

LES RÉSEAUX, UN ENJEU DE QUALITÉ



Par Laure de La Raudière, Présidente de l'Arcep

Depuis quelques années, l'usage du numérique est devenu incontournable dans chacun des foyers, dans chaque entreprise. Tout le monde en a aujourd'hui bien conscience. L'année 2020 en a aussi été la preuve éclatante : la crise sanitaire a fait accélérer les pratiques dans bon nombre de domaines que ce soit la e-éducation, la vente en ligne ou à emporter des commerces de proximité, la généralisation des visioconférences et du télétravail, ou encore le recours massif à la téléconsultation pendant les périodes de confinement. Le numérique a été facteur de résilience pour de nombreux secteurs d'activité. Il a été aussi facteur d'humanité, restant le seul moyen de lien social avec les familles pour les résidents des maisons de retraite pendant les longues semaines du premier confinement.

Face à l'augmentation des usages dans tous les domaines, les exigences des citoyens ou des entreprises d'avoir des réseaux de qualité, qu'ils soient fixes ou mobiles, partout et accessibles, à des tarifs compétitifs, sont d'autant plus

légitimes. L'accès à internet est devenu indispensable à la vie quotidienne des Français.

L'année 2020 a été marquée par un investissement record du secteur dans tous les domaines, et cela malgré la crise de la COVID-19. Près de 6 millions de lignes FttH ont ainsi été déployées, dont 1,9 million en zones moins denses d'initiative publique et 3,3 millions en zone moins denses d'initiative privée. Dans le cadre du *New Deal* mobile, 579 sites ont été mis en service au titre du dispositif de couverture ciblée, et les opérateurs ont presque terminé la généralisation du déploiement de la 4G sur tous leurs sites. Les opérateurs ont aussi lancé fin 2020 la 5G en France.

L'Arcep se réjouit de cette dynamique d'investissement du secteur des télécommunications et encourage les opérateurs à maintenir ce rythme en 2021.

Mais elle souhaite parallèlement que l'année 2021 permette de résoudre les dysfonctionnements existants pour les

raccordements finals des clients au FttH : dans tous les territoires, sont signalés par les élus ou les citoyens, les dégradations des armoires des points de mutualisation, les branchements déconnectés de façon sauvage afin de raccorder un autre client, les résiliations de client faites sans retirer les jarretières rendant difficiles les raccordements suivants... Les opérateurs ont mis en place de nouvelles conventions pour réaliser le raccordement final, précisant clairement la responsabilité de chacun à chaque étape, et la responsabilité *in fine* de l'opérateur d'infrastructure. L'Arcep s'attachera donc à ce que l'année 2021 soit l'année de la qualité des raccordements finals, afin que l'accès au Très Haut Débit par la fibre s'accompagne de la satisfaction des utilisateurs.

Parallèlement à l'attention portée aux déploiements d'accès Très haut débit fixes et mobiles, l'Arcep garde un point

de vigilance particulier pour le réseau cuivre, vieillissant, et dont la qualité de service est particulièrement dégradée à certains endroits. Il reste pourtant le réseau de référence pour le téléphone

« L'accès à internet est devenu indispensable à la vie quotidienne des Français »

et l'accès internet dans beaucoup de territoires ruraux, et ceci encore pour quelques années. À ce titre, l'Arcep veillera à l'engagement de l'opérateur historique pour assurer la continuité et la qualité de ce service, et sera le garant du « bon » processus de fermeture des services sur le réseau cuivre au fur et à mesure du basculement vers la fibre.