

La présidente

Référence : VRA-2022-1071

Madame Katia Coppi
Maire
Place Charles de Gaulle
93320 Pavillon-sous-Bois

Paris, le 10 JAN. 2023

Objet : Qualité réseau fibre

Madame la Maire,



Votre courrier dans lequel vous vous inquiétez de la récurrence des problèmes sur l'infrastructure du réseau cuivre m'est bien parvenu et c'est avec intérêt que j'en ai pris connaissance.

Pleinement mobilisée pour que le réseau fibre, qui a vocation à devenir l'infrastructure d'accès à l'internet fixe de référence, réponde aux conditions de fiabilité et de qualité nécessaires aux utilisateurs, l'Arcep mène plusieurs actions visant à inciter les opérateurs à remplir cet objectif.

Depuis 2019 l'Autorité anime des travaux interopérateurs sur la qualité de l'exploitation des réseaux FttH. Le groupe de travail interopérateurs « exploitation » se réunit ainsi toutes les 6 semaines.

Après l'adoption d'une première feuille de route par les opérateurs en mars 2020, l'Arcep a proposé un plan d'action complémentaire en novembre 2021 qui s'appuyait sur trois grands axes :

- Le renforcement des contrôles des interventions : grâce à la mise en œuvre notamment d'un outil de notification en temps réel des interventions (e-intervention) et l'analyse automatique des comptes-rendus d'interventions photos (CRI photos) ;
- La limitation de la sous-traitance en cascade et renforcement de la formation des intervenants ;
- La remise en état des infrastructures les plus accidentogènes ou dégradées.

Dans la continuité de ce plan d'action complémentaire, les opérateurs et les représentants de la filière Infrastructures Numériques se sont engagés fin septembre 2022, devant le ministre chargé des communications électroniques et du numérique, ainsi que devant la Présidente de l'Arcep, sur quatre axes :

- La mise en place d'une labellisation des intervenants et des entreprises validant les compétences des techniciens ;
- Le renforcement des contrôles à chaud des interventions grâce à la mise en place de e-intervention et au partage des calendriers hebdomadaires d'intervention des techniciens des opérateurs commerciaux (sur une vingtaine de réseaux d'initiative publique dans un premier temps) ;
- Mieux contrôler la qualité des raccordements grâce à une trajectoire d'amélioration des CRI photos pour les rendre plus exploitables ;

- La remise en état des infrastructures dégradées, incluant non seulement une remise en état matérielle du réseau mais également un réalignement des systèmes d'informations des opérateurs avec le terrain. Les données recueillies par l'Autorité soulignent une situation contrastée en fonction des réseaux considérés : un petit nombre d'entre eux, représentant environ 2% du parc de lignes en fibre optique et majoritairement situés en Ile de France, connaissent un taux de panne très supérieur à la moyenne nationale.

C'est dans ce cadre qu'un plan de reprise a été formellement notifié à l'Arcep par l'opérateur le 19 octobre dernier. XpFibre s'est engagé à remettre en état 900 points de mutualisation principalement en Ile-de-France et dans le Rhône soit 400 000 locaux, d'ici fin 2024 ainsi que, en fonction des besoins, d'autres points de mutualisation qui présenteraient des difficultés d'exploitation.

La commune de Pavillon-sous-Bois est au nombre de celles concernées par ce plan de remise en état. Je vous invite à vous rapprocher de l'opérateur pour disposer d'informations détaillées quant au calendrier prévisionnel et aux modalités de ces travaux. L'Autorité sera particulièrement vigilante à la bonne mise en œuvre de ce plan et des différents engagements pris par les opérateurs, notamment dans le cadre du groupe de travail « Exploitation ». Concernant le plan de reprise de XpFibre, nous réaliserons un suivi régulier de l'évolution de la qualité de ces réseaux conjointement avec l'opérateur. Des indicateurs ont été mis en place et permettront à l'Arcep d'être alertée très rapidement si le plan ne se déroule pas comme prévu, ou si les reprises ne sont pas effectuées dans les règles de l'art.

Vous assurant de ma totale mobilisation sur ces sujets, et restant à votre disposition pour toute information complémentaire, je vous prie de recevoir, Madame la Maire, l'expression de mes salutations les meilleures.



Laure de La Raudière