

La fibre pour tous, une promesse intenable

<https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/la-fibre-pour-tous-une-promesse-intenable-20220606>

Par Elsa Bembaron

DÉCRYPTAGE - Immeubles ou maisons oubliées, réseaux sous-dimensionnés, travaux bâclés: les ratés d'un déploiement.

En 2025, tous les Français auront accès à la fibre optique a promis le gouvernement. Tous? Non. Une partie de nos concitoyens en sera privée. Il ne s'agit pas d'un village gaulois qui résisterait à l'arrivée de cette nouvelle technologie, mais des oubliés de la fibre, des naufragés d'internet. Ils sont répartis sur tout le territoire, habitant dans des immeubles en centre-ville, des banlieues résidentielles ou à la campagne.

«Mon immeuble a une double entrée, en plein centre de Paris. Du fait de cette particularité, mon adresse n'existe pas pour les opérateurs télécoms. Nous n'avons pas la fibre alors que tout le quartier en dispose!», raconte une abonnée désabusée. «J'ai déboursé 2000 euros pour que la fibre parcoure les derniers mètres de trottoir entre l'armoire de rue et ma maison à l'Île de Ré. Sinon, je serais encore en train d'attendre», relate un autre. Les élus locaux ne tarissent pas d'anecdotes sur des raccordements mal effectués, des câbles tirés à la hâte et traversant la chaussée sans autre forme de protection, des rues dans lesquelles seules une partie des maisons sont reliées à la fibre – les autres ont été «oubliées» -, des installations déjà saturées alors que tous les logements ne sont pas raccordés.

«C'est justement parce que la France est un village gaulois peuplé de râleurs que ces situations sont insupportables. Ne pas avoir la fibre quand personne ne l'a, c'est une chose. Mais ne pas l'avoir quand son voisin d'en face en dispose, ça devient insupportable!», résume un expert du secteur.

15% à 20% d'échec Et c'est là tout le problème. D'un point de vue macro, le plan fibre est un succès. Avec près de 30 millions de locaux raccordés, plus de 14,5 millions d'abonnés, la France est très en avance sur ses voisins européens. Allemands et Britanniques s'arrachent nos experts pour déployer la fibre chez eux. La très grande majorité des abonnés à la fibre en sont très satisfaits. Alors, ne parle-t-on que des trains qui arrivent en retard et pas de ceux qui arrivent à l'heure? Pas tout à fait. «Le réseau est structurellement fragile, du fait de l'importance des liaisons aériennes (les câbles suspendus à des poteaux et non pas enterrés, NDLR). Compte tenu de l'importance des connexions internet, une tempête comme celle de 1999 serait une catastrophe», alerte Antoine Darodes, directeur du département investissements transition numérique à la Caisse des dépôts. De 6 à 7 milliards d'euros seraient nécessaires pour enfouir l'intégralité des réseaux et construire un système d'information précis, pour que, en cas de problème, les opérateurs sachent retrouver rapidement les tuyaux sous la terre, ce qui est loin d'être le cas actuellement.

À chaque fois qu'un de mes voisins me dit qu'il souscrit à la fibre, je tremble  
Un Francilien

Nul besoin d'attendre la tempête du siècle pour entendre l'exaspération des consommateurs. Les difficultés s'accumulent au quotidien, souvent concentrées dans des villes, voire des quartiers. «15 à 20% des raccordements à la fibre pour de nouveaux clients se soldent par un échec», estime

Philippe Le Grand, président d'InfraNum, une fédération d'entreprises. «75% des points de branchement optique ne sont pas conformes, 90% sont dégradés», s'empare Patrick Chaize, président de l'Avicca, une association d'élus locaux. Les origines des problèmes varient. Certains réseaux ont été sous-dimensionnés. Tous les locaux -logements, commerces, entreprises – ne peuvent pas être raccordés.

Cette situation implique une reprise des travaux de déploiement, essentiellement des opérations de génie civil. Peu de locaux sont concernés mais la facture est salée. 500.000 à 700.000 logements sont concernés. Mais le coût global des travaux nécessaires pour les raccorder pourrait atteindre 3 à 4 milliards d'euros, estime Antoine Darodes. Et il ne s'agit pas de logements isolés, du type d'une bergerie des Pyrénées transformée en résidence secondaire! Pour ceux-ci, encore moins nombreux, l'accès au très haut débit fixe passe par d'autres technologies. Les raccorder au réseau optique coûterait bien trop cher, alors que le satellite apporte une solution viable économiquement. Dans certains cas, l'accès se fera via la 4G ou la 5G mobile.

Dans d'autres cas, le réseau existe, mais il est sous-dimensionné. Localement, la fibre est tirée pour desservir un certain nombre de logements. Or, dans certaines communes, les maires ont pris le parti de la densification de l'urbanisme. Cette politique répond à la nécessité de réduire l'empreinte des villes, de limiter l'emprise de l'habitat sur les terrains agricoles, de rapprocher les logements des commodités. Mais ajouter des dizaines ou des centaines de logements sur un réseau télécoms ne se fait pas en un claquement de doigts. Des immeubles flambant neufs, par exemple dans l'Essonne (Île-de-France) ne sont pas raccordés à la fibre, faute de capacité disponible. Dans d'autres cas, nul besoin de nouveaux logements pour saturer les réseaux! Dès le départ, les installations ont été construites à minima, avec une conséquence désormais bien connue des utilisateurs: l'abonné débranché au profit d'un nouvel arrivant. «À chaque fois qu'un de mes voisins me dit qu'il souscrit à la fibre, je tremble», relate un Francilien exaspéré par les coupures à répétition. Ce type de situation conduit tout droit les consommateurs aux portes de l'enfer des services de relation avec les clients. Ces derniers passent d'opérateur en opérateur, sans plus savoir à quel saint se vouer.

Cette pratique tient aussi à la structure économique du secteur. Les opérateurs commerciaux (Orange, Bouygues Telecom, Free et SFR) ne sont pas nécessairement les opérateurs d'infrastructure. En clair, cela signifie que ce n'est pas celui qui vend le service qui est propriétaire du réseau. Du moins pas toujours, ni partout.

### Trois zones, trois problèmes

Cette situation pour le moins compliquée tient à des choix politiques.

Dans les zones très densément peuplées, les quatre opérateurs installent leur fibre, sachant que dans les immeubles, Orange est généralement le seul à monter dans les étages, les trois autres se branchent ensuite. Le régulateur (Arcep) et les pouvoirs publics misent sur la concurrence pour inciter les opérateurs à assurer la couverture à 100% de cette zone. Ce qui n'est pas encore le cas, et l'Arcep ne dispose d'aucun levier pour les y obliger. Dans les zones moyennement denses, Orange et SFR déploient, avec respectivement 80% et 20% de part de marché. Ils sont tenus contractuellement de couvrir 100% de cette zone. Bouygues Telecom et Free co-investissent ou louent des lignes. Enfin, dans les zones rurales, les collectivités locales sont à la manœuvre et mandatent des opérateurs d'infrastructures pour réaliser les travaux. Ce qui explique pourquoi les élus locaux se trouvent en première ligne: ils font la promotion de la fibre et quand elle ne fonctionne pas, font face à l'ire de leurs administrés! Or, les collectivités locales ne sont «que» les donneurs d'ordres.

Orange et SFR partagent le marché des réseaux d'initiative publique avec d'autres acteurs, comme Axione, Altitude, ou encore TDF. Ces opérateurs d'infrastructures font de plus en plus appel à des sous-traitants pour effectuer les branchements de leurs clients. Ces

sous-traitants sous-traitent eux-mêmes... En cascade jusqu'à six ou sept rangs d'entreprises ou autoentrepreneurs. Il est parfois impossible de savoir qui a fait quoi et où!

La perte de contrôle est totale et les derniers maillons de la chaîne sont payés au lance-pierre, ce qui peut les pousser à bâcler les interventions et négliger la qualité des travaux effectués. Payés à la tâche, certains intervenants ne font pas dans la dentelle, allant au plus rapide pour percevoir leur rémunération, sans respecter les règles de l'art. Face à cette situation qui menace la pérennité du réseau, les acteurs du secteur se sont mis autour de la table et sont parvenus à un accord visant à améliorer la qualité des interventions et à limiter le nombre de sous-traitants. «Mais nous n'avons aucun moyen de vérifier que ces engagements sont tenus», avoue-t-on dans les couloirs de l'autorité des télécoms (Arcep).

Tout n'est pas noir. Au contraire, la situation s'améliore. Les opérateurs télécoms y travaillent d'arrache-pied. «Nous avons mis en place un plan d'action cofinancé par les opérateurs, visant à la fois à traquer les malfaçons et à endiguer les actes de vandalismes», précise Liza Bellulo, présidente de la Fédération française des télécoms. Encore un peu de patience, et le village gaulois aura sa connexion au réseau du XXI<sup>e</sup> siècle.