

— COMMUNIQUÉ DE PRESSE —

Le secteur des télécoms se mobilise avec de nouvelles propositions pour renforcer la qualité des déploiements de la fibre optique

Paris, le 1^{er} juin 2022

Le déploiement de la fibre optique depuis 2010 constitue le plus grand chantier d'infrastructure du pays qui repose sur le travail sans relâche au quotidien de l'ensemble de la filière. Depuis 2017, **20 millions de locaux supplémentaires sont devenus éligibles à la fibre** dans toute la France, soit une augmentation de 230% en 5 ans et **11 millions de nouveaux foyers se sont abonnés à la fibre sur la même période**. Ce chantier se mesure aussi par le volume inégalé des investissements des opérateurs dans le déploiement des réseaux : **14,9 milliards d'euros ont ainsi été investis en 2021 dans les réseaux fixes et mobiles**.

Cette accélération est un véritable défi alors que de nombreux acteurs sont impliqués. Cette industrialisation a pu entraîner des malfaçons et des problèmes dans la qualité du réseau et des raccordements sur certaines zones du territoire. Ce ne sont qu'un très faible pourcentage de Points de mutualisation qui concentrent le plus d'incidents.

Les nouvelles propositions des membres de la Fédération Française des Télécoms pour renforcer la qualité des déploiements en fibre optique

Les opérateurs membres de la Fédération Française des Télécoms ont travaillé pendant plusieurs semaines avec l'ensemble des acteurs afin de faire émerger des propositions supplémentaires fortes pour renforcer la qualité des interventions.

1. Établir une labellisation de confiance avec des cartes professionnelles qui conditionnera l'intervention et le suivi des techniciens

La formation doit être renforcée et la qualité des techniciens intervenant sur le réseau doit être assurée, y compris dans le cadre d'un contrat de sous-traitance. À ce titre, la filière propose d'établir des critères de qualité communs entre opérateurs d'infrastructure, opérateurs commerciaux et sous-traitants, matérialisés par un cahier des charges national et des cartes professionnelles délivrées aux techniciens au regard de la formation suivie par les techniciens et le bilan des actes d'intervention réalisés sur le terrain. À ce titre, le travail de labellisation des centres de formation mené par la plateforme Objectif Fibre pourra être mis à profit. Ces cartes professionnelles, qui pourraient être demandées en cas de contrôle ou d'audit, contribueront à la valorisation du métier de technicien fibre et à la réassurance de l'effectivité de la formation

des techniciens intervenants sur les réseaux. Elles pourront être retirées en cas de non-respect des critères de qualité.

2. Lancer un plan national de reprises des Points de Mutualisation (PM) dégradés

Les infrastructures dégradées, atypiques, ou dont les systèmes d'information nécessitent une mise en cohérence avec le terrain ont un impact majeur sur l'image de la fibre et génèrent des surcoûts d'exploitation. À ce titre, la filière propose le lancement d'un plan de reprise des points de mutualisation dégradés, dans la continuité des efforts déjà produits jusque-là. Un suivi mensuel de ce plan de reprise pourra être effectué par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Un processus industriel de reprise des zones d'exploitation complexes doit également être défini, en tirant parti des expériences déjà menées par les membres de la FFTélécoms.

3. Améliorer les échanges d'informations autour des raccordements afin de mieux coordonner les différents intervenants

Afin de mieux coordonner les différents intervenants (opérateurs, sous-traitants), l'enjeu sera, d'une part, de pouvoir partager les plannings d'intervention des sous-traitants sur certaines zones d'exploitation difficile – et de vérifier l'utilisation qui sera faite pour mener des « contrôles à chaud », et, d'autre part, d'harmoniser les critères de recevabilité et d'exploitation des comptes rendus d'intervention incluant des photos. Ces comptes rendus seront intégrés dans le dialogue contractuel de l'écosystème de la fibre.

Des actions déjà initiées pour améliorer la qualité des raccordements en fibre optique

Les opérateurs et l'ensemble du secteur, sous l'égide de l'État, ont développé, et travaillent toujours, à la conception de solutions concrètes permettant de faciliter le suivi et la qualité des raccordements en fibre optique. Les comptes rendus d'intervention sont pratiqués par tous les opérateurs commerciaux depuis décembre 2021. E-intervention, qui sera livré pour son premier palier entre juillet et décembre 2022, permet ainsi de signaler, le plus rapidement possible, les interventions et éventuelles malfaçons ou de régler les problèmes de connexion en temps réel. Les opérateurs, par ailleurs, s'engagent à continuer à développer, améliorer et normaliser ces outils, pour en étendre l'utilisation et parfaire la résolution des problèmes rencontrés.

Afin de communiquer sur ces solutions concrètes, la Fédération Française des Télécoms a publié, en 2021, un Livre blanc sur l'amélioration du raccordement en fibre optique.

Par ailleurs, les opérateurs se sont engagés contractuellement à limiter la sous-traitance à un maximum de deux rangs dans le cadre de la mise en œuvre des nouveaux contrats de sous-traitance conclus entre les opérateurs d'infrastructures et les opérateurs commerciaux afin de renforcer la gestion de la sous-traitance.

Enfin, les opérateurs ont décidé de reprendre les malfaçons constatées : plus de 1700 points de mutualisation (PM) ont été traités depuis 2020 et 2700 sont programmés pour 2022, chiffre à rapprocher des 5 000 PM, testés dans les zones qui le nécessitent, sur les 200 000 que compte l'ensemble du territoire.

L'ensemble de ces initiatives se mettront en œuvre dans un dialogue permanent avec les pouvoirs publics, avec qui l'ensemble de ces sujets est partagé et concerté. Le secteur des télécoms affirme une nouvelle fois, avec cette démarche partenariale, sa volonté de trouver collectivement des solutions pour satisfaire les clients.

Contact presse :

- > **Alice Provost** · Responsable de la Communication · aprovost@fftelecoms.org · 06 07 65 11 37.