

La présidente

Référence : VRA-2022-1037



Monsieur André Molino
Maire de Septèmes-les-Vallons
Hôtel de ville
198 Place Pierre Didier Tramoni
13240 Septèmes-les-Vallons

Paris, le 28 juillet 2022

Objet : Dysfonctionnement du réseau fibre optique

Monsieur le Maire,

Votre courrier en date du 27 juin dernier, accompagné du Vœu relatif aux conditions d'exploitation du réseau de fibre optique sur le territoire de Septèmes-les-Vallons m'est bien parvenu et a retenu mon attention. Vous évoquez notamment la récurrence des dégradations et des malfaçons au niveau des points de branchement causées par l'intervention des techniciens des opérateurs.

L'Arcep est consciente des difficultés et des dégradations observées sur les armoires de rue et sur les points de branchement, et de l'ampleur des insatisfactions des utilisateurs confrontés à des coupures à répétition ou de longue durée de leur accès Internet.

Pour résoudre les problèmes observés sur les réseaux FttH, l'Arcep a instauré depuis 2019 un groupe de travail réunissant l'ensemble des opérateurs toutes les six semaines. Ce groupe, dédié au partage et au suivi des solutions à mettre en œuvre sur les réseaux a conduit à l'adoption par l'ensemble des opérateurs d'une première feuille de route fin mars 2020, qui a été complétée par un plan d'actions complémentaires publié par l'Arcep en novembre 2021. Cette feuille de route prévoit la mise en place par les opérateurs de nouveaux moyens de contrôles des interventions et de nouveaux contrats plus contraignants pour les opérateurs commerciaux permettant de sanctionner les opérateurs responsables de dégradations ou de malfaçons sur les réseaux.

Dans son document « point d'étape et plan d'action »¹ publié le 25 novembre dernier, l'Arcep a notamment invité les opérateurs

- à se doter de nouveaux outils, tels que « e-intervention » permettant à l'opérateur d'infrastructure (OI) et aux opérateurs commerciaux (OC) de notifier en temps réel des interventions sur les réseaux et d'identifier les coupures sur les lignes, ou encore d'applications permettant l'analyse automatique des comptes-rendus photos faits à chaque intervention ;

¹ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/point-etape-plan-actions-QS-exploitation-fibre-racco-final_nov2021.pdf

- à limiter au nombre de deux les rangs de sous-traitance et à la mise en place d'accréditations ou de garanties sur les compétences des intervenants sur les réseaux, afin que ceux-ci soient mieux formés, mieux équipés et plus respectueux des processus.
- à mettre en place des plans de reprise des infrastructures dégradées.

Si ces nouveaux moyens doivent permettre d'améliorer la qualité des interventions sur les réseaux, il importe également que les opérateurs d'infrastructures s'assurent de la remise en état de leurs infrastructures dégradées ou faisant l'objet de malfaçons importantes qui impactent le bon fonctionnement des lignes. L'Arcep a invité pour cela les opérateurs à partager leurs programmes de remise en état.

En outre, je souhaite préciser que l'opérateur d'infrastructure, en l'occurrence l'opérateur XP Fibre, est responsable de la ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique de bout en bout, c'est-à-dire du point de mutualisation jusqu'à la prise optique installée dans le local du client (DTIO), conformément à la décision n°2015-0776 du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre. Il lui appartient donc de prendre toutes les mesures utiles pour s'assurer du respect des spécifications techniques et des règles de l'art par les opérateurs commerciaux qui interviennent sur son réseau. C'est donc de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure d'assurer l'intégrité de leurs réseaux et de mettre en place les contrôles nécessaires des interventions. A cet égard, il est prévu que les nouveaux contrats de sous-traitance des opérateurs instaurent un mécanisme de mise en demeure des opérateurs commerciaux pouvant aboutir à l'exclusion des sous-traitants responsables des dégradations ou de manquements graves sur les réseaux.

L'Arcep est convaincue que la responsabilisation de toute la chaîne de sous-traitance, et en premier lieu de l'opérateur d'infrastructure, est nécessaire pour permettre de résoudre la grande majorité des difficultés opérationnelles actuelles.

Enfin, l'Arcep a par ailleurs la possibilité d'ouvrir des enquêtes, de mettre en demeure et de sanctionner les opérateurs qui ne respecteraient pas les règles qui leur sont imposées. Dans ce cadre, l'Autorité a ouvert à l'automne 2021 une enquête administrative à l'encontre de XP Fibre et de certaines de ses filiales, concernant l'obligation de fournir l'accès aux lignes en fibre optique (FttH) permettant de desservir un utilisateur final. L'enquête a pour objet de recueillir les informations et documents nécessaires pour s'assurer du respect de cette obligation par la société Xp Fibre et certaines de ses filiales.

Comme vous le constatez, l'Arcep est pleinement mobilisée pour faire de ce grand projet national de déploiement des réseaux en fibre optique une réussite. Ces réseaux seront l'infrastructure fixe d'accès à Internet des prochaines décennies ; il est donc indispensable de veiller à leur qualité.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de recevoir, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations les meilleures.



Laure de La Raudière