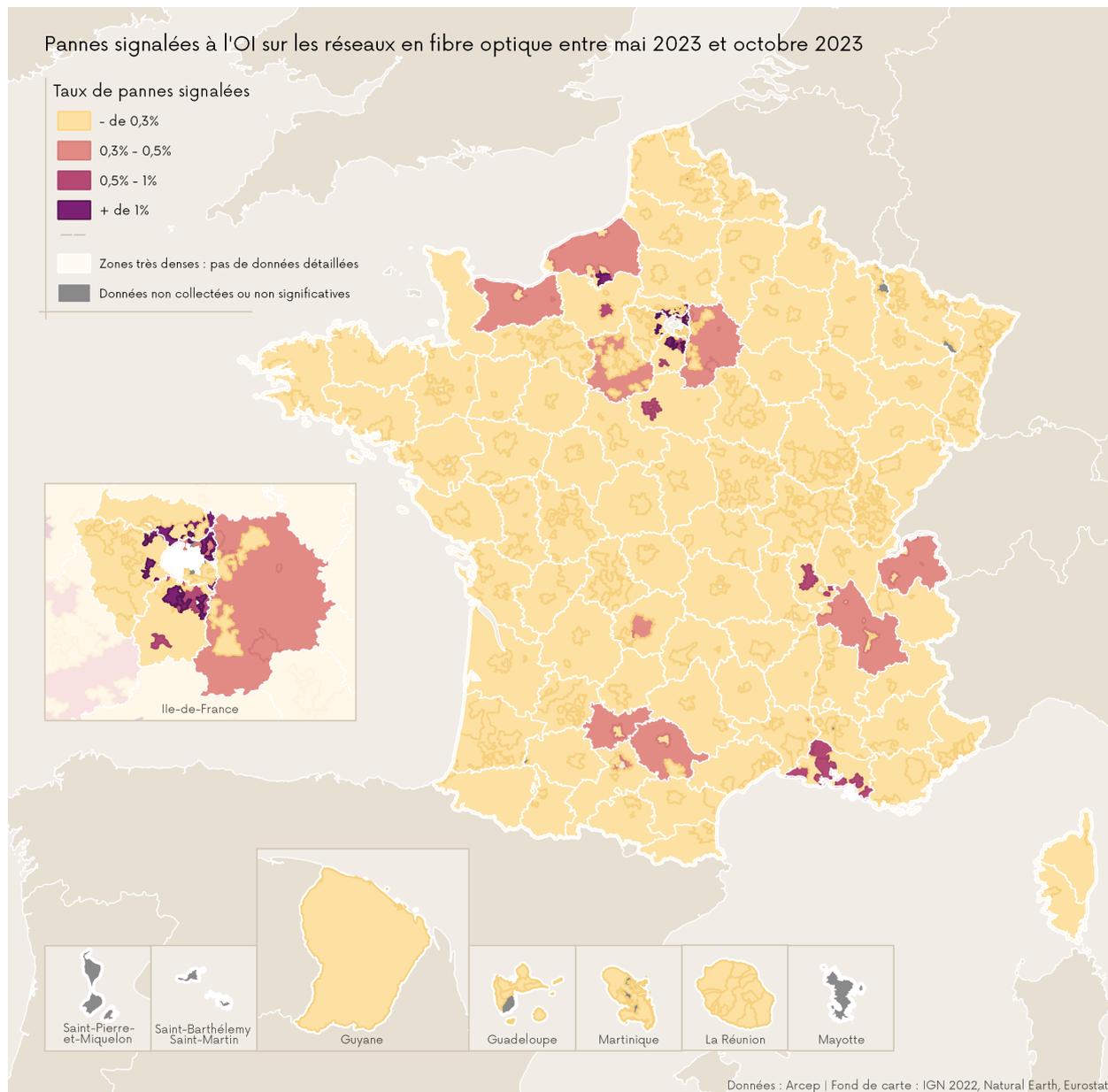
Sur la base de ces données, l'Arcep publie depuis juillet 2023 un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique¹ qui rend compte, sur l'ensemble des réseaux FttH, des taux de pannes et des taux d'échecs au raccordement déclarés par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure FttH.

Cet observatoire permet notamment aux collectivités locales et plus largement à l'ensemble des parties prenantes d'apprécier les effets de la mise en œuvre des actions visant à améliorer la qualité des réseaux et les effets des plans de remise en état de réseaux (voir fiche 2 du chapitre 3).

Des travaux sont en cours pour enrichir cet observatoire d'indicateurs complémentaires qui visent à refléter, d'une part, la qualité perçue par les abonnés et, d'autre part, la qualité des interventions des OC pour la réalisation des raccordements finals.

¹ <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffres/qualite-des-reseaux-ftth/derniers-chiffres.html>

TAUX DE PANNES SIGNALÉES PAR L'OPÉRATEUR COMMERCIAL À L'OPÉRATEUR D'INFRASTRUCTURE, MENSUEL MOYENNÉ SUR SIX MOIS (MAI 2023 - OCTOBRE 2023) PAR RÉSEAU ET PAR DÉPARTEMENT, DONNÉES FOURNIES PAR LES OPÉRATEURS COMMERCIAUX



Les opérateurs d'infrastructure transmettent par ailleurs à l'Arcep des indicateurs de qualité de service sur les prestations de gros qu'ils fournissent aux opérateurs commerciaux sur leurs réseaux conformément à la décision n° 2020-1432 de l'Arcep en date du 8 décembre 2020. Ils publient également ces données sur leurs sites internet (voir encadré ci-après).

Ces données, constituent un outil indispensable de suivi de l'évolution de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH pour les opérateurs et l'Arcep.

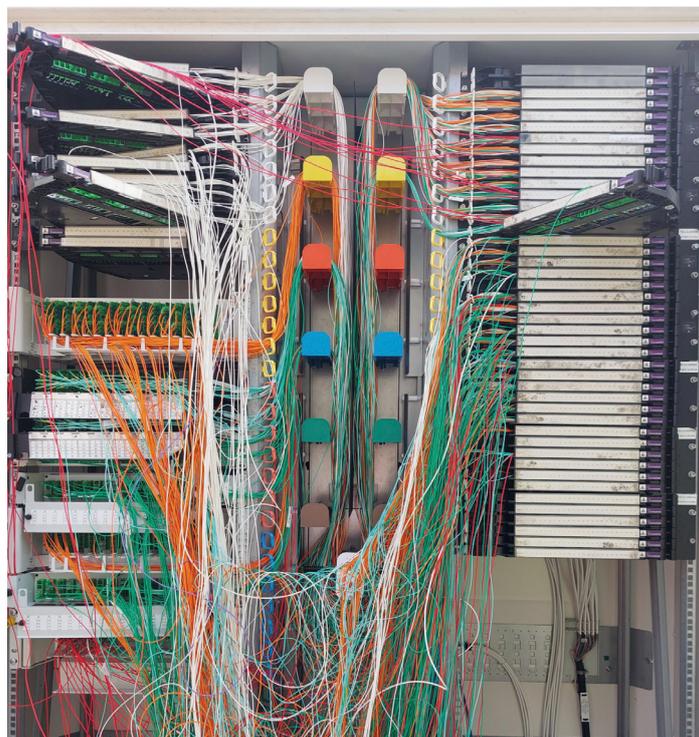
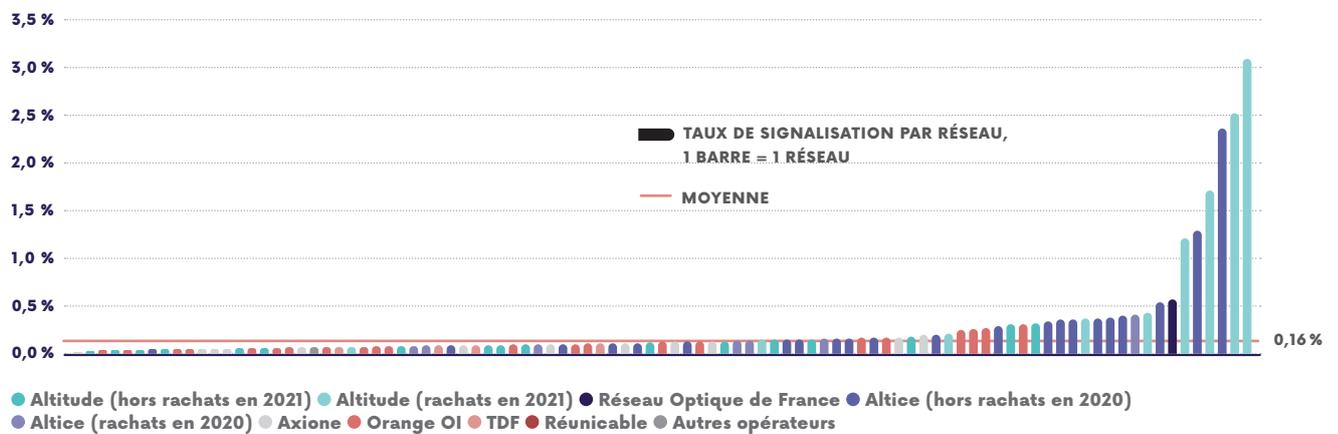
DES DIFFICULTÉS EN MATIÈRE DE QUALITÉ PLUS IMPORTANTES SUR CERTAINS RÉSEAUX

Les données collectées par l'Arcep auprès des opérateurs permettent notamment de suivre l'évolution des taux d'incidents signalés pour chaque opérateur et sur chaque réseau. L'analyse de ces données par opérateur d'infrastructure souligne une situation très contrastée en fonction des réseaux considérés. **Les difficultés d'interruption de service apparaissent particulièrement**

importantes sur un petit nombre de réseaux, situés pour l'essentiel en Île-de-France et regroupant environ 2 à 3 % des lignes. Pour certains de ces réseaux, les taux d'incidents ont pu atteindre des niveaux très élevés, jusqu'à dix fois supérieurs à la moyenne nationale à certaines périodes. Ces données sont venues confirmer les témoignages que l'Arcep reçoit par l'intermédiaire de son interface « J'alerte l'Arcep » ou *via* les courriers qui lui sont adressés.

Des plans de remise en état dédiés ont été mis en place par les opérateurs pour répondre aux enjeux spécifiques de ces zones (voir fiche 2 du chapitre 3).

TAUX DE PANNES SIGNALÉES À L'OPÉRATEUR D'INFRASTRUCTURE PAR LES OPÉRATEURS COMMERCIAUX, PAR RÉSEAU, EN MOYENNE MENSUELLE ENTRE MAI ET OCTOBRE 2023



↑ Exemple de point de mutualisation (PM) nécessitant une remise en état.



SITES DE PUBLICATION PAR LES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE D'INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

Conformément à la décision n° 2020-1432 de l'Arcep en date du 8 décembre 2020, les opérateurs d'infrastructure publient mensuellement des indicateurs de qualité de service relatifs aux prestations de gros fournies sur leurs réseaux. Les publications sont accessibles sur les sites suivants :

Altitude Infra	https://www.altitudeinfra.fr/telechargements/
Axione	https://www.axione.com/accueil/nos-solutions-et-services/nos-indicateurs-qos-ftth/
Dauphin Telecom	https://www.dauphintelecom-infrastructure.com/publications
Réseau Optique de France	https://www.iliad.fr/fr/qualite-de-service/all/all
Orange	https://www.orange.com/fr/documentation-reseaux
SFR	https://alticefrance.com/publications-all
SIEA	https://opérateurs.liain.fr/data/qos/
TDF	https://www.tdf.fr/fibre/qualite-de-service_fibre/
Vendée Numérique	https://www.vendeenumerique.fr/les-operateurs/indicateurs-de-qualite-ftth/
XpFibre	https://xpfibre.com/publications