

## CHAPITRE 3

# Assurer aux Français une bonne qualité de service sur les réseaux fixes

Utilisateurs débranchés au profit d'un nouvel abonné, dégradation des armoires de rue, saturation des points de branchement optique, déconnexions temporaires... Élus, opérateurs et utilisateurs alertent régulièrement l'Arcep sur les difficultés rencontrées sur les réseaux en fibre optique. Sur le réseau historique en cuivre, les délais de remise en service ou encore la dégradation des poteaux ou d'autres éléments de génie civil nourrissent l'insatisfaction des utilisateurs et des élus, ces problèmes étant amplifiés sur certains territoires du fait des intempéries.

À l'écoute de ces alertes, l'Arcep a fait de la qualité de service des réseaux l'une des priorités de son action, et un objectif spécifique de sa stratégie « Ambition 2030 » présentée le 21 janvier 2025. Un réseau de fibre optique bien construit et bien exploité sur lequel l'utilisateur peut compter est par ailleurs une des conditions de réussite de la substitution du réseau cuivre par la fibre. Il est donc indispensable que la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique s'améliore.

L'Arcep s'est saisie du sujet dès 2019, avec la mise en place d'un groupe de travail consacré à l'exploitation des réseaux en fibre optique (FttH), réunissant opérateurs d'infrastructure et opérateurs commerciaux.

Dans ce cadre, l'ensemble de la filière mène plusieurs chantiers pour améliorer et mieux contrôler la qualité des interventions des techniciens :

- Renforcer la formation par la mise en place d'une labellisation.
- Renforcer les contrôles.

- Mieux contrôler la qualité des raccordements.
- Reprendre les infrastructures dégradées par la mise en place de plans de reprise – que XpFibre, Altitude Infra et Réseau Optique de France (groupe Iliad) ont d'ores et déjà lancés.

L'Arcep effectue le suivi de ces mesures avec vigilance.

Afin de permettre aux collectivités locales, et plus largement à l'ensemble des parties prenantes, d'apprécier les effets des travaux engagés par la filière, l'Arcep publie régulièrement son observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique. Cet observatoire rend compte notamment, sur l'ensemble des réseaux FttH, des taux de panne et des taux d'échec au raccordement déclarés par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure FttH. Il a été enrichi en mars 2025 de 2 nouveaux indicateurs pour rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements.

Les travaux se poursuivent afin de compléter cet observatoire avec d'autres indicateurs afin de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

Le réseau en cuivre, pour sa part, continue d'accueillir une grande partie des utilisateurs. Sa qualité de service reste un enjeu majeur, *a fortiori* dans les zones dépourvues de réseaux fibre dans l'immédiat : il est indispensable que les opérateurs puissent offrir des services avec un niveau de qualité satisfaisant pour les foyers et les entreprises qui en dépendent encore.

---

### Fiche 1

**Informé sur la qualité des réseaux en fibre optique**

### Fiche 2

**Assurer la bonne exploitation des réseaux FttH sur le long terme ?**

---

### Fiche 3

**En attendant la fibre, garantir la qualité de service sur le réseau cuivre**

## FICHE 1

# Informersur la qualité des réseaux en fibre optique

Le déploiement des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) est désormais très avancé, et le FttH devient la technologie d'accès privilégiée de l'utilisateur final pour l'accès fixe à internet. Ces réseaux ont vocation à devenir l'infrastructure de référence des réseaux fixes et seront exploités pendant plusieurs dizaines d'années par les opérateurs.

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 de sa stratégie « Ambition 2030 », 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'échec de raccordement.

Sur la base de ces données, l'Arcep publie depuis juillet 2023 un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique<sup>1</sup> qui rend compte, sur l'ensemble des réseaux FttH, des taux de pannes et des taux d'échec 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, page 100).

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, page 99).

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.

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

## UN OBSERVATOIRE PROGRESSIVEMENT ENRICHIS

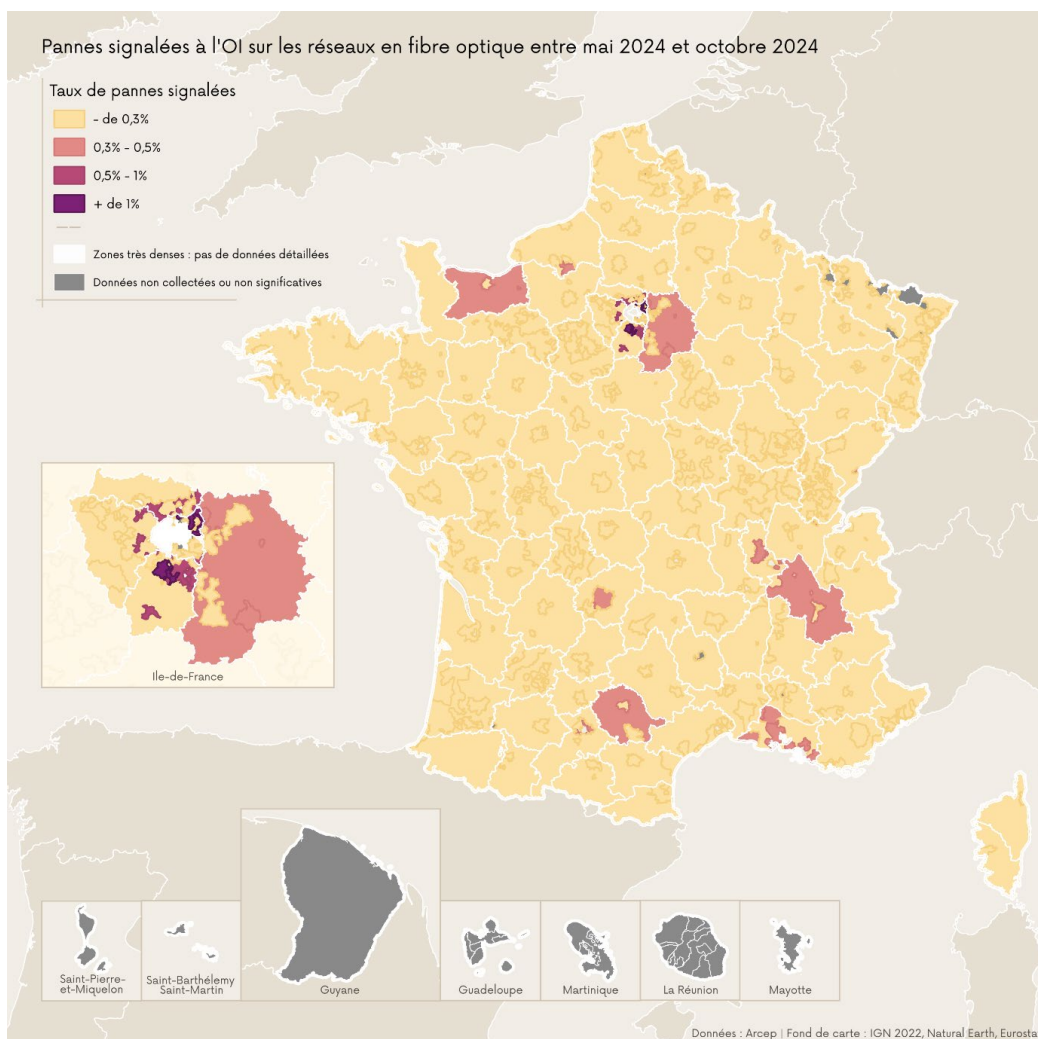
Les 4 premières éditions de l'observatoire rendaient compte des taux de pannes signalées à l'OI sur les réseaux en fibre optique et le taux d'échec au raccordement.

La dernière édition de l'observatoire, publiée en mars 2025, intègre le suivi d'indicateurs complémentaires permettant de rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux

pour la réalisation des raccordements : taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon et taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours. Ces indicateurs constituent un premier exercice de représentation de la qualité des raccordements réalisés par les opérateurs commerciaux et pourraient être amenés à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

Les travaux se poursuivent, par ailleurs, pour compléter l'observatoire avec des indicateurs supplémentaires permettant de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

### Taux de pannes signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyenné sur 6 mois (mai 2024 - octobre 2024) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux



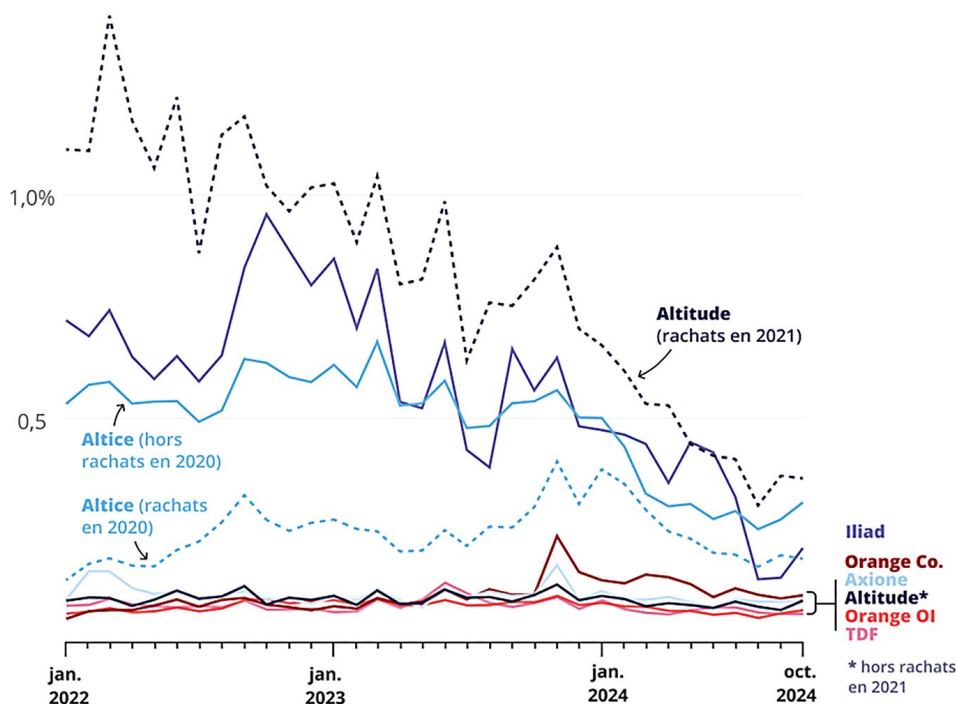
## DES DIFFICULTÉS EN MATIÈRE DE QUALITÉ PLUS IMPORTANTES SUR CERTAINS RÉSEAUX

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 10 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, page 100).

La dernière édition de l'observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique publié en mars 2025 montre des évolutions positives qui résultent des travaux mis en œuvre par les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux pour améliorer la qualité des réseaux en fibre optique (voir fiche 2 du chapitre 3, page 100). Les progrès constatés sont particulièrement visibles sur les réseaux faisant l'objet d'un plan de remise en état par l'opérateur d'infrastructure. Les réseaux les plus dégradés voient leur taux de pannes moyen diminuer de 0,51 % en janvier 2024 à 0,30 % en octobre 2024, se rapprochant ainsi progressivement des standards de marchés. Ces résultats devront toutefois être confirmés dans la durée.

**Évolution du taux de pannes signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel agrégés par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et octobre 2024, données fournies par les opérateurs commerciaux**



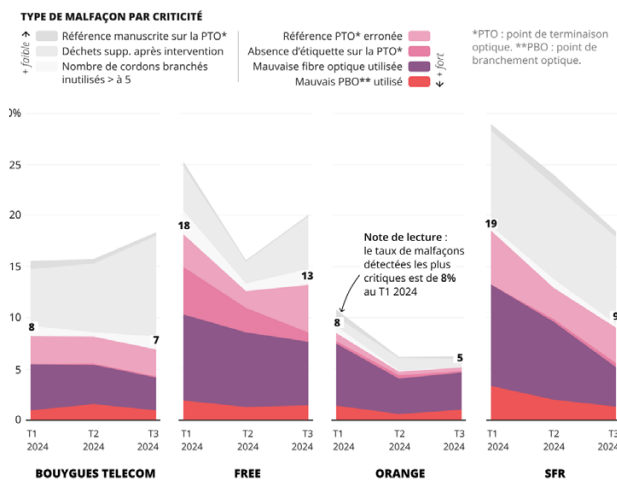
Source : Production Arcep à partir des données des opérateurs commerciaux pour l'observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique.

## DES DISPARITÉS DANS LA QUALITÉ DES RACCORDEMENTS EFFECTUÉS PAR LES OPÉRATEURS COMMERCIAUX

Les malfaçons réalisées lors d'un raccordement affectent directement la qualité du réseau de l'opérateur d'infrastructure et peuvent avoir des conséquences sur les interventions comme la résolution d'une panne, l'opération de *churn* ou plus généralement la maintenance de l'infrastructure. L'Arcep suit un indicateur de qualité du raccordement, évaluée selon 7 points de contrôle, établis de manière concertée avec les opérateurs d'infrastructure et commerciaux.

À ce stade, les données présentées sont celles fournies uniquement par l'opérateur d'infrastructure Altitude sur ses réseaux. Cet indicateur ne couvre donc pas pour l'instant l'ensemble des réseaux en fibre optique présents sur l'ensemble du territoire. Les services de l'Arcep poursuivent leur travail avec les opérateurs d'infrastructure pour intégrer de nouvelles données qui pourront rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements sur d'autres réseaux en fibre optique.

## Évolution du taux de raccordements non conformes par typologie de malfaçon, agrégés par opérateur commercial entre le T1 2024 et le T3 2024, sur les réseaux d'Altitude



Source : données issues de l'analyse des comptes rendus d'intervention des opérateurs commerciaux par Altitude Infra.



## 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	<a href="https://www.altitudeinfra.fr/telechargements/">https://www.altitudeinfra.fr/telechargements/</a>
Axione	<a href="https://www.axione.com/vous-etes/je-suis-un-operateur/nos-offres-dacces-regulees/">https://www.axione.com/vous-etes/je-suis-un-operateur/nos-offres-dacces-regulees/</a>
Dauphin Telecom	<a href="https://www.dauphintelecom-infrastructure.com/publications">https://www.dauphintelecom-infrastructure.com/publications</a>
Réseau Optique de France	<a href="https://www.iliad.fr/fr/qualite-de-service/all/all">https://www.iliad.fr/fr/qualite-de-service/all/all</a>
Orange	<a href="https://www.orange.com/fr/documentation-reseaux">https://www.orange.com/fr/documentation-reseaux</a>
SFR	<a href="https://alticefrance.com/publications-all">https://alticefrance.com/publications-all</a>
SIEA	<a href="https://operateurs.liain.fr/data/qos/">https://operateurs.liain.fr/data/qos/</a>
Lumière	Site web en cours de construction
Vendée Numérique	<a href="https://www.vendeenumerique.fr/les-operateurs/indicateurs-de-qualite-ftth/">https://www.vendeenumerique.fr/les-operateurs/indicateurs-de-qualite-ftth/</a>
XpFibre	<a href="https://xpfibre.com/publications">https://xpfibre.com/publications</a>

## FICHE 2

# Assurer la bonne exploitation des réseaux FttH sur le long terme?

L'Arcep a fait de l'amélioration de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH l'une de ses priorités constantes depuis plusieurs années. C'est aussi un des objectifs de sa stratégie « Ambition 2030 » publiée en janvier 2025. C'est dans ce contexte qu'ont été mises en œuvre des actions par les opérateurs, dont l'Arcep assure le suivi.

L'avancement de l'ensemble des actions détaillées ci-dessous est mis à jour régulièrement sur le site internet<sup>1</sup> de l'Arcep.

## DES PLANS D'ACTION POUR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'EXPLOITATION

Dans le cadre du groupe de travail « Exploitation » mis en place par l'Arcep, les opérateurs mènent plusieurs chantiers pour améliorer et mieux contrôler la qualité des interventions des techniciens, dont les principaux axes sont présentés ci-dessous.

- **Compte-rendu d'intervention photo (CRI photo)** : Les opérateurs se sont engagés à systématiser la fourniture 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. Afin d'améliorer l'exploitabilité des CRI transmis, une définition harmonisée de la conformité des CRI a été établie en avril 2023 et les opérateurs commerciaux (OC) se sont engagés sur une trajectoire d'amélioration avec l'objectif de fournir 90 à 95 % de CRI conformes.

Les CRI sont transmis de manière généralisée pour toutes les interventions depuis 2023 et sont exploités par les opérateurs d'infrastructure (OI), notamment au travers de l'analyse automatique des photos par des outils d'intelligence artificielle (IA). Fin 2024, les OI observent que les principaux opérateurs commerciaux communiquent des CRI conformes dans environ 85 % des cas en moyenne (soit 10 points de plus qu'un an auparavant). La nouvelle version du CRI (2.0) définie à l'automne, incluant plus de photos et concernant tous les types d'interventions (service après-vente, changements d'opérateur...) et l'utilisation progressive par tous les OI d'outils IA pour analyser les CRI, vont donner de nouveaux moyens aux OI dans le contrôle des actions des sous-traitants des OC. Ceci doit être généralisé chez tous les opérateurs d'ici fin 2025.

- **E-intervention** : Depuis fin 2023, grâce à cet outil interopérateurs, l'intervenant notifie en temps réel à l'OI le début et la fin de son intervention. L'OI transmet alors ces informations en temps réel aux OC afin de leur permettre de vérifier l'état de leurs lignes et de détecter d'éventuelles déconnexions survenues durant l'intervention. Le lot 2 d'e-intervention défini à l'automne 2024 permettra l'information en temps réel des techniciens des lignes déconnectées, et la reconnexion en temps réel des clients déconnectés. Cette nouvelle version sera mise en œuvre courant 2025 par les opérateurs.
- **Formation et contrôle de la sous-traitance** : Début 2022, tous les opérateurs commerciaux ont annoncé limiter leurs rangs de sous-traitance à deux. Courant 2023, les opérateurs ont également mis en place une certification sur base déclarative des intervenants et des entreprises. Ce système s'appuie, d'une part, sur l'autocertification des entreprises s'engageant à recourir à des techniciens autocertifiés, et d'autre part, sur une grille de compétences minimales à maîtriser par les techniciens auto-certifiés pour la réalisation des interventions établie fin 2022. Depuis fin 2023, les principaux opérateurs commerciaux déclarent que plus de 99 % de leurs sous-traitants de rang 1 et 2 sont certifiés.
- **Contrôles à chaud** : Depuis fin 2022, les OI d'une vingtaine de réseaux d'initiative publique (RIP) ont renforcé le contrôle à chaud des interventions (un technicien de l'OI assiste à l'intervention d'un technicien de l'OC), notamment sur le respect des règles de sécurité, grâce au partage des calendriers hebdomadaires d'intervention des techniciens des opérateurs commerciaux : plusieurs milliers de contrôles à chaud ont ainsi été réalisés par Altitude Infra et Axione, en complément des contrôles effectués par les OC. Dans un nombre substantiel de cas, des non-conformités à la sécurité des interventions sont constatées.

<sup>1</sup> <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/la-fibre/infrastructures-raccordements-processus-suivi-des-travaux-pour-ameliorer-la-qualite-des-reseaux-en-fibre-optique.html>

## DES PLANS DE REMISE EN ÉTAT DES RÉSEAUX NOTIFIÉS À L'ARCEP PAR ALTICE, ALTITUDE INFRA ET ILIAD

Par ailleurs, des plans de remise en état ont été mis en place par les opérateurs pour répondre aux enjeux spécifiques de certaines zones (voir fiche 1 du chapitre 3, page 96).

Altitude Infra et XpFibre (filiale d'Altice France) ont ainsi respectivement notifié à l'Arcep à l'automne 2022 des plans de remise en état d'une partie de leurs réseaux faisant l'objet d'un nombre d'alertes plus substantiel qu'ailleurs. L'opérateur Réseau Optique de France<sup>2</sup> (filiale du groupe Iliad) a quant à lui notifié un plan de reprise structurel de ses points de mutualisation de « grande capacité » (PMGC) à l'Autorité fin octobre 2023<sup>3</sup>.

**Altitude Infra a réalisé entre septembre 2022 et fin 2023 un plan de remise en état de 70 points de mutualisation (PM) notamment dans l'Essonne et le Calvados, soit 33 000 locaux.** Ce plan de remise en état a porté sur la réingénierie et la remise en conformité des points de mutualisation (PM), la remise en état de toutes les boîtes intermédiaires et des points de branchement optique (PBO), de l'étiquetage des boîtiers et des câbles ; le remplacement des boîtiers multifonction (assurant les fonctions boîtier intermédiaire – boîtier de protection d'épissure - et PBO) par la pose de PBO dédiés au raccordement et le réalignement des informations contenues dans les systèmes d'informations avec la réalité du terrain. Bien que les opérations de remise en état aient permis de réduire significativement le nombre de pannes et d'échecs de raccordement sur les zones concernées, l'Arcep observe que les taux de pannes et d'échecs de raccordement des réseaux de l'Essonne concernés par ce plan demeurent, à l'issue de cette première phase de remise en état, plus élevés que les standards du marché.

Altitude Infra a annoncé en juillet 2023 l'extension de son programme de remise en état à 350 PM supplémentaires sur les mêmes réseaux, d'ici fin 2025. Celui-ci a été complété en 2024 par un plan de densification sur les réseaux de l'Essonne qui se déroulera jusqu'au premier semestre 2026. Altitude a par ailleurs mené, conjointement avec les OC, des opérations « coup de poing » entre mars et septembre 2024. Ces opérations consistaient en l'identification des PBO ou des quartiers/rues particulièrement accidentogènes sur les réseaux de l'Essonne et la réalisation d'opérations conjointes OI-OC de remise en état sur les boîtiers et les colonnes montantes des zones identifiées. Ces opérations ont permis de réduire significativement le nombre de pannes et d'échecs de raccordement sur les zones traitées, dans l'attente de la remise en état complète de ces zones dans le cadre du programme de remise en état des 350 PM.

Altitude Infra a par ailleurs mis en place des modalités de communication régulière à destination des collectivités concernées pour les informer des opérations de remise en état des réseaux.

**XpFibre a notifié à l'Arcep le 19 octobre 2022, un plan d'action qui vise à « répondre aux problèmes identifiés sur ses réseaux »<sup>4</sup>, en particulier s'agissant des échecs de raccordement et des pannes.**

Dans le cadre de ce plan, XpFibre a mené les principales actions suivantes :

- Renforcement des procédures de suivi et de traitement des échecs de raccordement et d'exploitation avec ses partenaires (par exemple par la mise en place de moyens renforcés de suivi des échecs de raccordement et de traitement des réitérations d'échec de raccordement, la mise en place de processus pour renforcer la capacité en fibre optique de certains PBO lorsque nécessaire).
- Finalisation de la remise en état de plus de 800 PM (représentant environ 90 % des 900 PM identifiés dans les 30 communes du plan) en Île-de-France et dans le Rhône, incluant la remise en état physique du PM et de sa zone arrière (PBO, boîtiers intermédiaires, desserte optique PM-PBO, etc.), 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 du réseau, par exemple en cas de forte densification de l'habitat, division des « PM 1000 »<sup>5</sup>, etc.).
- Remise en état de PM complémentaires en plus des 30 communes du plan (fin 2024, environ 425 PM remis en état et rouverts à la commercialisation, 185 PM remis en état et en cours de remise en cohérence avec les systèmes d'information). Ces opérations du plan de reprise d'XpFibre ont permis de réduire significativement le nombre de pannes et d'échecs de raccordement sur les réseaux concernés. Ces résultats devront toutefois être confirmés dans la durée.
- Lancement de suivis spécifiques sur plusieurs zones qui n'avaient pas été identifiées lors de l'élaboration initiale du plan, notamment dans les Bouches-du-Rhône, mais aussi dans la « boucle de Seine » (à la frontière des départements du Val-d'Oise et des Yvelines) et en Seine-et-Marne.

Les dernières opérations prévues sur les 30 communes seront finalisées début 2025 (finalisation de la centaine de PM encore en cours, séparation des PM regroupant plusieurs milliers de lignes en PM de taille standard, etc.). Les travaux se poursuivront également pour finaliser la remise en état des 185 PM complémentaires engagés en dehors des 30 communes du plan, ainsi que pour réaliser la remise en état de 90 PM planifiés supplémentaires.

2 Free Infrastructure, filiale du groupe Iliad dédiée à l'exploitation de son réseau en fibre optique, a été renommée Réseau Optique de France en 2023.

3 Ce plan avait été précédé d'un plan d'action notifié début 2023.

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

5 Architecture spécifique de points de mutualisation installée par les opérateurs sur les premiers réseaux FttH déployés, regroupant au moins 1 000 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.



Enfin, XpFibre poursuivra en 2025 le suivi des indicateurs et renforcera les moyens de contrôle des interventions dans les zones dont la remise en état a été terminée afin de s'assurer que la situation ne s'y dégrade pas à nouveau.

**Réseau Optique de France, groupe Iliad, a notifié à l'Arcep en novembre 2023<sup>6</sup> un plan de reprise structurelle de la totalité de ses points de mutualisation de « grande capacité » (PMGC, réseaux ayant une architecture spécifique, dont les PM regroupent plusieurs milliers de lignes).**

Cette reprise structurelle consiste en la transformation de ses 89 PMGC en plus de 5 000 PM standards (PM intérieurs en zones très denses pour les immeubles éligibles, PM de 300 lignes en dehors des zones très denses, etc.). Une expérimentation sur 50 adresses a été réalisée en 2024. La phase industrielle a débuté à l'automne 2024 et s'accéléra en 2025, dans l'objectif de finaliser le plan au 1<sup>er</sup> semestre 2026. Au T1 2025, Réseau optique de France a construit environ 275 PM intérieurs en zones très denses.

**L'Arcep est vigilante à la bonne mise en œuvre de ces plans de reprises et réalise, conjointement avec les opérateurs concernés, un suivi régulier de l'évolution et de la qualité de ces réseaux.** Des réunions de pilotage mensuelles sont ainsi organisées avec l'Arcep d'une part, et avec les opérateurs commerciaux d'autre part.

**Par ailleurs, il est nécessaire que les opérateurs commerciaux s'assurent que leurs sous-traitants soient formés et équipés des matériels adéquats et que ceux-ci respectent les règles de sécurité, les spécifications techniques et les modalités d'intervention définies par les opérateurs d'infrastructure.**

Si l'opérateur d'infrastructure constate qu'un opérateur commercial ou un de ses sous-traitants ne respecte pas les « règles de l'art », il peut suspendre la faculté de l'opérateur commercial concerné à intervenir sur son réseau selon le mode « STOC » (sous-traitance opérateur commercial).

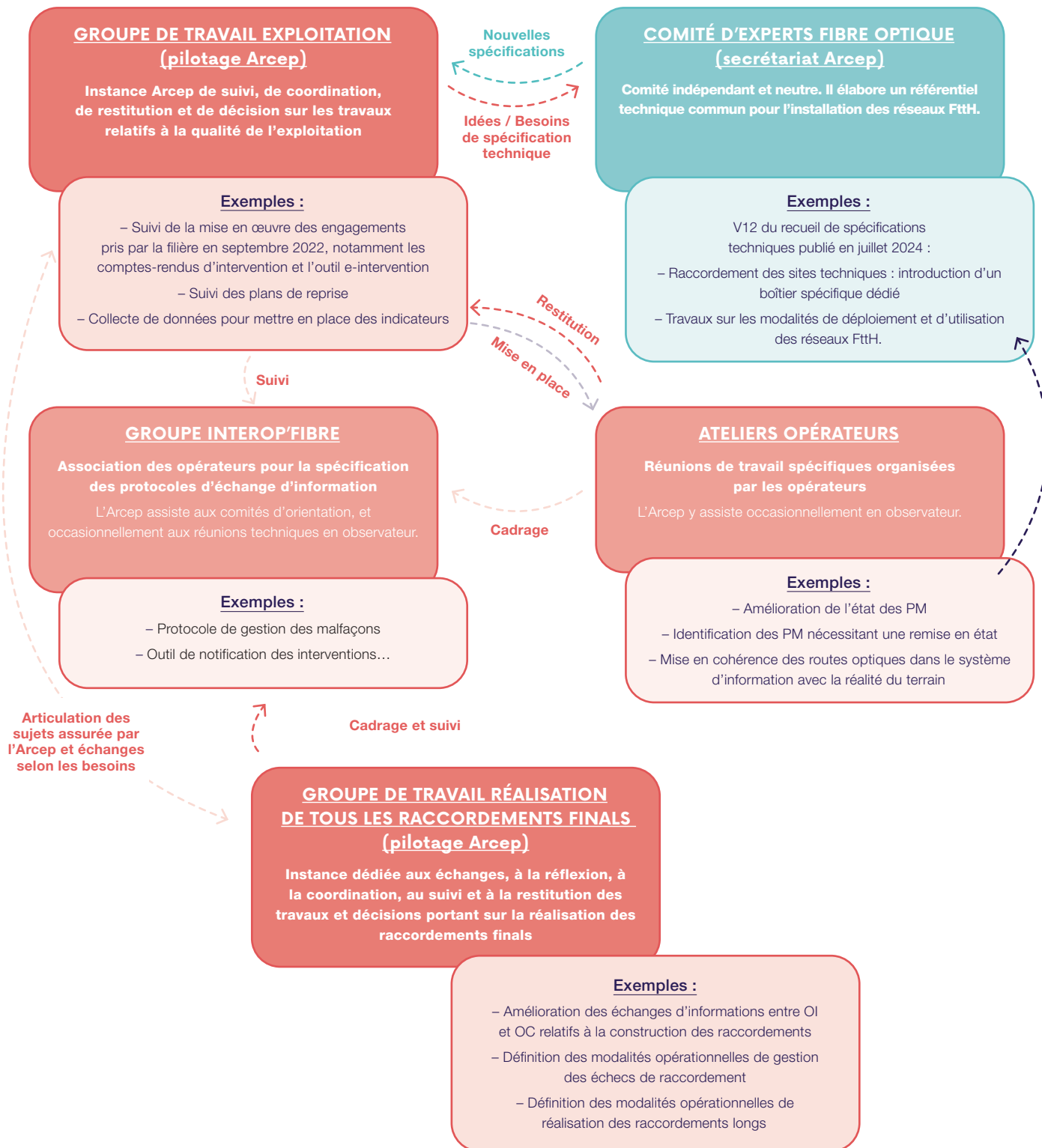


### LES RESPONSABILITÉS DE L'OPÉRATEUR D'INFRASTRUCTURE ET DES OPÉRATEURS COMMERCIAUX

L'opérateur d'infrastructure est responsable du bon fonctionnement, de l'intégrité et de la sécurité de ses réseaux. Si les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants peuvent intervenir sur l'infrastructure dans le cadre des interventions en mode dit « STOC » (sous-traitance opérateur commercial), ces interventions restent sous le contrôle contractuel et technique de l'opérateur d'infrastructure. En particulier, il lui appartient de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des spécifications techniques et des règles de l'art par les opérateurs commerciaux qui interviennent sur son réseau. Il incombe également à l'opérateur d'infrastructure d'engager les opérations de remise en état nécessaires pour garantir le bon fonctionnement, l'intégrité et la sécurité de ses infrastructures, y compris lorsque celles-ci ont fait l'objet de dégradations par des opérateurs commerciaux, et il lui incombe, le cas échéant, de refacturer aux responsables le coût de ces dégradations. L'Arcep invite donc les opérateurs d'infrastructure à mettre en œuvre toutes les modalités leur permettant de contrôler les interventions sur leurs réseaux.

<sup>6</sup> Réseau Optique de France avait notifié un premier plan d'action début 2023, qui ne prévoyait pas de travaux de réingénierie.

Les différentes instances impliquées dans le cadre des travaux sur la qualité de l'exploitation



Source : Arcep.

# Témoignage de

## JONATHAN WOFYSY

*Maire de Chevry-Cossigny (Seine-et-Marne)*



Chevry-Cossigny a une longue histoire avec la fibre optique. En 2012, notre commune est retenue dans le cadre d'un appel à projets national visant à expérimenter le déploiement de la fibre jusqu'à l'habitant en zone périurbaine. En moins de 48 heures, les 514 prises prévues s'arrachent. Une véritable révolution pour notre commune de Seine-et-Marne, qui devient alors l'une des premières villes 100 % fibrées de France !

Au fil des années, la technologie – comme la ville – évolue. Comme dans d'autres territoires, des déconnexions d'abonnés apparaissent quotidiennement. Le réseau est insuffisamment entretenu, et certains travaux attendus ne voient jamais le jour. Fin 2024, un incident collectif entraîne la coupure de plus de 800 foyers. Quand on est maire, je peux vous assurer que cela devient vite le sujet numéro un !

Pour comprendre l'origine du problème, je me rends dans le nœud de raccordement optique de la ville. C'est édifiant : des jarretières dans tous les sens, des câbles qui s'emmêlent, un état général déplorable... Même sans être technicien, je mesure l'ampleur du désastre. Une réingénierie du réseau est bien prévue par XpFibre, mais la situation impose de revoir d'urgence le calendrier.

Une première opération de recâblage est lancée. Elle entraîne la coupure de l'intégralité du réseau de la commune pendant une semaine. Une fois les câblages intégralement repris, il faut penser à la suite.

En février 2025, alors que la présidente de l'Arcep soutient notre demande d'un calendrier clair et accéléré, XpFibre nous présente enfin le plan de réingénierie. Il comprend non seulement les réparations indispensables, mais aussi la création de 5 armoires de sous-répartition. Les travaux durent de longs mois.

La réingénierie aurait dû être terminée fin 2025 mais quelques mois supplémentaires seront nécessaires. Depuis quelques semaines, le réseau est enfin opérationnel. La période de gel commercial est levée, et 100 % des foyers sont (enfin) éligibles.

Ce fut un combat long, éprouvant, parfois décourageant. Comme sur bien d'autres sujets, c'est le maire qui devient le relais direct des difficultés vécues par les habitants. Cette situation n'est malheureusement pas isolée : dans bien d'autres villes aussi, l'accès à la fibre est loin d'être garanti.

Pourtant, à mes yeux, l'accès au très haut débit est aujourd'hui devenu un service aussi essentiel que l'eau ou l'électricité. C'est un levier d'égalité des territoires, un moteur d'attractivité. Cela devrait être un droit pour tous. À Chevry-Cossigny, ce droit est (re)devenu une réalité grâce aux travaux de reprises du réseau par l'opérateur d'infrastructure.

## FICHE 3

# En attendant la fibre, garantir la qualité de service sur le réseau cuivre

## FACE AUX NOMBREUX SIGNALEMENTS DE MAUVAISE QUALITÉ DE SERVICE SUR LE RÉSEAU CUIVRE, L'ARCEP MAINTIENT SA VIGILANCE

Les signalements d'élus ou d'utilisateurs concernant les problèmes de qualité de service sur le réseau cuivre restent nombreux, notamment sur certaines zones. La qualité de service du réseau cuivre revêt donc une importance de premier ordre pour l'Arcep, en particulier dans les territoires qui restent en attente de la fibre, où les populations sont tributaires de ce réseau pour leurs raccordements au téléphone ou à internet. Cette qualité conditionne directement la qualité du service fournie par l'ensemble des opérateurs commerciaux à leurs clients.

## LES DÉCISIONS DE RÉGULATION DE L'ARCEP VISENT À ASSURER UN NIVEAU DE QUALITÉ DE SERVICE SATISFAISANT SUR LE RÉSEAU CUIVRE

Le 14 décembre 2023, l'Arcep a adopté de nouvelles décisions d'analyses de marchés, dans lesquelles elle a souhaité mettre en avant 4 principaux objectifs de régulation dont « **Assurer un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre** ».

Dans la continuité des cycles précédents, 3 grandes catégories d'obligation relatives à la qualité de service des offres de gros d'Orange sont maintenues : l'obligation de respecter des seuils sur un certain nombre d'indicateurs, l'obligation de publication d'indicateurs, et l'obligation de prévoir dans son offre de référence des pénalités dues par Orange en cas de non-respect de délais réglementaires, qui soient « *proportionné[s] à l'importance des manquements observés, incitatifs pour l'amélioration de la qualité de service et préservant l'attractivité de ces offres* ». Certains de ces seuils sont soumis à un mécanisme de réévaluation afin de tenir compte de la localisation du parc d'abonnés cuivre sur les différentes zones du territoire.

L'Arcep veille au respect de cet encadrement en réalisant le suivi des valeurs trimestrielles communiquées par Orange.

En 2024, Orange a, dans le cadre de la mise en œuvre des décisions d'analyses de marchés, revu à la hausse les montants des pénalités qu'elle doit au titre de ses obligations de qualité de service. Par ailleurs, Orange a mis en place 4 chantiers pour améliorer globalement la qualité de service sur le réseau cuivre :

- **Chantier 1** : œuvrer pour renforcer les interventions de maintenance préventive, en priorité dans les zones qui n'ont pas atteint 95 % de déploiement fibre, là où le besoin du réseau cuivre demeure.
- **Chantier 2** : pilotage au niveau national des équipes et de leur disponibilité.
- **Chantier 3** : mise en place de solutions pour limiter les vols de câbles.
- **Chantier 4** : maintien des compétences des techniciens en matière de réseau cuivre.