

Propositions de la filière des infrastructures numériques pour améliorer les raccordements en fibre optique

Un raccordement fibre de qualité pour tous

Le déploiement de la fibre s'est fait à marche forcée durant ces dernières années, et est, à ce jour, un succès notable. Entre 2017 et 2022 :

- 20 millions de locaux supplémentaires sont devenus éligibles à la fibre dans toute la France, soit une augmentation de 230% en 5 ans.
- Dans les territoires les moins denses (des réseaux d'initiative publique France Très Haut Débit), ce sont 7 millions de locaux supplémentaires qui sont devenus éligibles à la fibre, avec une augmentation de 717% en cinq ans, témoignant de la concentration des efforts et des progrès considérables effectués dans ces territoires.
- Enfin, ce sont, depuis 2017, 11 millions d'abonnés supplémentaires au Très Haut Débit, pour atteindre plus de 17 500 000 abonnés en tout, soit plus de la moitié du nombre total d'abonnement à internet en France.

La France est le pays le plus fibré d'Europe, avec, en outre, un taux de satisfaction fibre supérieur à celui de l'ADSL (7,6 contre 7,2) selon les chiffres publiés par l'Arcep en mai 2022. Il est par ailleurs important de souligner que, selon les chiffres publiés par l'Arcep en mai 2022), cette satisfaction fibre est en hausse sur un an (7,8 contre 7,6).

Toutefois, le succès commercial de la fibre se matérialise par des millions d'interventions de raccordement et de service après-vente. En effet, le déploiement des réseaux FttH implique une multiplicité de gestionnaires de réseaux publics et privés, d'intervenants à tous les stades du projet, la mise en œuvre d'une grande diversité d'équipements à haute technicité et de conditions d'installation.

Cette dynamique et cette caractéristique structurelle sont de véritables défis pour l'ensemble de la filière, qui doit répondre à la demande sans dégrader ni l'expérience client ni les infrastructures réseaux, le coût ou les délais tout en garantissant une bonne qualité des interventions.

Consciente des difficultés que ces raccordements massifs et rapides peuvent engendrer, et attentive aux alertes adressées par les pouvoirs publics, la filière a en responsabilité formulé des propositions pour assurer que le plan France très haut débit demeure un succès collectif.

1. Rappel des mesures mises en place pour améliorer la qualité des raccordements

Il est cependant nécessaire de rappeler que ces situations problématiques résultent en grande partie de l'intensification du déploiement et ne représentent qu'une partie minoritaire des installations.

En outre, les opérateurs commerciaux et d'infrastructure, l'Arcep et l'ensemble de la chaîne de valeur travaillent au déploiement de solutions industrielles depuis 2020 pour ne citer que trois exemples parmi d'autres :

- ***Un outil interopérateurs (e-Intervention)*** tracera dès l'été 2022 toutes les interventions en temps réel et contribuera à limiter les déconnexions clients ;
- ***En concertation avec les opérateurs d'infrastructure, les opérateurs commerciaux se sont engagés contractuellement à reprendre les malfaçons rapidement*** permettant de constater une amélioration notable et rapide du taux de malfaçons ;
- ***Tous les opérateurs commerciaux ont répondu à la demande des pouvoirs publics de limiter la sous-traitance à 2 rangs*** afin de renforcer le pilotage des intervenants.

Ce document a vocation à proposer les solutions identifiées pour, d'une part, améliorer la qualité des raccordements et garantir, d'autre part, la commercialisation effective de tous les locaux.

Les travaux sur la mise en œuvre des solutions avancent sous le contrôle de l'Arcep et commencent à produire leurs effets. Pour autant, la filière dans son ensemble, comprenant l'impatience exprimée, propose plusieurs mesures complémentaires pouvant être déployées à court terme.

L'ensemble de ces initiatives se fait toujours dans un dialogue permanent entre les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux avec les services de l'Arcep, avec qui l'ensemble de ces sujets est partagé et concerté puis se trouve concrétisé dans les contrats qui lient les parties.

2. Les propositions complémentaires pour améliorer la qualité des raccordements en fibre optique

2.1. Une labellisation de confiance pour un raccordement de qualité

Lors de leur saisine du 13 avril 2022, le Ministre et la Présidente de l'Arcep enjoignaient la filière de leur soumettre des « *pistes d'action pour renforcer et rendre effective la formation de l'ensemble des techniciens FttH qui interviennent sur le réseau fibre optique, y compris ceux qui interviennent dans le cadre d'un contrat de sous-traitance pour le raccordement ou l'exploitation* ».

L'enjeu réside dans la capacité de la filière à distribuer un « passeport fibre » **validant les compétences des techniciens** et conditionnant leur intervention sur le réseau fibre mutualisé. **La création d'un « passeport fibre » validant les compétences des techniciens répond à cet objectif.**

La filière a donc travaillé sur la nécessité de délivrer un document prouvant que les techniciens disposent des compétences minimales nécessaires pour intervenir sur le réseau mutualisé et que les entreprises assurent un suivi de la qualité, de la sécurité et de l'environnement satisfaisant.

2.1.1. Le préalable : la définition d'un cahier des charges national et commun de vérification des connaissances et des compétences

L'ambition des acteurs de la filière de renforcer les compétences individuelles de leurs techniciens d'intervention et de les vérifier n'est pas nouvelle ; dans cette poursuite, des travaux ont déjà été menés ces dernières années, notamment par les acteurs regroupés au sein d'Objectif Fibre.

Mais la montée en charge des interventions de raccordement clients aux réseaux de fibre optique commande aujourd'hui de normaliser et structurer la filière de formation des techniciens opérant ces raccordements. Ce constat est partagé par l'ensemble des acteurs de la filière, qui ont annoncé en juin dernier le lancement de travaux pour convenir d'un cahier des charges national des connaissances et des compétences nécessaires pour les techniciens intervenant sur les réseaux fibre optique et pour convenir des modalités de vérifications de ces connaissances et compétences.

Depuis ces annonces, l'ensemble de la filière, opérateurs d'infrastructures, opérateurs commerciaux et entreprises partenaires intervenant sur les réseaux, a convergé sur un socle de compétences individuelles essentielles et établi le cadre d'un référentiel.

2.1.2. L'engagement des entreprises spécialisées dans les raccordements des clients à un réseau en fibre optique ouvert et mutualisé de vérifier et garantir les connaissances et compétences des techniciens intervenant sur les réseaux de fibre optique conformément au cahier des charges arrêté

Dans un premier temps, les entreprises spécialisées dans les raccordements des clients à la fibre devront s'engager auprès de leurs donneurs d'ordres à respecter le cahier des charges.

Les donneurs d'ordres pourront diligenter des audits afin de s'assurer du respect de cet engagement. Ils seront complétés par les contrôles « à chaud » mentionnés au point 2.2.

Cette première étape permettra de s'assurer que l'organisation entre ces acteurs est adaptée : processus de sélection, formation et contrôle des techniciens, *sourcing* des sous-traitants, etc.

Dans un second temps, si des manquements sérieux, par leur nature ou leur nombre, de l'entreprise réalisant les raccordements aux règles de qualité et de sécurité étaient constatés, **un contrôle du respect des critères qui ont permis l'auto-certification de celle-ci serait réalisé par le donneur d'ordres qui, le cas échéant, pourrait décider du retrait de la certification des techniciens de cette entreprise (à charge pour elle de remettre à niveau ses techniciens).**

Dans l'attente, la concertation se poursuit entre les acteurs pour définir les modalités de fonctionnement de cette seconde phase.

2.2. Permettre la réalisation de contrôle « à chaud » : le partage des plannings d'intervention entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructures

En complément du protocole « e-intervention » qui doit permettre de disposer en temps réel des informations liées aux interventions sur les points de mutualisation, les opérateurs se sont entendus pour expérimenter sur une vingtaine de réseaux d'initiative publique la transmission hebdomadaire des plannings d'intervention des techniciens afin de pouvoir mener des audits au moment des interventions. Les résultats de ces « contrôles à chaud » seront partagés entre les opérateurs concernés.

Cette expérimentation donnera lieu à un bilan partagé qui permettra d'apprécier l'opportunité d'une généralisation du dispositif.

Les modalités de mise en œuvre sont en cours de définition autour d'un fichier harmonisé de transmission des plannings. La nomenclature de transmission des informations est en voie de finalisation.

La filière a déterminé une liste de réseaux d'initiative publique concernés par cette expérimentation et informera les autorités déléguées concernées par un courrier commun.¹

2.3. Faire du compte-rendu d'intervention un élément clé du dispositif de validation de la qualité du raccordement

¹ Les réseaux d'initiative publique des territoires suivants seraient concernés par cette expérimentation : Ariège (Orange), Maine-et-Loire (TDF), Isère (XP Fibre), Debitex (XP Fibre), Valofibre (XP Fibre), Aisne (Axione), Nord-Pas-de-Calais (Axione), Sarthe (Axione), Ardèche-Drôme (Axione), Cher (Axione), Eure (Axione), Calvados (Altitude Infra), Cœur-Côte Fleurie (Altitude Infra), Doubs (Altitude Infra), CA Paris-Saclay (ex-Europ'Essonne) (Altitude Infra), Haute-Garonne (Altitude Infra), Manche (Altitude Infra), Alsace (Altitude Infra), CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart (ex-Seine-Essonne) (Altitude Infra), CA Cœur d'Essonne (ex-Val d'Orge) (Altitude Infra).

Le compte-rendu d'intervention est l'outil qui permet à l'ensemble des intervenants sur les réseaux d'échanger des informations essentielles pour assurer l'exploitabilité des réseaux : vérification de la conformité de l'intervention, mise à jour des référentiels réseaux, suivi des interventions, etc. L'amélioration de son taux de conformité constitue un élément essentiel pour la qualité des raccordements.

Les travaux pour achever sa normalisation et assurer la gestion automatisée des données se sont donc accélérés dans le cadre des travaux Interop'Fibre, et une spécification 1.1 du compte-rendu d'intervention asynchrone a été définie. Les métadonnées (horodatage et géolocalisation des photos) seront rendues obligatoires dans les délais les plus brefs possibles.

En renforçant la portée contractuelle de ce compte-rendu entre les différents intervenants et en l'adossant à des mesures incitatives, toute la chaîne de traitement de l'information s'en trouvera améliorée sur le court et le long terme.

Tous les opérateurs commerciaux s'accordent à respecter un taux de conformité de 75% d'ici la fin de l'année 2022, donnant lieu à un bilan et un retour d'expérience puis de 90-95% à fin juin 2023. Des systèmes de pénalités graduées et proportionnées seront précisés dans le cadre des relations bilatérales entre les différents acteurs, pour les infrastructures en situation de conformité aux décisions de l'Arcep.

Par ailleurs, l'ensemble des acteurs s'engagent dans une démarche d'harmonisation d'ici 6 mois des systèmes d'intelligence artificielle chargés de détecter les malfaçons.

2.4. Une reprise des infrastructures dégradées

Une minorité de points de mutualisation (une estimation situe le nombre entre 3.000 et 5.000 sur 200.000 au total) génèrent d'importantes difficultés d'exploitation menant à une légitime insatisfaction des clients et des pouvoirs publics.

Ces PM et ZA PM difficiles à exploiter et dont la concentration donne lieu à la création de zones atypiques sont à traiter dans le cadre de plans locaux de reprise des infrastructures dégradées, placés sous le pilotage de l'Arcep et feront également l'objet d'un suivi par les signataires du présent document.

La définition d'un processus industriel de reprise des zones atypiques défini par l'ensemble des acteurs devra permettre notamment de s'assurer que toutes les reprises matérielles initiées par les OI soient complétées par un réaligement des référentiels SI avec le terrain, au risque d'être inutiles sinon. Sur ces zones l'ensemble des opérateurs commerciaux s'engageraient à un gel commercial le temps que l'OI réalise les reprises.

Les modalités précises de ces plans de reprise ont déjà, ou seront, prochainement, notifiés à l'Arcep.

3. Suivi des engagements liés au renforcement de la qualité des déploiements

Les acteurs concernés s'engagent, de bonne foi, à décliner, dans les meilleurs délais, l'ensemble des mesures précitées dans le cadre de leurs relations bilatérales, et à convenir, dans cette mesure, d'un avenant à leurs contrats actuels.

Face aux nombreuses remontées terrains et insatisfactions des élus et des clients, il semble important d'objectiver les problèmes (nature, quantité) et de suivre les engagements visant à résoudre ces problèmes au travers d'indicateurs de suivi, sous l'égide de l'ARCEP et de l'Etat.

La mise en place de ces indicateurs aurait l'avantage, d'une part, d'apprécier l'efficacité des mesures mises en place et, le cas échéant prendre des mesures complémentaires, ainsi que d'informer les élus sur la nature exacte des problèmes et l'avancée des solutions.