COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Plan qualité fibre :
Les opérateurs télécoms proposent des mesures complémentaires

Paris, le 28 septembre 2023

Le déploiement de la fibre optique depuis 2010 constitue le plus grand chantier d'infrastructure du pays. Il repose sur le travail sans relâche au quotidien de l'ensemble de la filière. Le pari réussi du déploiement se matérialise aujourd'hui par **32,1 millions d'abonnements au très haut débit,** dont 19,8 millions d'abonnements à la fibre optique.

C'est avec la même détermination que la filière concentre ses efforts pour améliorer la qualité des raccordements au réseau fibre, en développant plusieurs solutions concrètes axées sur la formation des intervenants (grilles de compétences des techniciens avalisée par l'ensemble de la filière, certification des sous-traitants au regard de ces grilles), sur le suivi et le contrôle des interventions (généralisation des comptes-rendus d'intervention des techniciens et mise en œuvre d'outils permettant de partager entre les opérateurs commerciaux (OC) et les opérateurs d'infrastructures (OI) les informations sur les interventions concernant les points de coupure du réseau) et enfin sur des plans de reprise des réseaux accidentogènes et dégradés.

Les opérateurs rappellent que l'exemplarité et la diligence des sous-traitants et des techniciens qu'ils emploient, sur tout point du territoire, ainsi que la bonne réalisation des plans de reprise (systèmes d'information inclus), sont des prérequis à la réussite du plan.

Au-delà des mesures déjà engagées, conscients de l'impatience légitime de certains territoires, les opérateurs télécoms ont décidé d'initier des mesures complémentaires destinées, d'une part, à accroître la transparence sur la qualité des réseaux au travers de nouveaux indicateurs fournis par les OC et, d'autre part, à engager le renforcement des échanges d'information entre les OI et les OC, par le cadrage du périmètre du lot 2 de l'outil E-intervention.

Les membres de la Fédération Française des Télécoms et Free, qui ont pris note de la publication par l'Arcep d'indicateurs de performance des opérateurs d'infrastructure proposent à cette autorité de mesurer également la

performance des OC, à l'échelle de chaque réseau concerné. Ils ont ainsi notamment proposé des indicateurs reflétant la perception client et portant sur leurs propres processus industriels.

Les 4 opérateurs se sont également fixés pour objectif de partager en temps réel entre OI et OC, sur un périmètre le plus large possible, les interventions sur le réseau, de manière à fluidifier les processus industriels des opérateurs et des différents intervenants et accroître encore leur responsabilisation.

La pérennité des réseaux dépend également de l'aggravation des sanctions pénales contre les actes de vandalisme et de dégradation volontaire que subissent quotidiennement nos infrastructures numériques. En moyenne, chaque mois, ce sont 70 actes de vandalismes qui touchent les réseaux FttH des opérateurs télécoms.
L'ensemble de la filière est mobilisé pour mener à bien le chantier du déploiement de la fibre d'ici fin 2025. Toutes ces actions sont décidées et mises en œuvre dans un dialogue permanent avec les pouvoirs publics. Le secteur des télécoms affirme une nouvelle fois, avec cette démarche partenariale, sa volonté de trouver collectivement des solutions pour l'ensemble des utilisateurs.

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS

Olivier RIFFARD
Directeur Général Adjoint
Mobile : 06 09 90 50 43 oriffard@fftelecoms.org