

ACCÈS À L'INTERNET FIXE

LA FRACTURE NUMÉRIQUE CIMENTÉE PAR LA DÉFAILLANCE
DU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE



avril 2023



RÉSUMÉ

Ces dernières années, les usages d'Internet par les consommateurs ont explosé, aussi bien pour des services parfois indispensables (démarches administratives, école à distance, ou encore télétravail) que pour des besoins d'ordre culturel (streaming vidéo ou musical, réseaux sociaux, etc.). Pourtant, l'UFC-Que Choisir a mis en lumière à plusieurs reprises¹ que **des millions de consommateurs étaient privés d'un accès de qualité suffisante à Internet, en particulier dans les zones rurales.**

A la fin de l'année 2022, deux objectifs principaux du Plan France Très Haut Débit sont arrivés à échéance : couvrir 100 % de la population d'un accès à Internet de très haut débit (c'est-à-dire un débit supérieur à 30 Mbit/s), et permettre à 80 % de la population d'être éligibles à une connexion Internet en fibre optique. Il est donc opportun de dresser un panorama actualisé sur l'accès des consommateurs à Internet fixe, et de le confronter aux engagements gouvernementaux.

Tout d'abord, il convient d'atténuer les objectifs du Gouvernement, qui ne tiennent compte que des débits théoriques, quelle que soit la technologie utilisée : filaire (la fibre optique, le VDSL, ou le câble) ou non filaire (le satellite, la 4G fixe, ou le THD radio). Or, une définition d'une couverture à 100 % en très haut débit toutes technologies confondues masque l'avantage du filaire sur les autres technologies du point de vue des consommateurs.

En se concentrant sur l'accès au très haut débit filaire, nous pouvons d'abord noter que les chiffres sont moins alarmants (heureusement) que la situation illustrée dans nos études précédentes : 82,8 % des consommateurs y avaient en effet accès selon les derniers chiffres officiels disponibles pour la fin du quatrième trimestre 2022. **Cette situation ne doit pourtant pas masquer qu'à l'inverse, 11,8 millions de consommateurs n'y ont toujours pas accès.**

Par ailleurs, c'est le prisme géographique qui nous permet de saisir la véritable dimension de la fracture numérique qui subsiste en France. En effet, **dans les communes les moins peuplées (moins de 1 000 habitants), la proportion d'habitants privés du très haut débit via les offres grand public des fournisseurs d'accès à Internet atteint 32,6 %** – une proportion huit fois plus importante que dans les communes de plus de 100 000 habitants !

Loin de niveler ces inégalités, le déploiement de la fibre optique les reproduit : presque quatre habitations sur dix dans les plus petites communes ne sont toujours pas raccordables, contre 9,6 % dans les plus grandes villes. En effet, le cadre réglementaire du déploiement n'impose pas suffisamment d'obligations aux opérateurs pour couvrir à 100 % les zones dans lesquelles la fibre est déployée à leur initiative.

L'étude de l'UFC-Que Choisir permet de rappeler qu'être raccordable à la fibre optique ne garantit pas un raccordement final de qualité permettant aux consommateurs de véritablement accéder à une connexion Internet en fibre optique. Le nombre d'échecs de raccordements atteint un niveau inacceptable : **au moins plusieurs dizaines de milliers de raccordements font l'objet de problèmes techniques chaque année.**

L'analyse d'un échantillon de plus de 500 litiges, signalés aux associations locales de l'UFC-Que Choisir en 2022, met en évidence **l'échec des engagements non contraignants des opérateurs à garantir la qualité des raccordements.** En effet, notre étude met en lumière un état technique du réseau et des malfaçons durant l'installation entravant l'accès à la fibre

¹ Accès à l'Internet fixe : Fracture numérique inédite aujourd'hui, factures en hausse demain, UFC-Que Choisir, 2017 ; Qualité d'accès à l'Internet fixe : Un impératif de transparence pour contrôler la réalité des engagements de l'Etat, UFC-Que Choisir, 2019.

ainsi que des pratiques commerciales déplorables des services clients des fournisseurs d'accès à Internet (FAI).

Alors que de nombreux consommateurs sont frappés par des dysfonctionnements de leur connexion à internet, **ils subissent pourtant des coûts très élevés et totalement injustifiés**, comme le paiement du forfait mensuel que les opérateurs continuent à facturer, ou des frais de résiliation exorbitants lorsqu'ils souhaitent changer de fournisseurs. A ces coûts financiers directs s'ajoutent, bien entendu, d'autres types de préjudices imputables à ces problèmes de connexion relatifs à l'impossibilité d'utiliser Internet.

Déterminée à lutter contre la fracture numérique et n'acceptant pas que de nombreux consommateurs soient toujours privés d'un véritable accès au très haut débit, l'UFC-Que Choisir demande à nouveau la création d'un droit opposable à un accès à Internet de qualité, basé à la fois sur la détermination par la loi de débits minimaux dont doivent bénéficier les consommateurs, et sur les réparations dont ils devraient bénéficier si ces débits ne sont pas atteints.

Parallèlement, l'association demande aux pouvoirs publics d'imposer aux opérateurs des obligations et, le cas échéant, des sanctions réellement dissuasives garantissant la complétude du déploiement de la fibre et la qualité des raccordements, quelle que soit la zone d'intervention.

Enfin, l'association demande de rééquilibrer le rapport de force entre les consommateurs et leurs opérateurs en mettant en place :

- L'interdiction de prélever des frais d'abonnement en cas d'interruption du service, et l'instauration d'indemnités automatiques en cas d'arrêt prolongé ou récurrent ;
- Le droit à résilier sans frais son abonnement en cas d'échec de raccordement ou d'interruption du service.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	3
I. UNE FRACTURE NUMÉRIQUE TOUJOURS PAS RÉSORBÉE	6
1. Une étude pour mettre à jour les chiffres sur la fracture numérique en France	6
a. L'échéance des objectifs « Très Haut Débit » de l'État français.....	6
b. L'accent sur les technologies d'Internet filaires	6
2. Une fracture numérique qui persiste en dépit d'un certain progrès.....	9
a. La fracture numérique à l'accès aux débits d'Internet fixe	9
b. La fracture numérique dans le déploiement de la fibre	17
II. DES CONSOMMATEURS ÉLIGIBLES À LA FIBRE MAIS PRIVÉS DANS LES FAITS DE L'ACCÈS AU TRÈS HAUT DÉBIT	22
1. Des dizaines de milliers de raccordements défectueux en 2022 !	22
a. Le raccordement, une opération <i>a priori</i> simple	22
b. Une avalanche de problèmes concernant le raccordement.....	22
2. Les litiges signalés à l'UFC-Que Choisir dévoilent un réseau inachevé, des malfaçons techniques et un service client insuffisant.....	24
a. L'état technique du réseau qui rend le raccordement impossible	25
b. Des raccordements non fonctionnels, résultats de malfaçons.....	27
c. Les consommateurs victimes de services clients déplorables	30
DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR	33
ANNEXE : LES CHIFFRES D'ACCÈS À INTERNET PAR DÉPARTEMENT	34

I. UNE FRACTURE NUMÉRIQUE TOUJOURS PAS RÉSORBÉE

1. Une étude pour mettre à jour les chiffres sur la fracture numérique en France

- a. L'échéance des objectifs « Très Haut Débit » de l'État français, l'occasion de réexaminer l'état actuel de l'accès à Internet

Dans une étude publiée en 2017², l'UFC-Que Choisir a mis en évidence pour la première fois l'ampleur de la fracture numérique en France. A l'époque, tandis qu'en moyenne, un consommateur sur deux avait accès au très haut débit, ce n'était le cas que pour un habitant sur cinq des communes les moins peuplées (moins de 1 000 habitants).

Une deuxième étude, publiée en 2019³, a mis en lumière, sur la base de notre Observatoire de la qualité d'Internet fixe, que la fracture numérique était encore aggravée en raison des écarts entre le débit théorique et le débit réel. En effet, les modalités de déploiement de la fibre optique, dont le débit réel est le plus élevé, privilégiaient les zones urbaines les mieux pourvues, ce qui avait pour conséquence d'accroître les inégalités existantes au détriment des territoires ruraux.

La mise à jour par l'UFC-Que Choisir de ses travaux sur la fracture numérique est doublement capitale.

D'abord, parce que la fin de l'année 2022 a marqué une première échéance du Plan France Très Haut Débit (PFTHD), lancé par le Gouvernement en 2013.

Ensuite, parce que ces dernières années, les usages d'Internet se sont multipliés, aussi bien pour des services indispensables (démarches administratives, école à distance, télémédecine, télétravail, etc.) que pour des besoins d'ordre culturel (streaming vidéo ou musical, réseaux sociaux, jeux vidéo, etc.). **Alors que chacun de ces services pris individuellement peut déjà exiger un débit important, s'y ajoutent encore les usages simultanés de la connexion.** En effet, il est fréquent que dans un foyer, plusieurs personnes (les familles, les colocations, etc.) se partagent un seul accès à Internet en utilisant en même temps des services numériques.

- b. L'accent sur les technologies d'Internet filaires

Le Plan France Très Haut Débit a fixé deux objectifs principaux concernant l'accès des consommateurs à Internet :

1. La couverture de 100 % des logements par un accès à Internet de très haut débit (c'est-à-dire un débit supérieur à 30 Mbit/s) à la fin de l'année 2022 ;
2. La couverture de 80 % par la fibre optique à la fin de l'année 2022, et de 100 % d'ici fin 2025.

Selon les chiffres de l'Arcep, le premier objectif a été atteint. Toutefois, il convient d'atténuer ce satisfecit puisqu'il ne tient compte que des débits théoriques, quelle que soit la technologie utilisée : filaire (la fibre optique, le VDSL, ou le câble) ou non filaire (le satellite, la 4G fixe, ou le THD radio).

² Accès à l'Internet fixe : Fracture numérique inédite aujourd'hui, factures en hausse demain, UFC-Que Choisir, 2017.

³ Qualité d'accès à l'Internet fixe : Un impératif de transparence pour contrôler la réalité des engagements de l'état, UFC-Que Choisir, 2019.

Or, une définition d'une couverture à 100 % en très haut débit toutes technologies confondues masque l'avantage du filaire sur les autres technologies du point de vue des consommateurs, qui est mis en évidence dans le tableau suivant.

Comparaison des technologies THD (très haut débit)						
	Fibre optique	VDSL, VDSL2, câble	4G fixe	Satellite débit réduit	Satellite débit élevé	THD radio
Débit ↓ théorique max. (Mbit/s)	1000+	70-100	220-320	30-50	100-120	30-50
Débit ↓ effectif moyen (Mbit/s)	450-600	50	55-65	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles
Débit ↑ théorique max. (Mbit/s)	1000+	8-50	50	1-5	1-5	5
Débit ↑ effectif moyen (Mbit/s)	350-400	15	7-11	Données non disponibles	Données non disponibles	Données non disponibles
Latence (ms)	10-15	15-20	35-45	700	700	40-70
Données (Go)	Illimitées	Illimitées	200-250	10-75	100-150	Illimitées
Tarif mensuel, sans télévision	29-32 €	19-20 €	30-35 €	30-50 €	50-80 €	30-40 €
Tarif mensuel, avec télévision	35-55 €	25-50 €	45 €	Aucune offre disponible	80 €	40-50 €
Coûts supplémentaires	Aucun	Aucun	Aucun	Location (5-8 € par mois) ou achat (240-450 €) du matériel	Location (5-8 € par mois) ou achat (240-450 €) du matériel	Installation du matériel (150 €)
Éléments extérieurs impactant la connexion	Aucun	Distance entre le logement et le nœud de raccordement ; interférences électromagnétiques	Conditions géographiques et météorologiques ; nombre d'utilisateurs connectés	Conditions géographiques et météorologiques ; nombre d'utilisateurs connectés	Conditions géographiques et météorologiques ; nombre d'utilisateurs connectés	Conditions géographiques et météorologiques ; nombre d'utilisateurs connectés

Source : UFC-Que Choisir, basé sur une comparaison de quinze forfaits fibre optique, onze forfaits VDSL/câble, quatre forfaits 4G fixe, onze forfaits satellite, et trois forfaits THD radio, disponibles au 1^{er} février 2023 au niveau national. La couleur verte indique la technologie la plus avantageuse par catégorie.

Débit théorique maximal : Débit maximal techniquement possible et avancé par les opérateurs dans leurs offres.

Débit effectif moyen : Débit moyen mesuré, pour la 4G, selon l'Arcep et, pour la fibre/le VDSL/le câble, selon le Baromètre des connexions Internet en France métropolitaine, nPerf, 2023. Les valeurs pour la fibre sont basées sur des mesures qui comprennent des connexions avec débit limité. Dans ces cas, il s'agit d'une limitation du débit pour des raisons commerciales et non techniques.

Latence : Pour la fibre optique, le VDSL/câble et la 4G fixe, latence moyenne mesurée selon le Baromètre des connexions Internet en France métropolitaine, nPerf, 2023. Pour le satellite et le THD radio, latence théorique avancée par les opérateurs dans leurs offres.

D'une part, en comparaison avec les technologies filaires, le **débit théorique est peu approprié pour représenter les débits réels pour les technologies non filaires**⁴. En effet, ils peuvent varier en fonction de la situation géographique du logement, voire des conditions météorologiques.

D'autre part, la **performance des connexions non filaires (notamment le satellite et la 4G fixe) est réduite par rapport aux technologies filaires**. En effet, les temps de latence sont longs et les débits ascendants faibles (respectivement 700 ms et 5 Mbit/s pour le satellite⁵, par

⁴ Dans une moindre mesure, cette situation concerne également les technologies filaires.

⁵ La seule exception est l'offre d'accès à Internet de Starlink, dont les satellites circulent en orbite terrestre basse et qui est donc en mesure d'offrir une latence d'environ 50 ms.

exemple), ce qui peut gêner en particulier la pratique de visioconférences ou celle des jeux vidéo en ligne.

En outre, la 4G fixe souffre particulièrement d'effets d'encombrement de la connexion. Étant par nature une connexion partagée (non seulement avec d'autres utilisateurs de la 4G fixe mais aussi avec tous ceux qui utilisent la 4G mobile sur leur smartphone), la qualité du débit se détériore avec le nombre d'utilisateurs connectés à la même cellule. Or, dans les zones rurales où la 4G fixe est parfois la meilleure technologie disponible, la densité d'antennes 4G est déjà plus faible que dans les zones urbaines.

Enfin, les forfaits d'accès à Internet sur technologies non filaires sont souvent limités en termes de contenus parmi les principales offres du marché⁶. Le « triple play », c'est-à-dire l'accès à Internet, la téléphonie et la télévision, est absent de la plupart des offres : seulement une des quatre offres 4G fixe, et une des onze offres satellite incluent cette option. Qui plus est, les données utilisables sont contingentées pour trois des quatre offres 4G fixe, et huit des onze offres satellite.

En revanche, les prix sont en général plus élevés que pour les forfaits d'Internet sur technologie filaire. Une connexion par satellite ou THD radio requiert également d'acheter ou de louer du matériel spécifique (l'installation d'une parabole), ce qui augmente encore le coût d'accès.

Au sein des technologies filaires, la fibre optique est de loin celle qui est la plus avantageuse pour les consommateurs. En plus d'être la plus performante en termes de débits et de latence, elle est aussi celle où l'écart entre les débits théoriques et les débits réels est négligeable. C'est la raison pour laquelle elle est au centre de l'objectif n°2 du PFTHD.

En raison de tous les éléments mentionnés, les technologies non filaires représentent à l'évidence pour les consommateurs un choix par défaut, et peuvent même traduire une forme de déclassement d'une partie de la population n'ayant pas accès au très haut débit via des offres filaires classiques, souscrites par l'immense majorité des Français.

Dès lors, en conformité avec son approche historique de la connectivité à l'Internet fixe, l'UFC-Que Choisir considère qu'il est primordial de ne pas amalgamer toutes les technologies lorsqu'il s'agit de s'intéresser à l'accès à l'Internet fixe, mais qu'il convient de spécifiquement fixer l'attention sur le très haut débit porté par les technologies filaires.

Les données sur l'éligibilité aux différentes classes de débits par commune et par département analysées dans cette étude sont publiées par l'Arcep en open data⁷. Afin de permettre de saisir la dimension géographique de la fracture numérique en France, ces chiffres seront croisés avec les données sur la population et la superficie des communes et départements publiées par l'Insee⁸.

⁶ Les offres suivantes ont été examinées dans le cadre de la présente étude :

Pour la fibre optique, le DSL et la 4G fixe, les offres des quatre opérateurs nationaux : Bouygues, Free, Orange/Sosh, SFR/Red by SFR ;

Pour le satellite, les offres de Ouisat by Numérisat, Nordnet, skyDSL et Starlink ;

Pour le THD radio, les offres d'Alsatis, Ozone et Nordnet.

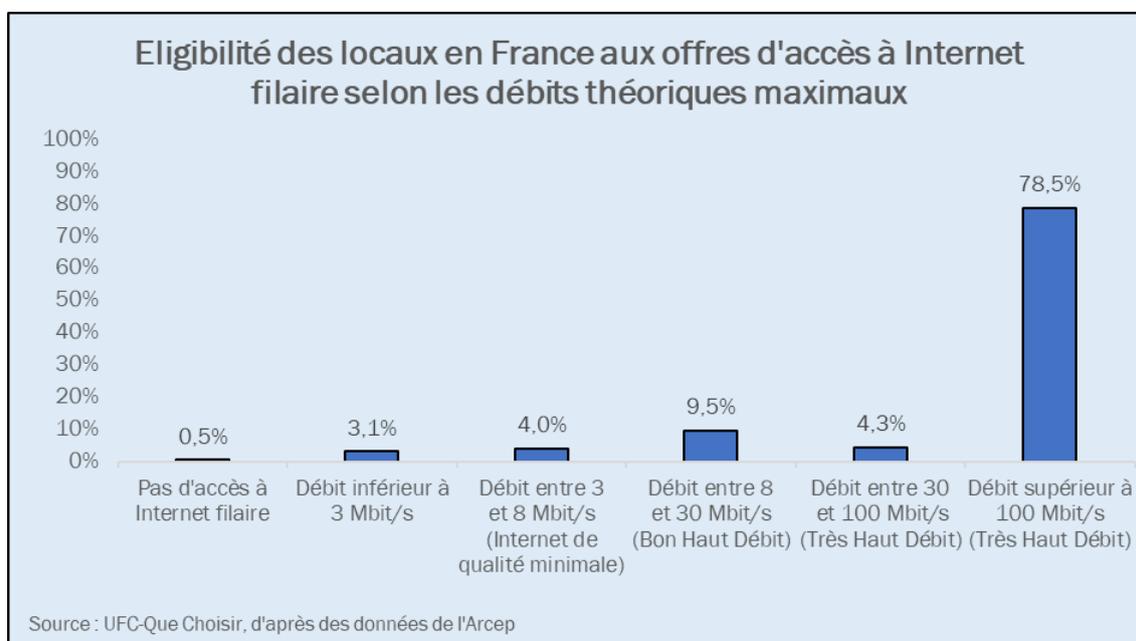
⁷ Ma connexion Internet, Arcep, 2022.

⁸ Les résultats des recensements de la population, Insee, 2022.

2. Une fracture numérique qui persiste en dépit d'un certain progrès

a. La fracture numérique à l'accès aux débits d'Internet fixe

Afin d'évaluer l'étendue de la fracture numérique à l'accès aux débits d'Internet fixe, le graphique suivant met en évidence l'éligibilité des locaux aux offres filaires selon leurs débits théoriques maximaux au 31 décembre 2022.

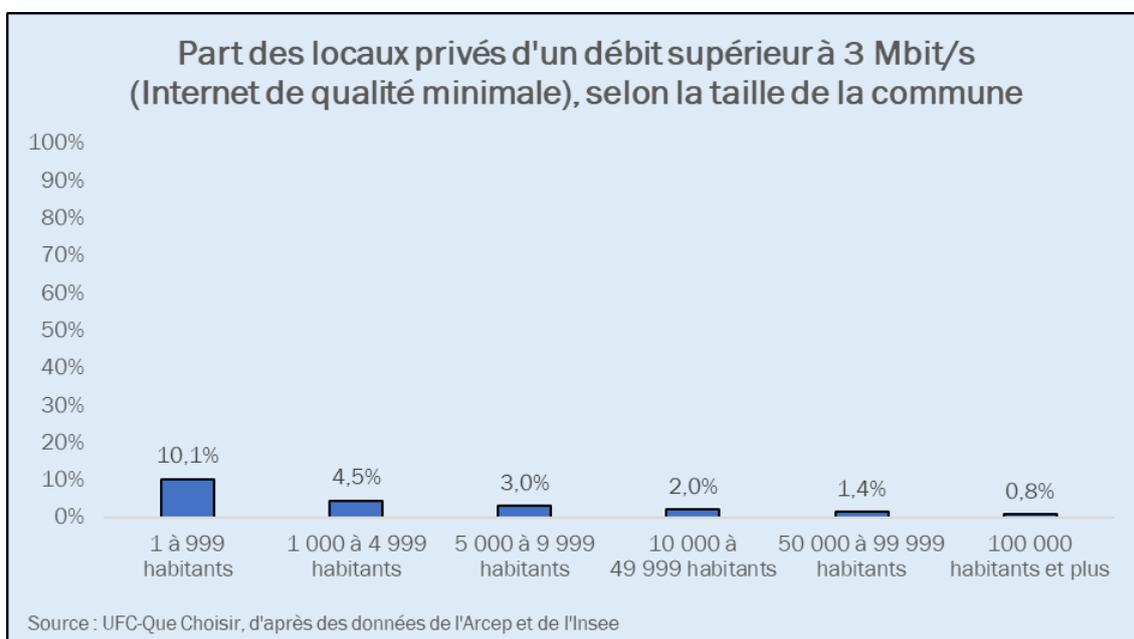


A première vue, les chiffres de la fracture numérique peuvent paraître plutôt positifs. 92,3 % des consommateurs ont au moins accès à un bon haut débit filaire (entre 8 et 30 Mbits/s) et même 82,8 % au très haut débit. Cette situation ne doit pas masquer qu'à l'inverse, 5,3 millions de consommateurs n'ont pas accès au bon haut débit filaire. Pire, 2,5 millions de consommateurs sont toujours privés d'un accès à Internet ne serait-ce que de qualité minimale (débit supérieur à 3 Mbit/s) alors que 360 000 n'ont tout simplement pas accès à Internet filaire. Quant au très haut débit, 11,8 millions de consommateurs n'y sont toujours pas éligibles par une technologie filaire.

L'accès des consommateurs à Internet de qualité minimale

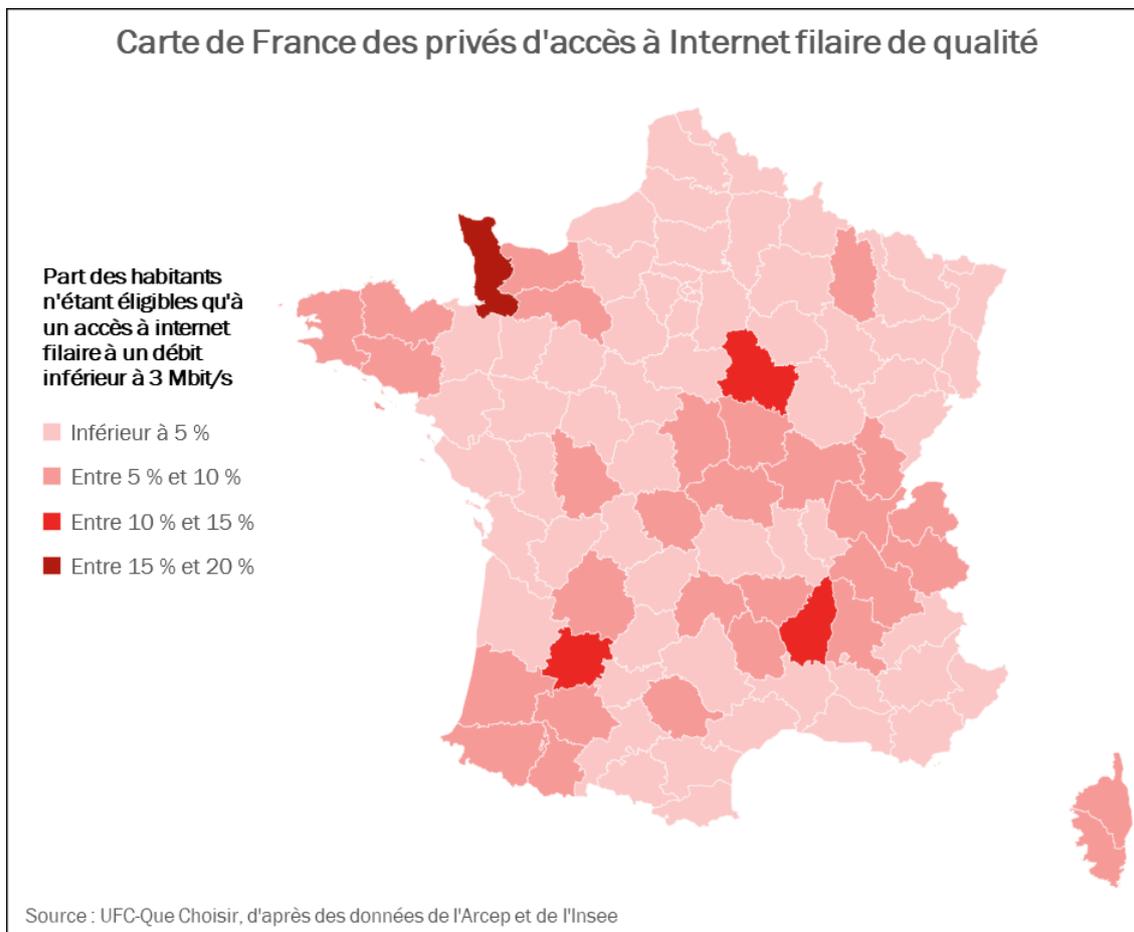
Lorsque l'on souhaite étudier l'étendue de la fracture numérique, il convient tout d'abord d'évaluer l'accès à une connexion filaire d'Internet de qualité minimale, c'est-à-dire à un débit de 3 Mbit/s. Ce niveau de débit permet d'accéder aux services essentiels, comme lire et écrire des courriels, effectuer des démarches administratives en ligne, ou consulter des vidéos en qualité standard.

Lorsqu'on s'intéresse à cet accès selon la taille de la commune de résidence, la situation dégradée dans laquelle se trouvent les zones moins denses devient déjà évidente, comme le montre le graphique suivant.



Dans les communes de moins de 1 000 habitants, 10,1 % de la population n'a même pas accès à un Internet de qualité minimale, un niveau trois fois plus élevé que la moyenne nationale (3,6 %) et même douze fois plus important que dans les plus grandes communes (0,8 %). En chiffres absolus, 2,5 millions de consommateurs sont privés d'un accès à Internet de qualité minimale, dont presque 1 million (ou 38,7 %) habitent des communes de moins de 1 000 habitants. Ce ne sont pourtant pas que les plus petites communes qui sont concernées : plus de 3,1 millions d'habitants de celles qui comptent entre 1 000 et 100 000 habitants n'ont également pas accès à un débit filaire supérieur à 3 Mbit/s.

La visualisation géographique de ces données⁹ dessine une carte sombre de certains départements.



Dans 6 des 101 départements, au moins un habitant sur dix n'a pas un accès filaire à Internet de qualité minimale, cette proportion atteint même plus d'un habitant sur six dans la Manche. Dans 30 départements, cette part de la population est toujours entre 5 % et 10 %. Il s'agit en particulier de départements du nord-ouest, du centre, du sud-ouest et de l'est de la France. En revanche, pour les départements dans lesquels se situent les 10 villes les plus peuplées à l'échelle nationale¹⁰, la part des habitants n'ayant pas accès à Internet de qualité minimale est inférieure à 3,5 %.

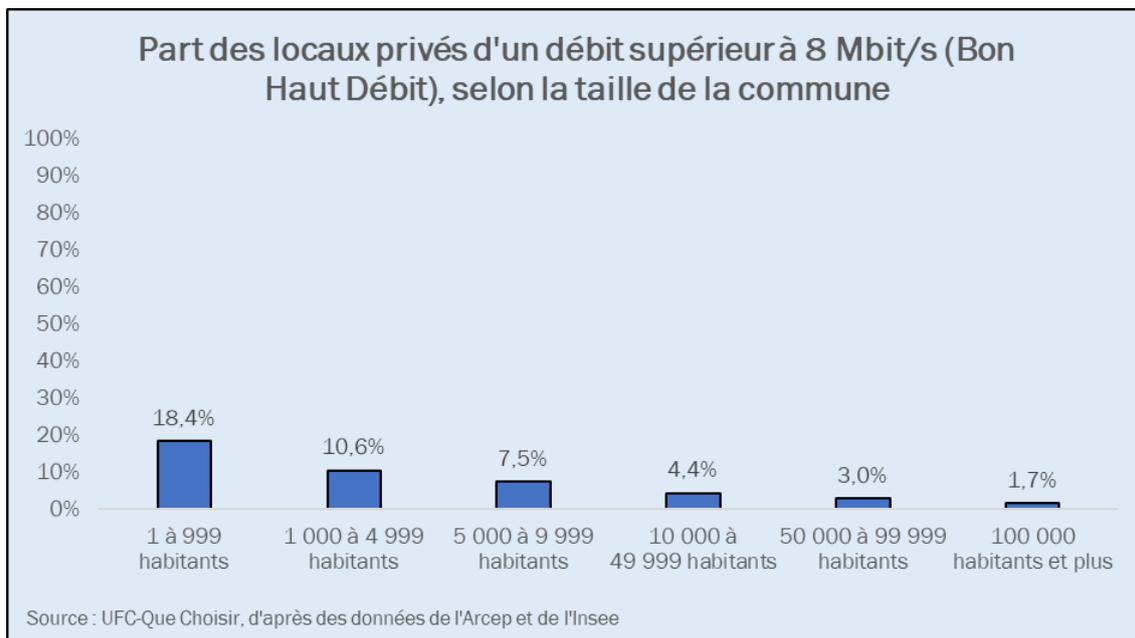
L'accès des consommateurs au bon haut débit

L'accès au bon haut débit (entre 8 et 30 Mbit/s) est indispensable pour les appels vidéo en haute qualité ou les services culturels (streaming audiovisuels, jeux vidéo en ligne).

⁹ Il s'agit pour l'ensemble des cartes présentées dans cette étude de la carte de France métropolitaine. Les données pour tous les départements français sont présentées dans l'annexe.

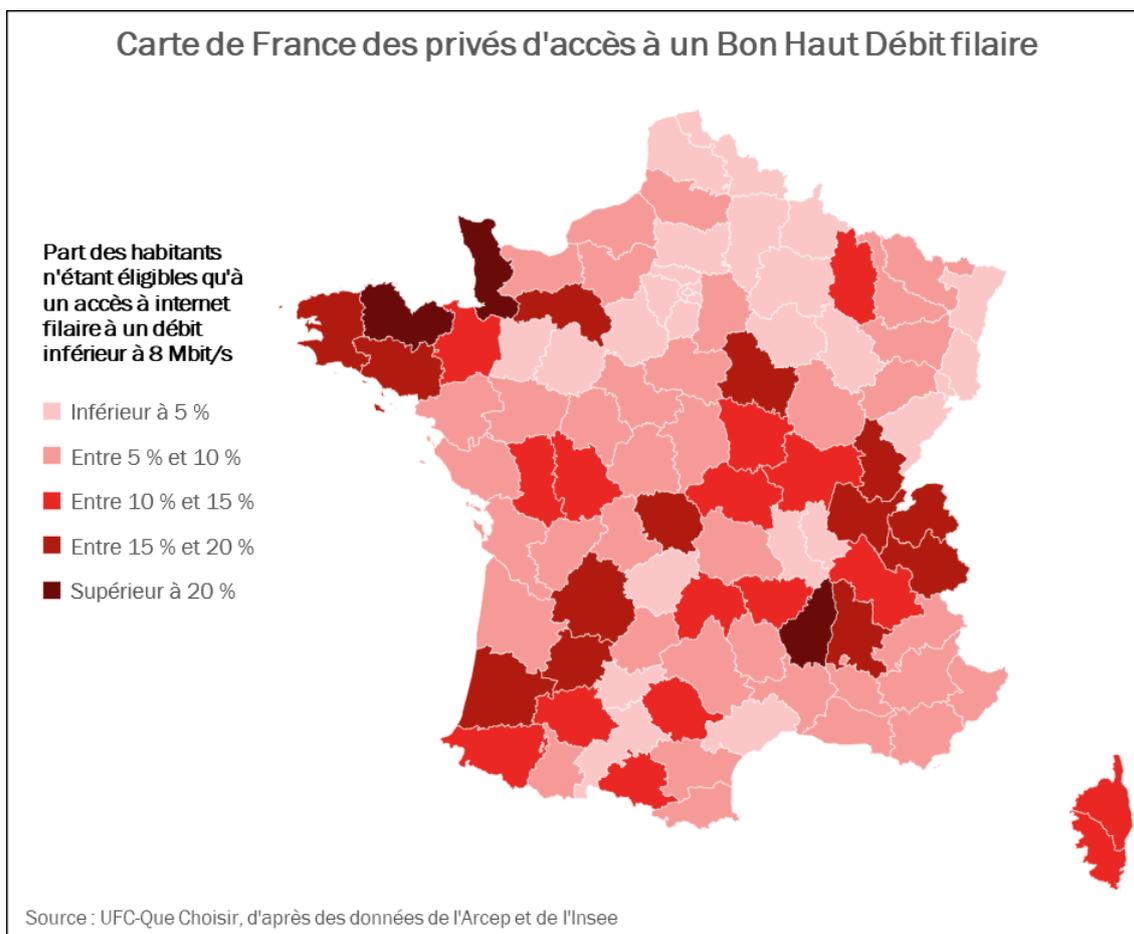
¹⁰ Paris (Île-de-France), Marseille (Bouches-du-Rhône), Lyon (Rhône), Toulouse (Haute-Garonne), Nice (Alpes-Maritimes), Nantes (Loire-Atlantique), Montpellier (Hérault), Strasbourg (Bas-Rhin), Bordeaux (Gironde), Lille (Nord).

Lorsqu'on met l'accent sur la couverture de la population française par le bon haut débit, l'image de la fracture numérique s'assombrit encore davantage.



Tandis que dans les villes les plus peuplées (de plus de 100 000 habitants) le bon haut débit filaire est disponible de manière quasi-systématique (98,3 %), près d'un consommateur sur cinq (18,4 %), ou 1,7 million de personnes, en est privé dans les communes de moins de 1 000 habitants. S'y ajoutent 1,7 million de personnes dans des communes entre 1 000 et 4 999 habitants et encore 620 000 personnes dans des communes entre 5 000 et 9 999 habitants, pour un total de 4 millions de personnes. Pour comparer, seulement 190 000 habitants de grandes villes n'ont pas accès au bon haut débit filaire.

En illustrant l'accès des Français au bon haut débit au niveau départemental, la carte de France s'assombrit.

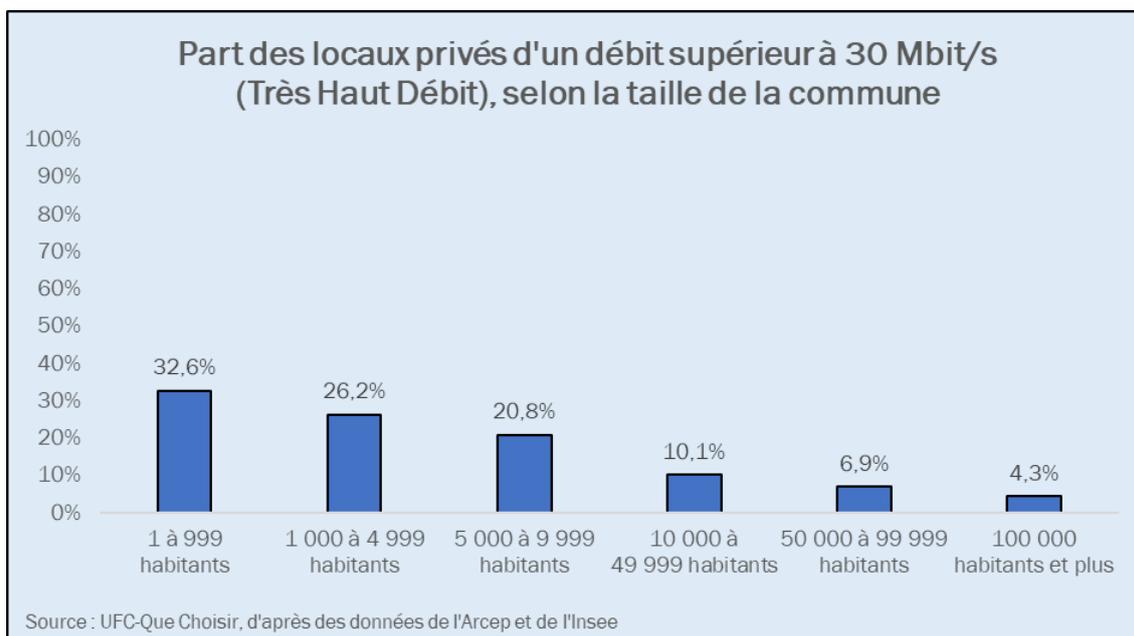


Dans 36 des 101 départements, au moins un consommateur sur dix n'a pas accès au bon haut débit filaire. Dans 5 départements (Ardèche, Côtes-d'Armor, Guadeloupe, Manche, Martinique), il s'agit même d'au moins un consommateur sur cinq. En tête de ce classement se trouve le département de la Manche, où plus d'un consommateur sur quatre (28,7 %) est privé d'un accès filaire au bon haut débit.

L'accès des consommateurs au très haut débit

Le Plan France Très Haut Débit visait à couvrir 100 % de la population d'un accès Internet de très haut débit à la fin 2022, objectif qui a été atteint selon les chiffres officiels basés sur un mix de technologies filaires et non filaires.

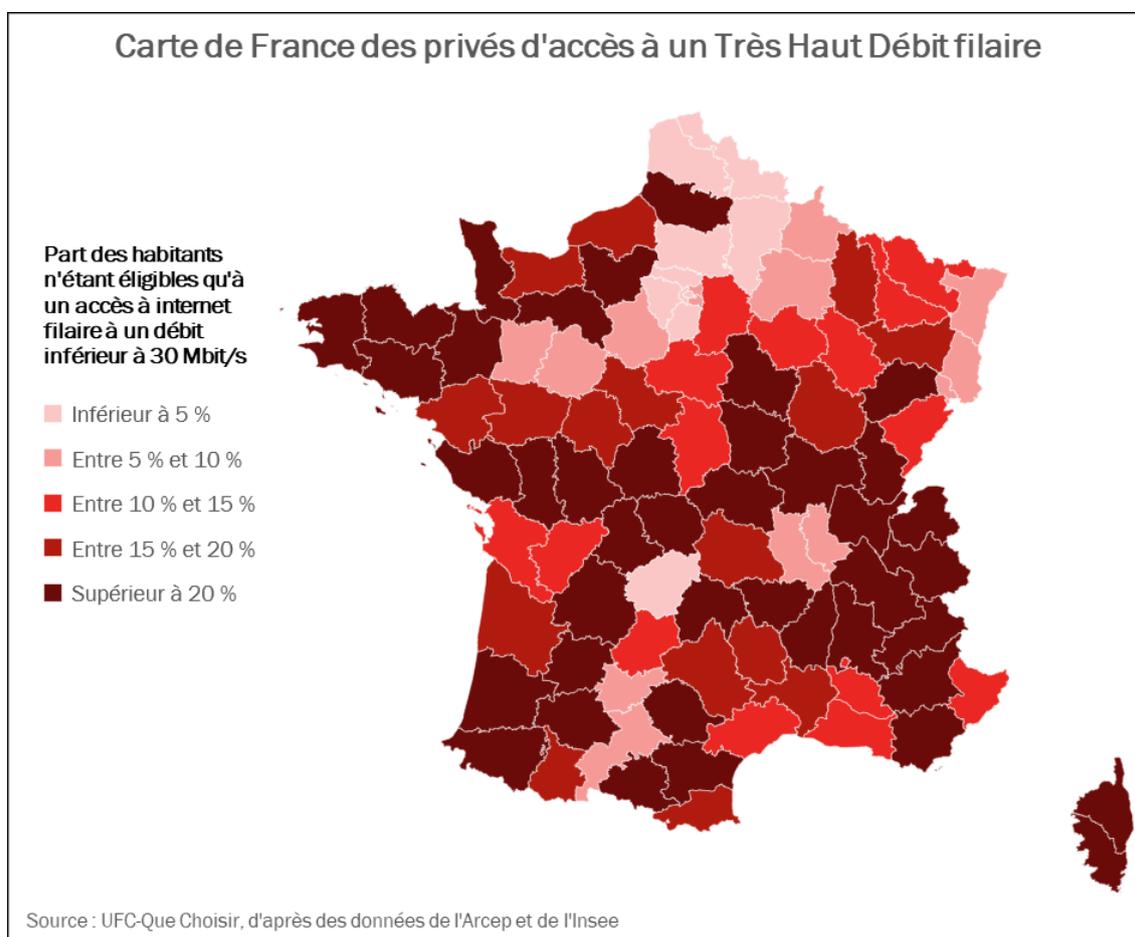
Toutefois, les chiffres sur l'accès filaire atténuent le satisfecit des pouvoirs publics, comme le montre le graphique suivant.



17,2 % de la population française, ou 11,8 millions de consommateurs, n'ont toujours pas accès à une connexion filaire d'Internet de très haut débit. Cette moyenne est déjà assez élevée, mais c'est le prisme géographique qui nous permet de saisir la vraie dimension de la fracture numérique qui existe toujours en France.

En effet, **dans les communes les moins peuplées, la proportion d'habitants privés du très haut débit filaire est à 32,6 %, soit presque le double de la moyenne nationale, mais surtout l'octuple par rapport aux communes les plus peuplées (4,3 %) !** Ces taux sont également très élevés dans les communes de taille moyenne : un consommateur sur quatre est concerné dans les communes entre 1 000 et 4 999 habitants, un consommateur sur cinq dans les communes entre 5 000 et 9 999 habitants, et toujours un consommateur sur dix dans les communes entre 10 000 et 49 999 habitants. En total, 10,9 millions de consommateurs habitant des villes de moins de 50 000 habitants n'ont pas accès au très haut débit filaire, contre seulement 880 000 consommateurs dans les villes les plus grandes.

La carte des privés du très haut débit filaire dévoile que, si nous prenons en compte la qualité de la connexion Internet, nous sommes encore loin d'une couverture à 100 % en très haut débit.



Cette carte est sombre car dans presque la moitié des départements (45 sur 101), un consommateur sur cinq est toujours privé du très haut débit filaire. Dans le détail, 24 départements affichent des taux encore supérieurs. En effet, dans 13 départements, entre 30 % et 40 % des habitants n'ont pas accès au très haut débit filaire, et dans 8 départements entre 40 % et 50 %. Encore pire, plus de la moitié de la population en est privée dans trois départements : Mayotte (60,9 %), l'Ardèche (53,5 %), et les Côtes-d'Armor (52,1 %).

Ainsi, la fracture numérique se manifeste une nouvelle fois, car ce sont en grande partie les départements les moins denses pour lesquels la population est davantage privée du très haut débit.

Départements ayant le plus d'habitants privés d'un accès Internet filaire THD		
Nom du département	Pas accès au THD filaire	Habitants / km ²
Mayotte	60,9 %	682
Ardèche	53,5 %	59
Côtes-d'Armor	52,1 %	87
Savoie	47,2 %	72

Départements ayant le moins d'habitants privés d'un accès Internet filaire THD		
Nom du département	Pas accès au THD filaire	Habitants / km ²
Paris	0,6 %	20 720
Hauts-de-Seine	2,2 %	9 200
Oise	2,8 %	141
Pas-de-Calais	3,6 %	220

Départements ayant le plus d'habitants privés d'un accès Internet filaire THD		
Nom du département	Pas accès au THD filaire	Habitants / km ²
Dordogne	46,9 %	46
Manche	45,8 %	84
Jura	44,5 %	52
Finistère	43,5 %	135
Martinique	43,0 %	327
Guyane	42,9 %	3

Départements ayant le moins d'habitants privés d'un accès Internet filaire THD		
Nom du département	Pas accès au THD filaire	Habitants / km ²
Yvelines	3,8 %	631
Nord	4,1 %	454
Aisne	4,2 %	72
Val-d'Oise	4,3 %	5 702
Corrèze	4,5 %	41
Essonne	4,5 %	719

Il existe toutefois certaines exceptions. D'un côté, Mayotte et la Martinique sont des départements denses mais particulièrement négligés concernant l'infrastructure Internet. De l'autre côté, l'Aisne et l'Oise sont des départements peu denses mais qui voisinent la région Île-de-France. Quant à la Corrèze, elle est reconnue comme bonne élève grâce à son programme particulier « 100 % fibre » qui a, dès le début de ce déploiement, priorisé les zones blanches¹¹ – une approche stratégique défendue par l'UFC-Que Choisir depuis des années, pour toute la France¹². Ce dernier exemple montre aussi pourquoi le déploiement de la fibre est clé pour atteindre l'objectif du très haut débit (réel est non seulement théorique) pour tous.

Bien entendu, les chiffres absolus présentés dans cette étude sont, heureusement, moins alarmants que la situation illustrée dans nos études précédentes sur la fracture numérique. Toutefois, **le tableau suivant met en évidence que l'écart des débits entre les communes les moins peuplées et les plus peuplées, n'a toujours pas été résorbé.**

Taille de la commune	Part de la population n'ayant pas accès au très haut débit filaire		
	2017 ¹³	2019 ¹⁴	2022
1 à 999 habitants	79,4 %	76,3 %	32,6 %
Plus de 100 000 habitants	7,6 %	6,9 %	4,3 %
Multiplicateur	10,4	11,1	7,6

Ainsi, dans les communes les moins peuplées (moins de 1 000 habitants), la part de la population n'ayant pas accès à une connexion filaire de très haut débit atteint toujours un niveau de l'ordre de l'octuple par rapport aux communes les plus peuplées (plus de 100 000 habitants). Comme le montre la comparaison avec nos études précédentes, cette proportion géographique de la fracture numérique n'a changé que de manière marginale depuis cinq ans.

¹¹ Fibre optique : les "bons choix" ont été faits en Corrèze, La Montagne, janvier 2022.

¹² En effet, en 2017, nous demandions au Gouvernement d'orienter en priorité ses financements dans les réseaux de l'Internet fixe dans les zones dépourvues d'un Internet de qualité.

¹³ Accès à l'Internet fixe : fracture numérique inédite aujourd'hui, factures en hausse demain, UFC-Que Choisir, 2017.

¹⁴ Qualité d'accès à l'Internet fixe : Un impératif de transparence pour contrôler la réalité des engagements de l'état, UFC-Que Choisir, 2019.

b. La fracture numérique dans le déploiement de la fibre

Les objectifs du PFTHD en passe d'être atteints

Le Plan France Très Haut Débit prévoit une couverture par la fibre optique de 80 % du territoire français à la fin de l'année 2022 et de 100 % d'ici fin 2025.

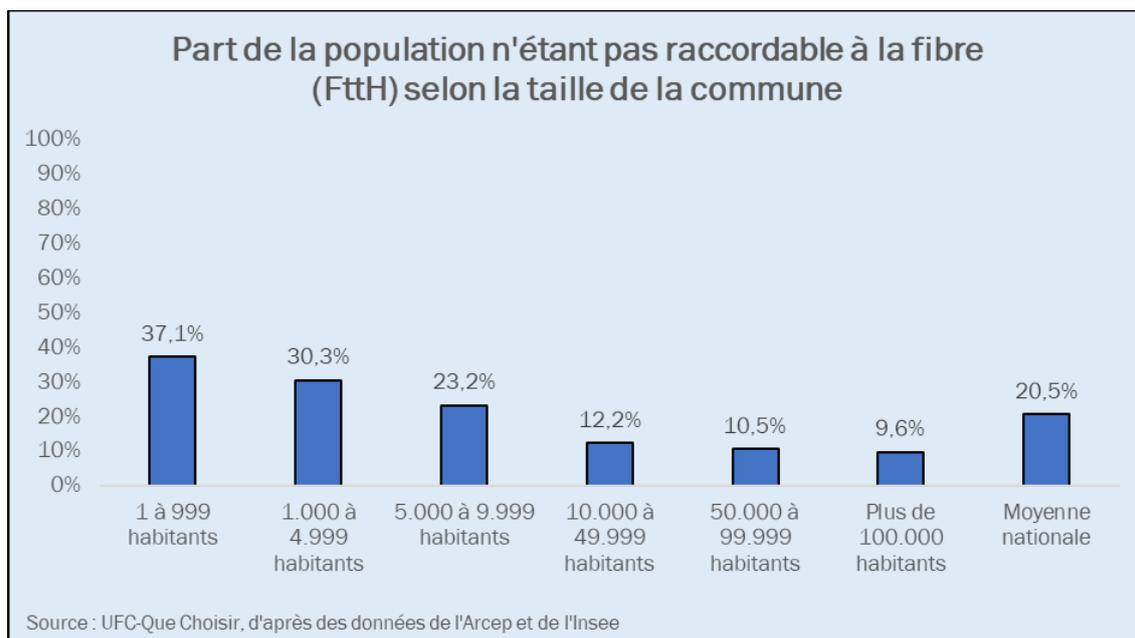
Les données pour le dernier trimestre 2022 confirment que **le premier objectif a été atteint à la fin de l'année.**

Quant à l'objectif de couverture à 100 % d'ici 2025, alors qu'il restait, à la fin du quatrième trimestre 2022, environ 8,8 millions de locaux à couvrir, il apparaît, à première vue, **atteignable.** En effet, compte tenu du rythme actuel (en moyenne 1,3 million de locaux rendus raccordables par trimestre en 2021 et 2022), il pourrait être atteint dans moins de deux ans.

Toutefois, au vu de ces prévisions satisfaisantes, il ne serait pas pertinent de croire que la fracture numérique se résorbera d'elle-même.

La fracture géographique entre petites et grandes communes reste toujours visible

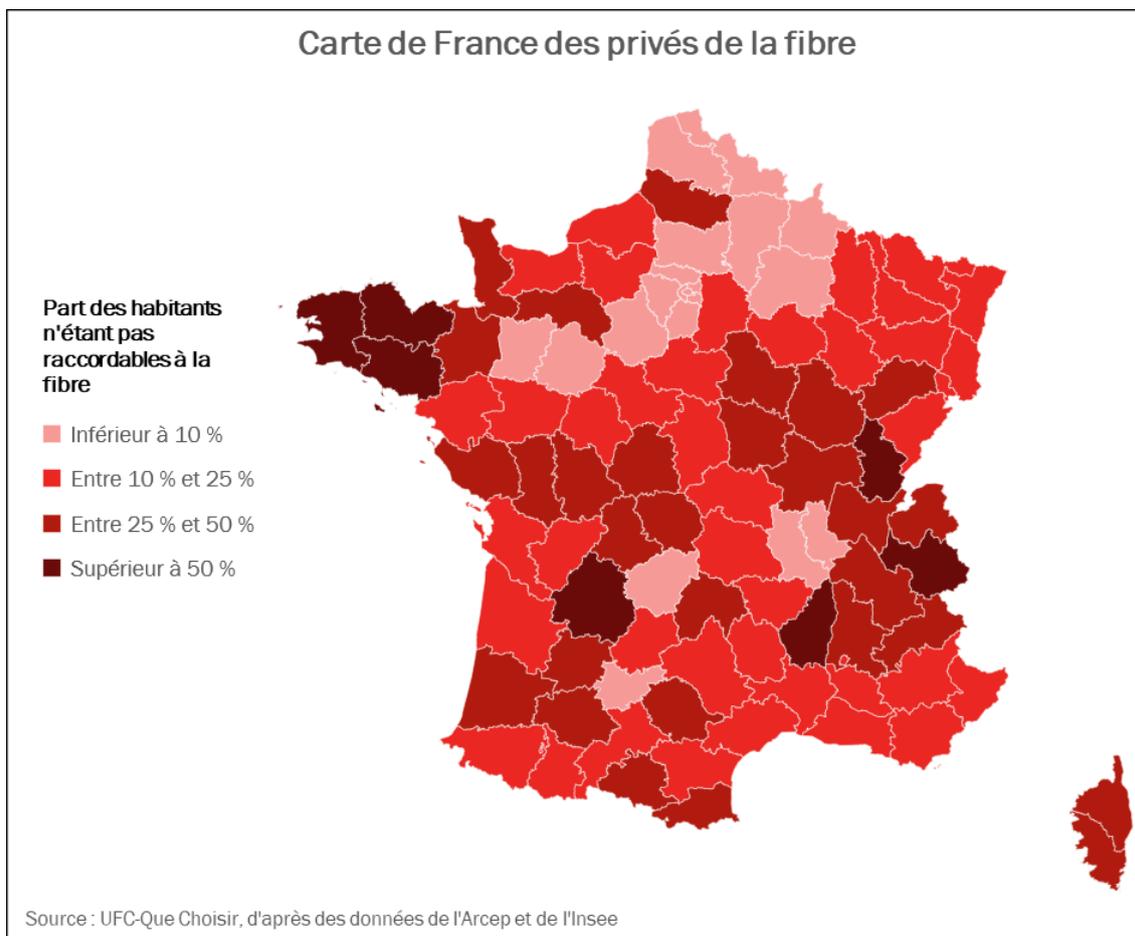
Au 31 décembre 2022, la fracture géographique entre petites et grandes communes est toujours visible. Si plus des trois quarts (79,5 %) des locaux en France étaient raccordables à la fibre, ce sont donc 13,9 millions de consommateurs qui ne le sont pas. **Lorsque les chiffres sont analysés selon la taille de la commune, la fracture numérique au niveau de l'accès à la fibre est évidente.**



Plus d'un tiers (37,1 %) des habitants des plus petites communes (de moins de 1 000 habitants) n'est pas raccordable à la fibre. Ce taux est presque quatre fois plus élevé que dans les villes de plus de 100 000 habitants (9,6 %).

En passant des plus petites aux plus grandes communes, le pourcentage des habitants non raccordables à la fibre a beau décroître, il reste pourtant au-dessus de la moyenne nationale pour les communes de moins de 10 000 habitants. Sachant que plus de 33 millions de consommateurs, ou la moitié de la population française, habitent dans des communes de cette taille.

Monter d'un échelon administratif nous permet de disposer d'une vision des inégalités départementales concernant le déploiement de la fibre.



Cette présentation nous permet de constater des importants clivages entre les départements par rapport au déploiement de la fibre. **Pour pas moins de 40 des 101 départements, plus d'un consommateur sur quatre est privé de la fibre. La part de la population n'y ayant pas accès est supérieure à 50 % dans 9 départements**, parmi lesquels trois des quatre départements bretons (les Côtes-d'Armor, le Finistère et le Morbihan) par exemple.

Concernant la situation outre-mer, la Réunion fait partie des 20 départements phares où il ne reste que moins de 10 % de la population à rendre raccordable à la fibre. En revanche, les quatre autres départements d'outre-mer figurent parmi les 20 départements français dans lesquels le déploiement est le moins avancé. En particulier, Mayotte est le seul département où il n'a toujours pas commencé.

Il n'est pas surprenant que cette carte soit proche de celles des débits présentées précédemment. Dans les départements où le taux du déploiement de la fibre est faible, les débits le sont également.

Un accès inégal à la fibre au sein des zones de déploiement, nouvelle facette de la fracture numérique

Au-delà de la fracture géographique entre les villes et les campagnes, on constate une nouvelle facette de la fracture numérique qui s'exprime à travers un inégal accès à la fibre en fonction des zones de déploiement.

En effet, le cadre du déploiement de la fibre optique n'est pas le même sur tout le territoire, il est divisé en quatre types de zones d'intervention¹⁵.

- **Les zones très denses** : 106 communes constituent des zones très denses (18 % des locaux)¹⁶. Il s'agit des plus grandes villes et agglomérations, comme Paris, Lyon, Marseille, Toulouse, Nice ou Grenoble. Pour ces zones, il est présumé que la concurrence par les infrastructures jusqu'aux logements est économiquement viable. Chaque opérateur déploie donc son réseau à sa propre initiative.
- **Les zones moins denses** sont divisées en trois sous zones. La densité de la population étant, par définition, moins importante dans ces zones, la mutualisation des réseaux y est prévue. Trois catégories de zones moins denses existent :
 - **Les zones AMII (appel à manifestation d'intention d'investissement)** : Dans les zones AMII, deux opérateurs (Orange et SFR) ont pris des engagements contraignants de déploiement du réseau de fibre à leur propre initiative. Il s'agit d'environ 3 600 communes (39 % des locaux).
 - **Les RIP (réseaux d'initiative publique)** : Dans les zones moins denses dans lesquelles le déploiement n'est pas considéré rentable par les opérateurs, les collectivités territoriales se chargent du déploiement sur fonds publics, par le biais de l'attribution des travaux nécessaires aux opérateurs d'infrastructures via des contrats publics. Ces réseaux d'initiative publique complètent les initiatives privées des opérateurs dans les autres zones (40 % des locaux).
 - **Les zones AMEL (appel à manifestation d'engagement local)** : Le dispositif d'AMEL a été créé en 2017 pour permettre d'accélérer le déploiement dans les zones RIP. Il donne la possibilité aux opérateurs de s'engager à déployer la fibre sur fonds propres, dans le cadre d'une convention locale avec une collectivité territoriale. Dix conventions ont été signées, avec des échéances de complétude entre fin 2020 et fin 2025 (3 % des locaux).

Le tableau suivant montre la répartition des locaux et des communes selon les quatre zones, selon les chiffres de l'Arcep¹⁷.

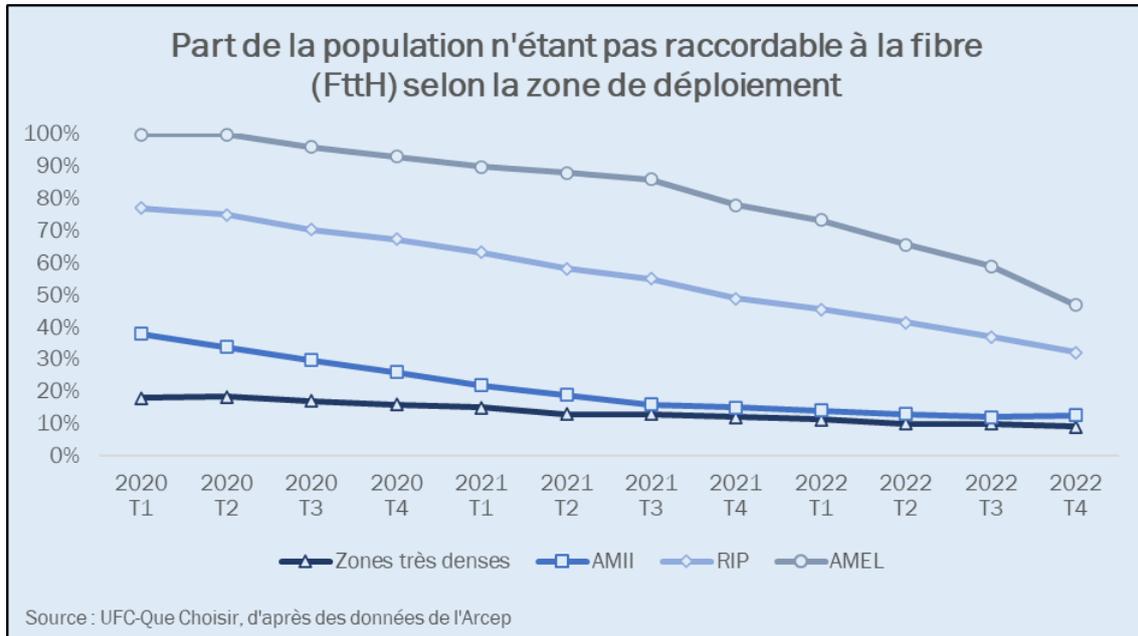
	Total France	Zones très denses (Initiative privée)	Zones moins denses		
			AMII (Initiative privée)	RIP (Initiative publique)	AMEL (Initiative privée)
Nombre de locaux	42,6 M	7,7 M	16,8 M	16,9 M	1,2 M
Part des locaux	100 %	18 %	39 %	40 %	3 %
Nombre de communes	34 679	106	3 600	28 373	2 600

¹⁵ Grand dossier : la fibre, Arcep, 2023.

¹⁶ Décision n° 2013-1475 modifiant la liste des communes des zones très denses définie par la décision n° 2009-1106 en date du 22 décembre 2009, Arcep, 10 décembre 2013.

¹⁷ Grand dossier : la fibre, Arcep, 2023.

Le déploiement de la fibre n'a pas avancé au même rythme dans les quatre zones, comme le montre le graphique suivant.



Alors qu'on constate logiquement des écarts dans la proportion de population raccordable à la fibre selon les zones (au détriment des AMEL et des RIP), l'analyse de leurs dynamiques met en évidence un phénomène moins intuitif.

Alors que la complétude du réseau n'est pas achevée, le rythme de déploiement des zones très denses et des AMII a considérablement baissé depuis plus d'un an et demi... et en conséquence, la part de la population n'étant pas raccordable y atteint toujours 9 % et 13 % à la fin de 2022. En effet, les opérateurs se sont généralement concentrés sur des déploiements qui sont techniquement simples (et donc plus rentables), en laissant de côté les cas les plus complexes (logements isolés ou nouveaux aménagements immobiliers, par exemple). Rendre raccordables les derniers locaux restant pourrait donc s'avérer beaucoup plus onéreux et nécessiter plus de temps... à un point tel que la couverture complète en fibre optique semble lointaine.

Les obligations de complétudes ne sont toutefois pas les mêmes dans les différentes zones.

Dans le cas des RIP, les collectivités territoriales ont la responsabilité politique, dans le cadre du Plan France Très Haut Débit, d'apporter la fibre optique dans leurs territoires d'ici fin 2025.

Dans les zones AMII, les opérateurs privés se sont engagés de manière contraignante à déployer la fibre. Plus précisément, Orange s'est engagé à rendre, dans 2 978 communes, 92 % des locaux raccordables et 8 % raccordables sur demande à fin 2020, et 100 % raccordables à fin 2022. SFR s'est engagé à rendre, dans 641 communes, 92 % des locaux raccordables et 8 % raccordables sur demande à fin 2020¹⁸.

Pourtant, ces engagements n'ont pas été respectés. Au regard des manquements qu'elle a constatés, en mars 2022 l'Arcep a mis en demeure Orange de respecter son engagement de

¹⁸ Les engagements de couverture fibre d'Orange et de SFR en zones AMII, Arcep, 2022.

déploiement¹⁹. Alors que cette décision est contestée par l'opérateur devant le Conseil d'État, Orange a également déposé, en février 2023, une question prioritaire de constitutionnalité mettant en cause le caractère contraignant de ses propres engagements (l'article L33-13 du Code des postes et des communications électroniques), ainsi que le pouvoir de sanction de l'Arcep. De son côté, le régulateur accuse Orange de chercher à gagner du temps en retardant la décision du Conseil d'État sur la mise en demeure²⁰. En tout cas, le déploiement dans les zones concernées sera retardé.

Dans les zones AMEL, **alors que les engagements des opérateurs varient** selon les accords signés avec les collectivités territoriales²¹, **aucun de ceux qui sont arrivés à échéance n'a été respecté**. Jusqu'à présent, l'Arcep n'a lancé aucune procédure de sanction.

La situation est également particulièrement inquiétante dans les zones très denses. Présumant que le déploiement serait suffisamment rentable pour inciter les opérateurs à déployer leurs réseaux, le régulateur n'a imposé aucune obligation de complétude. L'Arcep ne dispose donc d'aucun moyen coercitif pour garantir la couverture complète en fibre optique des zones très denses.

En l'état actuel, il semble que le seul dispositif susceptible d'inciter les opérateurs à compléter le déploiement de la fibre dans toutes les zones d'initiative privée, est la fermeture du réseau cuivre, qui est à l'horizon pour la fin de l'année 2030. Selon le cadre réglementaire, ce réseau ne peut être fermé que dans une zone couverte à 100 % en fibre optique. En particulier Orange, qui détient le réseau cuivre historique, aurait donc un intérêt de faire avancer le déploiement de la fibre, pour pouvoir éviter les coûts de maintien de l'ancien réseau. Par ailleurs, il s'agirait d'une solution clairement insatisfaisante, car elle repousserait jusqu'à la fin de la décennie l'objectif du Plan France Très Haut Débit de fibrer tout le territoire d'ici fin 2025.

¹⁹ Décision n° 2022-0573-RDPI portant mise en demeure de la société Orange de se conformer à ses engagements souscrits au titre de l'article L. 33-13 du CPCE et acceptés par l'arrêté du 26 juillet 2018, Arcep, 17 mars 2022.

²⁰ Orange lance les hostilités contre le régulateur des télécoms, Le Monde, février 2023.

²¹ 10 accords portant sur des communes dans 13 départements ont été signés : Alpes-de-Haute-Provence, Hautes-Alpes, Bouches-du-Rhône, Côte-d'Or, Landes, Eure-et-Loir, Lot-et-Garonne, Nièvre, Saône-et-Loire, Savoie, Deux-Sèvres, Vienne, Haute-Vienne.

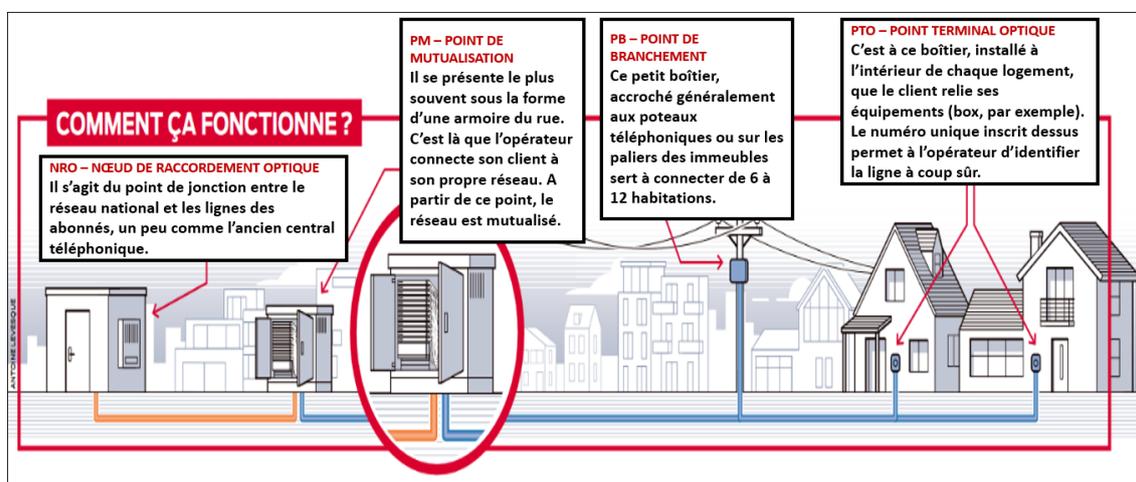
II. DES CONSOMMATEURS ÉLIGIBLES À LA FIBRE MAIS PRIVÉS DANS LES FAITS DE L'ACCÈS AU TRÈS HAUT DÉBIT

1. Des dizaines de milliers de raccordements défectueux en 2022 !

Si 79,5 % des locaux étaient théoriquement raccordables au 31 décembre 2022, encore faut-il que les travaux du raccordement final soient faits correctement pour que les consommateurs disposent d'un accès réel à une connexion Internet en fibre optique.

a. Le raccordement, une opération *a priori* simple

Un consommateur dont le logement est raccordable à la fibre peut se rendre auprès d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI) et souscrire une offre. **C'est lors du premier abonnement à la fibre que le raccordement final entre son logement et le point de mutualisation est établi. Il convient donc de souligner qu'un nouvel abonné s'engage auprès de son fournisseur alors que ces travaux n'ont pas été réalisés.**



Le fournisseur d'accès à Internet envoie un technicien qui intervient sur le point de mutualisation pour raccorder, au moyen d'une jarretière, la ligne du client au module de l'opérateur. Un raccordement standard peut être effectué en quelques dizaines de minutes par un technicien voire en quelques heures (dans certains cas, comme les installations aériennes). Normalement, le raccordement n'implique aucun coût supplémentaire et est effectué dans un délai de quelques semaines après la souscription.

Pourtant, des dizaines de milliers de consommateurs ont déjà dû réaliser, après avoir vérifié qu'ils sont en théorie bien éligibles à la fibre, et souscrit un abonnement auprès d'un opérateur, qu'ils ne peuvent en réalité pas être raccordés.

b. Une avalanche de problèmes concernant le raccordement

Il est normal qu'un projet générationnel d'infrastructure, comme l'est le déploiement de la fibre, rencontre des défis et des difficultés techniques. Toutefois, le nombre d'échecs de raccordements et de raccordements en défaillance atteint un niveau inacceptable.

L'action de l'Arcep mise à mal par le manque de volonté des professionnels

Les problèmes de raccordement sont connus depuis plusieurs années et se sont amplifiés avec l'accélération du déploiement de la fibre à fin 2019. En effet, les suites des confinements liés à la pandémie de Covid-19 ont largement accru les besoins des consommateurs d'avoir accès à un Internet stable et de très haut débit (pour le télétravail,

l'enseignement à distance, etc.), avec en conséquence une hausse de demandes de raccordements à la fibre.

L'ampleur des dysfonctionnements est pour partie attribuable à la généralisation de la sous-traitance²². En effet, l'opérateur d'infrastructure ne réalise pas les raccordements chez les consommateurs mais les délègue aux FAI qui les sous-traitent à leur tour²³. Jusqu'à sept rangs de sous-traitance ont été observés²⁴.

Là où le bât blesse c'est qu'en raison de cette organisation, et alors que comme le rappelle l'Arcep, les opérateurs d'infrastructure sont responsables de la chaîne de sous-traitance, ils peinent à assurer un suivi efficace des règles relatives aux installations et à évincer, le cas échéant, les sous-traitants peu efficaces.

Pour pallier ces difficultés, l'Arcep a lancé fin 2019 un groupe de travail avec les opérateurs. Par la suite, **l'autorité a publié, en mars 2020, « une feuille de route qualité »²⁵ pour améliorer les raccordements**. Alors qu'elle identifiait le recours excessif aux sous-traitants comme cause principale des dysfonctionnements de raccordement, elle les appelait à mettre en œuvre plusieurs mesures correctives, notamment :

- Établir pour chaque intervention de raccordement un compte rendu d'intervention détaillé et enrichi (avec des photographies prises avant et après l'intervention) ;
- Faire appel à des intervenants formés aux raccordements à la fibre ;
- Faire respecter les règles de l'art et réglementations par leurs sous-traitants.

Dans la suite d'une consultation publique sur « la réalisation des raccordements finals FttH sur tout le territoire » en décembre 2020, les opérateurs ont signé un accord²⁶ pour améliorer la qualité des interventions en 2021.

La situation sur le terrain ne s'étant pas améliorée, le ministre de l'Économie et l'Arcep ont été contraints de demander aux opérateurs de leur soumettre des pistes d'action pour garantir que les techniciens intervenant sur les raccordements, y compris les sous-traitants, soient suffisamment formés pour pouvoir effectuer des installations correctes²⁷. La filière a répondu à l'automne 2022 en proposant notamment une labellisation des intervenants, mais surtout en promettant le « renforcement des contrôles » et de « faire du compte rendu d'intervention la clef de voûte du dispositif de validation de la qualité du raccordement »²⁸.

Autrement dit, des mesures qui ont été proposées pour la première fois au début de 2020, sans jamais avoir eu un effet probant... **Il en ressort que l'approche de dialogue suivie par le régulateur et le Gouvernement avec les opérateurs depuis trois ans, c'est-à-dire celle consistant à laisser à ces derniers le soin de proposer des solutions sans leur imposer des sanctions, doit clairement être considérée comme un échec.**

²² Le mode STOC concernerait 95 % des raccordements d'après le directeur réglementation d'Orange France cité in Fibre optique : friture sur le raccordement final, Degrouptest, 2020.

²³ Mode STOC V2 : pas plus de deux rangs de sous-traitance, oui, mais avec quel type de rang 2 ? AVICCA, Février 2022.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Feuille de route des travaux multilatéraux pour l'amélioration de l'exploitation et de la qualité des réseaux FttH, Arcep, 2020.

²⁶ Nouveau contrat Mode STOC : un accord majeur entre opérateurs pour améliorer la qualité des raccordements et garantir la pérennité des réseaux fibre en France, InfraNum, 2021.

²⁷ Télécoms : sous la pression du Gouvernement, la filière de la fibre peaufine son plan anti-malfaçons, La Tribune, septembre 2022.

²⁸ Raccordement FttH : la filière apporte des réponses concrètes, InfraNum, 2022.

Tandis que le Gouvernement s'en remet aux engagements volontaires de la part des opérateurs, une proposition de loi²⁹ a été déposée, en été 2022, à l'initiative de l'Avicca qui regroupe les collectivités territoriales engagées dans le numérique. **Cette proposition de loi, qui doit encore suivre le processus parlementaire, entend instaurer des mesures contraignantes afin de garantir la qualité des raccordements.**

Une avalanche de litiges de l'aveu même des professionnels

Dans une décision de décembre 2020³⁰, l'Arcep a imposé aux opérateurs d'infrastructures de publier une série d'indicateurs sur la qualité des raccordements. Une récente étude examinant ces indicateurs menée par l'AFUTT³¹ dévoile **un taux de malfaçons du raccordement final de 11,7 % au troisième trimestre 2022**, contre 4,2 % au deuxième trimestre.

L'étude montre aussi les limites de ce dispositif. Souvent, ces indicateurs ne sont simplement pas disponibles ou incomplets. Et malgré le fait que la décision de l'Arcep demande en principe leur publication « dans un format permettant une réutilisation facile des données », leurs formats sont dans la réalité très hétérogènes. En outre, les opérateurs commerciaux, qui publiaient également des indicateurs sur la qualité de service jusqu'à 2018, en sont désormais exemptés, ce qui empêche une vision globale de la problématique.

L'ampleur des raccordements défectueux se reflète néanmoins dans les litiges traités par le Médiateur des communications électroniques. **Alors qu'il est compétent pour la quasi-totalité des fournisseurs de services de communications électroniques** (mobile, fixe, fibre) **mais également pour d'autres services** (télévisions payantes, services de télésurveillance, etc.), **les problèmes techniques liés à la fibre constituaient le deuxième poste de demandes de médiation en 2022. La part des dossiers liés à la fibre (36 %) a plus que doublé depuis 2019 (15 %)**³².

Le phénomène est confirmé par les professionnels. Entre 15 à 20 % des raccordements connaissent des problèmes techniques selon l'estimation de l'InfraNum, la fédération qui représente la filière des infrastructures numériques, de l'été 2022³³.

Les données disponibles ne permettent pas de déterminer avec exactitude le nombre de raccordements en défaillance. En tenant compte du rythme des nouveaux abonnements à la fibre optique (en moyenne 3,9 millions par an en 2021 et 2022³⁴), et d'un taux de raccordements en défaillance entre environ 5 % et 15 %, **on peut toutefois présumer que ce nombre doit être au moins de l'ordre de plusieurs dizaines de milliers par an.**

2. Les litiges signalés à l'UFC-Que Choisir dévoilent un réseau inachevé, des malfaçons techniques et un service client insuffisant

Alors que les associations locales de l'UFC-Que Choisir sont régulièrement saisies de litiges en lien avec leur connexion Internet, nous avons étudié un échantillon de 522 signalés en 2022 spécifiquement liés au raccordement à la fibre.

²⁹ Proposition de loi visant à assurer la qualité et la pérennité des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, déposée au Sénat le 19 juillet 2022.

³⁰ Décision n° 2020-1432 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

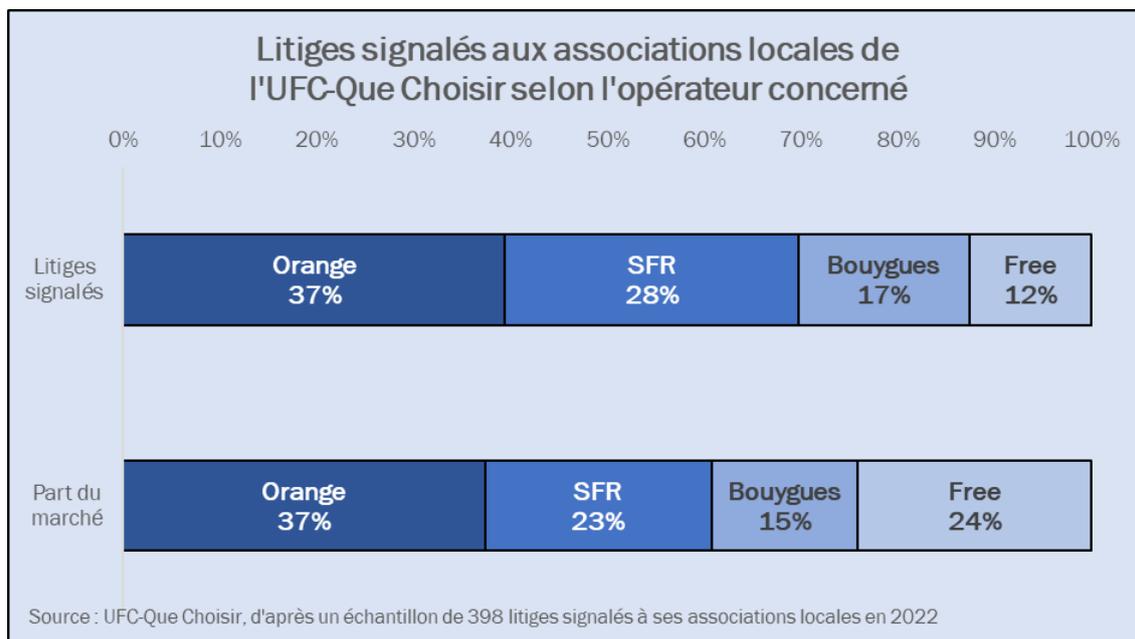
³¹ Plan fibre : attention ! couvrir n'est pas servir, AFUTT, 2023.

³² Rapport d'activité 2022, La médiation des communications électroniques, 2023.

³³ La fibre pour tous, une promesse intenable, Le Figaro, juin 2022.

³⁴ Observatoire des communications électroniques, Arcep.

L'analyse globale des litiges montre que tous les grands opérateurs sont concernés, comme le montre le graphique suivant.



Dans le cas d'Orange et de Bouygues, la part des litiges les concernant correspond approximativement à leurs parts de marché d'abonnements à la fibre. Dans notre échantillon, Free est sous-représenté avec une part des litiges inférieure à sa part de marché. En revanche, le nombre de litiges qui concernent SFR a une proportion supérieure à sa part de marché.

Concernant les différents types de litiges, trois familles principales ont été identifiées :

- a. Un état technique du réseau qui rend le raccordement impossible ;
- b. Des raccordements non fonctionnels, résultat de malfaçons pendant l'installation ;
- c. Un service client défaillant.

a. L'état technique du réseau qui rend le raccordement impossible

Tout d'abord, dans le cas d'un échec de raccordement, il peut s'agir d'un problème technique lié au déploiement du réseau de fibre optique.

Le déploiement de la fibre inachevé jusqu'au logement du consommateur

Dans le cas de certains logements situés dans des zones censées être fibrées à 100 %, **les habitants se trouvent confrontés au fait que leur habitation a été « oubliée »**. Il ne s'agit pas forcément de logements isolés dans des zones rurales ; des logements en plein centre-ville sont également concernés. **Cette situation est aggravée dans la mesure où il n'est pas aisé pour les consommateurs d'identifier l'interlocuteur compétent** (l'opérateur d'infrastructure, l'opérateur commercial, les sous-traitants) **ou d'obtenir le calendrier du déploiement**, comme le montre le témoignage d'un consommateur reproduit ci-après.

- « La fibre a été déployée dans ma rue en 2021. Tous les voisins ont été raccordés sauf ma maison. Après avoir sollicité mon FAI, j'ai contacté Orange qui a déployé la fibre et qui ne me donne pas de solution. Il semble que le sous-traitant en charge du déploiement a « passé » ma maison. »

Dans le cas d'espèce, le consommateur est privé d'un accès à la fibre depuis plusieurs années. Malgré ses multiples sollicitations auprès de son fournisseur d'accès à Internet puis de l'opérateur d'infrastructure (Orange), responsable du déploiement du réseau fibre dans son quartier, son litige n'était toujours pas résolu au moment du signalement à notre association locale.

D'autres logements ne peuvent pas être raccordés **en raison d'un mauvais état de l'infrastructure dans le domaine public**, comme l'illustre le témoignage suivant d'un consommateur qui a souscrit un abonnement à la fibre chez Free après un démarchage téléphonique.

- « *Les techniciens venus procéder au raccordement ont déclaré que la fibre ne passe pas dans les fourreaux extérieurs qui sont installés sous le trottoir [domaine public]. Ils prétendent qu'il faut « ouvrir » le trottoir mais personne ne s'en charge. Free doit faire une requête directe à Orange [concessionnaire du domaine public] pour procéder à ces travaux, mais rien n'avance.* »

Alors qu'on pourrait attendre des techniciens du FAI qu'ils se chargent de prévenir les personnes compétentes pour que les travaux soient réalisés, le consommateur est contraint de solliciter Free pour qu'une intervention d'Orange soit réalisée...

Un logement raccordable... sauf pour les fichiers des opérateurs qui refusent toute intervention !

Dans d'autres cas, **l'habitation est censée être éligible à la fibre mais le FAI ne la trouve pas dans sa base de données** (logement référencé au mauvais numéro, dans une mauvaise rue, logement sans numéro, adresse introuvable, etc.). **Par conséquent, il refuse de commander une intervention technique pour réaliser le raccordement** comme le montre le témoignage reproduit ci-dessous.

- « *J'ai contacté Orange qui a installé la fibre dans le quartier. Ils m'indiquent qu'en raison d'une erreur de position de ma maison sur leur carte virtuelle, ils ne peuvent pas intervenir. Alors que mon problème aurait dû être traité en 3 mois, plus d'un an après rien n'a avancé ! Mon référencement est toujours soi-disant programmé.* »

Alors qu'il s'agit d'un problème qui ne nécessite pas, *a priori*, une intervention technique mais, vraisemblablement, une simple démarche administrative pour rectifier les informations, les consommateurs se trouvant dans une telle situation sont particulièrement stupéfaits par les longs délais (plusieurs mois sans réponse de la part de l'opérateur). Cette difficulté est accentuée par le fait qu'il n'est pas aisé de trouver sur les sites Internet de l'opérateur d'infrastructure ou des FAI une interface permettant de demander le référencement de son logement.

Des équipements inadaptés pour raccorder tout le voisinage

Un autre problème récurrent concerne le **manque d'emplacements disponibles dans les points de mutualisation** (l'armoire de raccordement) installé par l'opérateur d'infrastructure, soit parce qu'un nouveau branchement doit être activé, soit parce que l'armoire a été sous-dimensionnée pour permettre un raccordement de tout le voisinage.

- « *Dans notre immeuble, il n'y a pas assez de branchement fibre sur les boîtiers des opérateurs (SFR notamment) dans la cave de l'immeuble pour le nombre d'habitants que nous sommes. À chaque nouvel arrivant qui souscrit à un contrat d'abonnement chez un opérateur, ce dernier fait venir un technicien pour effectuer les branchements nécessaires à l'installation. Cependant, le nombre de raccordements étant désormais insuffisant, le technicien du FAI ne peut rien faire.* »

L'analyse des signalements sur l'état du réseau démontre la difficulté pour les consommateurs d'identifier l'interlocuteur compétent pour résoudre leur litige.

A cet égard, on ne peut que regretter que les opérateurs commerciaux et les opérateurs d'infrastructure se renvoient la balle. Le FAI reste le seul acteur ayant une relation commerciale directe avec le consommateur, et donc le seul point de contact de celui-ci.

- b. Des raccordements non fonctionnels, résultats de malfaçons pendant l'installation

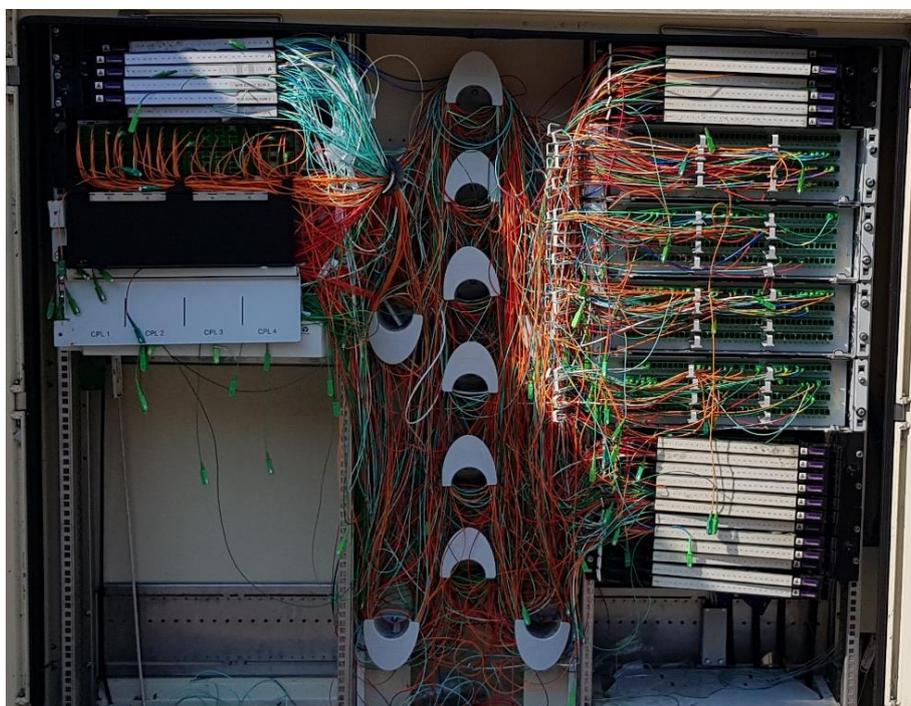
A ces dysfonctionnements du réseau s'ajoute une autre catégorie de causes empêchant les consommateurs d'être raccordés à la fibre : les malfaçons qui surviennent au moment de l'intervention technique des sous-traitants pour établir le raccordement.

Les armoires laissées dans un état déplorable, ce qui empêche le raccordement

Parmi les litiges qui nous sont parvenus, il est fréquent que **le point de mutualisation soit dans un état qui empêche son exploitation en raison d'actes de vandalisme et/ou de malfaçons**. A titre illustratif, il existe des situations pour lesquelles les techniciens ne disposent pas des clés pour accéder aux armoires et forcent leur serrure ce qui facilite des actes de dégradations ultérieurs.

Plus consternant encore, la qualité des travaux peut ne pas être au rendez-vous : câbles mal positionnés ou branchés dans le mauvais emplacement, fils arrachés, connecteurs abîmés, utilisation de matériels inadaptés (câbles non réglementaires, par exemple), etc.

L'image suivante montre l'exemple d'un point de mutualisation dégradé, communément surnommé « plats de nouilles ».



Ce signalement reçu par une association locale de l'UFC-Que Choisir est confirmé par une étude menée par l'Arcep, qui évaluait qu'une fois sur deux le câblage ne respectait pas les règles de l'art³⁵.

Cette situation est particulièrement inquiétante puisqu'elle interroge de manière générale sur le risque que fait peser ces dysfonctionnements sur l'intégrité du réseau. En effet, il est à craindre que ces malfaçons génèrent une dégradation accélérée des installations susceptible de nuire à la qualité du service pour les consommateurs dans un premier temps et d'imposer un réinvestissement massif dans l'infrastructure dans un second temps.

« Débrancher Paul pour brancher Jean »

Dans le cas où le point de mutualisation ne dispose pas d'un nombre suffisant d'emplacements disponibles, il arrive que le technicien débranche au hasard un autre utilisateur pour brancher un nouveau client.

L'autre utilisateur, qui a bénéficié pendant des mois d'une connexion stable, se retrouve immédiatement coupé de son accès à Internet, du téléphone et de la télévision ! Dans les cas les plus extrêmes, les techniciens ensuite envoyés en dépannage par les différents opérateurs débranchent, à tour de rôle, les voisins pour raccorder leurs propres abonnés, comme l'illustre le témoignage suivant.

- « Orange, mon opérateur, nous a branché l'an passé à la fibre. Ne trouvant pas de point de raccordement disponible, ils nous ont branché à la place d'un autre client. Depuis 3 mois, l'opérateur concurrent nous a débranché. Orange a déplacé 3 fois un technicien pour constater que : a) nous avons bien été débranché, b) qu'il n'y a pas de bornes prévues pour nous, et c) que c'est l'affaire [de l'opérateur d'infrastructures]. Nous n'avons donc plus Internet, ni téléphone, etc. »

Une des explications à cette pratique résulte du mode de rémunération des sous-traitants, qui est très dépendant du nombre de raccordements effectués. En effet, en cas d'échec de raccordement, il peut arriver que le prestataire ne soit tout simplement pas payé³⁶ ! Dès lors, on comprend mieux pourquoi, plutôt que d'avertir son donneur d'ordre sur la nécessité d'alerter l'opérateur d'infrastructure pour ouvrir un nouveau point de raccordement, il préfère « débrancher Paul pour brancher Jean ».

Des techniciens peu fiables

Dans la plupart des litiges qui nous ont été signalés, **plusieurs interventions par des techniciens ont été nécessaires pour achever l'installation.**

En effet, par leur mode de rémunération à l'acte, les sous-traitants sont très peu incités à renseigner précisément les dysfonctionnements qu'ils ont rencontrés lors des échecs de raccordement.

Faute d'un suivi rigoureux des dossiers, les techniciens sont donc rarement informés des constats faits par leurs prédécesseurs et les interventions inutiles se succèdent comme le montre le témoignage suivant.

- « Lors du passage d'un premier technicien pour me raccorder à la fibre, il a été découvert qu'un fourreau était bouché sous la rue à côté de chez moi, et que les câbles ne pouvaient être passés. Suite à cela, j'ai eu 10 rendez-vous de techniciens à la maison sans aucun résultat. Les techniciens qui viennent ne sont absolument pas

³⁵ Étude de l'état des points de mutualisation et des points de branchement optiques des réseaux FttH en dehors des zones très denses, Arcep, 2022.

³⁶ Le quotidien précaire des petites mains de la fibre optique, Le Monde, Novembre 2021.

au courant du problème de fourreau bouché. A ce jour, soit 14 mois après ma demande de raccordement à la fibre, il n'y a eu aucune avancée. »

Il n'est pas rare que le nombre d'interventions inutiles atteigne entre trois et cinq opérations, mais dans certains cas extrêmes les consommateurs ont dû subir plus d'une dizaine d'interventions. Bien évidemment, pour chacune d'entre-elles, le consommateur est obligé de rester chez lui au moins une demi-journée. Cela implique régulièrement qu'il doive demander à son employeur un congé. En effet, comment pourrait-il obtenir de son entreprise une journée de télétravail alors qu'il n'a pas accès à Internet ?

En outre, nombreuses sont les situations où un rendez-vous n'est tout simplement pas honoré par le technicien, sans prévenir le consommateur. Derrière cette pratique déplorable, on peut craindre que certains sous-traitants aillent jusqu'à signaler automatiquement un « échec de raccordement » lorsqu'une fois arrivé sur place, ils constatent que l'installation sera particulièrement complexe et donc chronophage.

Enfin, comme si cela ne suffisait pas, il arrive même que les techniciens falsifient les comptes rendus d'intervention, y compris la signature du client pour faire croire qu'ils sont intervenus !

Des travaux de raccordement bâclés qui dégradent la propriété des consommateurs

Parmi les raccordements non fonctionnels, nous comptons des **signalements portant sur des travaux bâclés qui dégradent la propriété des consommateurs**. A titre illustratif, les photographies suivantes montrent les dégâts relevés après des trous percés dans un mur ou du câblage réalisé de manière bâclée (câbles scotchés aux arbres).



Dans les deux cas, **en plus des dégradations visibles, l'installation n'est pas fonctionnelle**. Dans ces situations, rappelons que c'est l'exploitant du réseau, bénéficiaire de l'installation, qui est responsable de tous les dommages qui trouvent leur origine dans les équipements du réseau installé³⁷. Les consommateurs peuvent donc, en principe, demander une indemnisation auprès de leur FAI.

Plus scandaleux encore, alors qu'il s'agit d'un acte proscrit³⁸, **il arrive que le technicien écrase la ligne cuivre pour y tirer la fibre à la place...** avant de se rendre compte qu'elle ne peut pas être raccordée ! Les consommateurs se trouvent ainsi sans aucune ligne fonctionnelle et donc sans possibilité de revenir à une connexion en DSL. Non seulement

³⁷ Guide Pratique au réseau en fibre optique FttH dans le parc immobilier existant, Objectif Fibre, 2020.

³⁸ *Ibid.*

depuis leur « passage à la fibre » ils n'ont plus accès à Internet, mais en plus ils paient un abonnement plus cher !

L'analyse des signalements sur les malfaçons lors du raccordement à la fibre met en évidence que malgré les engagements des opérateurs, les consommateurs demeurent privés d'un accès effectif.

Dès lors, il est impératif que l'Arcep impose un cahier des charges strict assurant la qualité des installations sur l'ensemble de la chaîne de raccordement et opposable par les consommateurs aux opérateurs d'infrastructure.

c. Les consommateurs victimes de services clients déplorables

Selon les témoignages que nous avons reçus des consommateurs, les problèmes et malfaçons techniques sont régulièrement accompagnés d'un service client du FAI réticent ou incapable de résoudre leurs problèmes. Deux principales situations sont constatées.

D'une part, celles où les consommateurs ont demandé un raccordement à la fibre qui n'est toujours pas effectif. S'il est particulièrement déplorable qu'ils n'aient souvent pas accès à Internet, ils ne s'acquittent pas de frais d'abonnement auprès de leur FAI et peuvent généralement résilier sans frais.

D'autre part, celles où les consommateurs ont eu accès à Internet mais subissent des coupures intempestives et doivent s'acquitter de frais d'abonnement auprès de leur FAI malgré ces défaillances.

Les consommateurs doivent s'armer de patience face à un service client désorganisé

Quelle que soit leur situation, **les consommateurs doivent s'armer de patience**. En effet, ils témoignent devoir contacter le service client à de nombreuses reprises avant d'être mis en relation avec un conseiller de bonne volonté : la plupart se contentant de reconnaître leur incompetence et de renvoyer le consommateur vers un autre interlocuteur.

Les consommateurs sont systématiquement mis en relation avec des conseillers différents, dans un contexte où le suivi de leur dossier est loin d'être satisfaisant. En conséquence, ils témoignent devoir réexpliquer à chaque fois leur problème.

Une autre pratique récurrente désagréable a été constatée. **Elle consiste à ce que le conseiller client programme un rendez-vous téléphonique avec un expert technique qui ne rappellera jamais le consommateur.**

Il faut noter que dans le cas d'échec du raccordement, **les consommateurs n'ont généralement plus de ligne de téléphone fixe fonctionnelle ce qui peut complexifier les échanges avec le service client**. Dans certains cas, notamment quand le consommateur ne souhaite pas avoir de téléphone portable ou qu'il réside dans une zone blanche, il peut même être contraint de se déplacer pour appeler le service client de son opérateur. Une telle situation est illustrée dans le témoignage suivant.

- « Client d'Orange depuis un mois, nous n'avons toujours pas de service. Nous avons contacté 9 fois le service client qui semble systématiquement supprimer notre dossier pour ne pas le traiter... Nous avons beau expliquer que nous avons besoin d'urgence de notre service car nous résidons en zone blanche (pas de mobile ni de 4G), rien n'y fait. Nous avons l'impression d'être pris en otages. Il n'y a aucune humanité dans la gestion d'Orange et nous craquons nerveusement (nous avons passé des heures au téléphone, à 2 km de notre maison). »

Des coûts importants subis par les consommateurs

Pendant toute la durée de la panne, les FAI n'ont aucune obligation de cesser de facturer les consommateurs pour un service qu'ils sont incapables de fournir. Dès lors, comment s'étonner que pour les litiges qui nous ont été signalés, **la durée moyenne de résolution du problème technique est de cinq mois**. Dans certains cas extrêmes, cette durée peut atteindre plus d'un an et même jusqu'à deux ans à compter de... leur signalement à une association locale de l'UFC-Que Choisir ! En réalité, les délais de réparation réels sont donc probablement encore plus longs.

Généralement des remboursements sous forme d'avoirs sur les factures ultérieures peuvent être accordés sur demande expresse des consommateurs. Cette condition contractuelle est toutefois peu connue de ceux qui pourraient en bénéficier. En outre, au titre de gestes commerciaux, certains opérateurs mettent aussi une box 4G fixe à la disposition de leur client pendant la période de panne, mais celle-ci n'est souvent pas suffisante (notamment dans les zones blanches).

Plus scandaleux encore, il existe des cas pour lesquels les consommateurs qui n'ont jamais eu accès à la fibre se retrouvent contraints de déboursier des frais de résiliation de plusieurs centaines d'euros s'ils veulent rompre leur engagement auprès du FAI défaillant.

Il est également opportun de noter que dans le cas où le consommateur n'est pas présent lors de l'intervention du technicien, il est susceptible de subir une pénalité d'une soixantaine d'euros. En revanche, quand le « professionnel » n'honore pas son rendez-vous, le consommateur déjà victime d'une connexion en défaillance perd également sa journée et ne reçoit aucune compensation.

Aux coûts financiers directs s'ajoutent, bien entendu, d'autres types de préjudices indirects causés par le dysfonctionnement d'Internet : **l'isolement des personnes géographiquement loin de leurs proches, l'entrave à l'activité professionnelle des auto-entrepreneurs ou des salariés en télétravail, l'impossibilité pour les étudiants de suivre correctement leur formation, l'exclusion de l'accès aux offres culturelles et de divertissement (télévision, jeux vidéo), etc.**

L'addition de ces préjudices peut s'illustrer par le témoignage suivant, recueilli par une de nos associations locales :

- *« [A la suite de quatre interventions échouées, dont trois sur lesquelles le technicien ne s'est pas manifesté et a falsifié la signature sur le compte-rendu], je demande au service de SFR la résiliation et j'envoie dans la foulée ma demande de résiliation en AR. Je précise que je suis en télétravail depuis la pandémie et que forcément, je ne pouvais pas me permettre d'attendre plus, donc le changement d'opérateur devenait impératif afin de conserver mon poste, étant donné que pendant un mois je n'ai presque pas pu remplir ma mission. Suite à mon courrier recommandé, j'ai reçu un appel de SFR très agressif qui me disait que si je ne restais pas chez eux et que je n'acceptais pas une 5^{ème} intervention, j'allais payer très chère la résiliation. Au vu du ton de la personne, je préfère couper court et j'ai envoyé un second AR en précisant que je résilie pour non-respect des obligations du FAI et que cet incident influant sur mon travail, je ne pouvais me permettre de rester chez eux. Depuis cela, j'ai reçu une facture de clôture de 1 010 € incluant plus de 860 € de pénalité dû à ma résiliation anticipée. »*

En outre, certains opérateurs ne commercialisent plus les offres DSL pour des logements théoriquement raccordables à la fibre. Ainsi, quand un consommateur est privé dans la réalité de la fibre, il arrive qu'il ne puisse plus avoir accès à la technologie qu'il utilisait précédemment. En effet, même dans les situations où le technicien n'a pas arraché le câble

en cuivre, et dans laquelle une connexion en DSL reste donc techniquement possible, les opérateurs refusent de rétablir cette connexion qui fonctionnait parfaitement avant la tentative de raccordement à la fibre. Au lieu d'une connexion Internet qui avait certes un débit inférieur à la fibre, mais qui était fonctionnelle et coûtait moins cher, le consommateur reste, pendant des mois, coincé avec une ligne fibre qui ne marche pas et lui coûte plus cher.

L'analyse des signalements en lien avec le service client des FAI montre que les consommateurs se retrouvent confrontés à des pratiques commerciales déplorables.

Alors que les professionnels sont incapables de fournir le service souscrit par les consommateurs, ils n'ont aucune obligation de cesser de prélever des frais d'abonnement ou de s'interdire d'exiger de scandaleux frais de résiliation.

DEMANDES DE L'UFC-QUE CHOISIR

Déterminée à lutter contre la fracture numérique et n'acceptant pas que de nombreux consommateurs soient toujours privés d'un véritable accès au très haut débit, l'UFC-Que Choisir demande à nouveau la création d'un droit opposable à un accès à Internet de qualité, basé à la fois sur la détermination par la loi de débits minimaux dont doivent bénéficier les consommateurs, et sur les réparations dont ils devraient bénéficier si ces débits ne sont pas atteints.

Parallèlement, l'association demande aux pouvoirs publics d'imposer aux opérateurs des obligations et, le cas échéant, des sanctions réellement dissuasives garantissant la complétude du déploiement de la fibre et la qualité des raccordements, quelle que soit la zone d'intervention.

Enfin, l'association demande de rééquilibrer le rapport de force entre les consommateurs et leurs opérateurs en mettant en place :

- L'interdiction de prélever des frais d'abonnement en cas d'interruption du service, et l'instauration d'indemnités automatiques en cas d'arrêt prolongé ou récurrent ;
- Le droit à résilier sans frais son abonnement en cas d'échec de raccordement ou d'interruption du service.

ANNEXE : LES CHIFFRES D'ACCÈS À INTERNET PAR DÉPARTEMENT

Les chiffres présentés ci-dessous ont trait aux technologies filaires d'Internet fixe (fibre optique, DSL, câble) et excluent, dès lors, les technologies non-filaires. Il s'agit des chiffres au 31 décembre 2022.

Code	Nom du département	Part des locaux n'étant pas raccordables à la fibre optique (FttH)	Part des locaux privés d'un Internet filaire de qualité minimale (> 3 Mbit/s)	Part des locaux privés d'un « Bon Haut Débit » filaire (> 8 Mbit/s)	Part des locaux privés d'un « Très Haut Débit » filaire (> 30 Mbit/s)
01	Ain	40,7%	6,4%	16,0%	36,7%
02	Aisne	3,9%	0,8%	1,8%	4,2%
03	Allier	24,2%	6,2%	11,4%	21,0%
04	Alpes-de-Haute-Provence	19,6%	3,9%	8,1%	20,8%
05	Hautes-Alpes	27,8%	4,4%	8,8%	24,8%
06	Alpes-Maritimes	16,5%	3,1%	6,3%	12,7%
07	Ardèche	67,5%	11,0%	23,8%	53,5%
08	Ardennes	9,9%	2,2%	3,9%	9,0%
09	Ariège	36,5%	4,9%	10,7%	26,7%
10	Aube	10,5%	1,3%	3,6%	10,2%
11	Aude	24,7%	4,4%	8,6%	20,6%
12	Aveyron	18,1%	4,1%	8,4%	17,9%
13	Bouches-du-Rhône	18,6%	2,2%	5,4%	13,2%
14	Calvados	17,8%	5,3%	9,4%	17,9%
15	Cantal	26,3%	7,2%	13,7%	24,1%
16	Charente	15,2%	4,3%	7,8%	14,0%
17	Charente-Maritime	11,4%	3,3%	6,2%	11,7%
18	Cher	15,7%	5,4%	8,7%	14,9%
19	Corrèze	3,4%	1,1%	2,1%	4,5%
2A	Corse-du-Sud	33,0%	8,1%	14,0%	27,3%
2B	Haute-Corse	33,5%	7,1%	14,3%	27,1%
21	Côte-d'Or	25,2%	4,3%	9,0%	19,8%
22	Côtes-d'Armor	62,4%	9,6%	22,2%	52,1%
23	Creuse	39,0%	8,7%	16,5%	31,6%
24	Dordogne	54,5%	9,1%	19,7%	46,9%
25	Doubs	14,7%	1,8%	4,1%	11,7%
26	Drôme	43,2%	7,3%	15,7%	34,9%
27	Eure	22,4%	3,7%	7,7%	20,6%
28	Eure-et-Loir	6,5%	1,8%	3,8%	8,0%
29	Finistère	53,9%	6,4%	16,6%	43,5%
30	Gard	16,2%	3,5%	6,8%	15,2%

31	Haute-Garonne	11,5%	1,9%	3,9%	8,5%
32	Gers	36,3%	7,1%	14,0%	28,9%
33	Gironde	22,5%	3,2%	7,5%	18,6%
34	Hérault	16,0%	2,0%	4,1%	11,6%
35	Ille-et-Vilaine	37,2%	4,6%	10,7%	30,1%
36	Indre	28,2%	4,3%	9,4%	21,7%
37	Indre-et-Loire	20,4%	3,8%	8,2%	17,3%
38	Isère	33,1%	6,7%	13,8%	29,1%
39	Jura	59,4%	6,1%	15,9%	44,5%
40	Landes	42,9%	5,6%	15,8%	38,3%
41	Loir-et-Cher	20,3%	3,4%	6,5%	17,6%
42	Loire	7,8%	1,5%	2,9%	5,4%
43	Haute-Loire	24,1%	8,4%	14,4%	22,7%
44	Loire-Atlantique	24,2%	2,2%	6,6%	18,8%
45	Loiret	13,5%	2,7%	5,4%	12,3%
46	Lot	10,6%	2,8%	5,3%	12,9%
47	Lot-et-Garonne	33,9%	11,7%	19,6%	33,2%
48	Lozère	19,7%	5,9%	9,8%	19,6%
49	Maine-et-Loire	18,5%	3,6%	7,2%	16,5%
50	Manche	47,2%	15,3%	28,7%	45,8%
51	Marne	8,5%	1,6%	3,0%	7,2%
52	Haute-Marne	19,3%	1,2%	4,5%	13,2%
53	Mayenne	7,7%	1,9%	3,4%	7,5%
54	Meurthe-et-Moselle	19,4%	2,7%	6,4%	12,5%
55	Meuse	16,5%	7,1%	10,5%	18,1%
56	Morbihan	51,4%	6,2%	16,3%	41,4%
57	Moselle	15,0%	2,9%	5,7%	11,0%
58	Nièvre	26,1%	8,0%	14,2%	27,0%
59	Nord	7,3%	1,2%	2,1%	4,1%
60	Oise	2,5%	0,5%	1,2%	2,8%
61	Orne	45,0%	7,5%	17,4%	39,0%
62	Pas-de-Calais	5,0%	1,2%	1,9%	3,6%
63	Puy-de-Dôme	21,1%	4,5%	8,7%	16,4%
64	Pyrénées-Atlantiques	21,4%	5,6%	10,3%	20,3%
65	Hautes-Pyrénées	23,3%	5,1%	9,7%	18,9%
66	Pyrénées-Orientales	25,3%	2,9%	6,7%	17,9%
67	Bas-Rhin	10,3%	1,5%	3,2%	6,3%
68	Haut-Rhin	13,1%	1,8%	3,5%	7,4%
69	Rhône	8,4%	1,6%	3,0%	5,1%
70	Haute-Saône	46,0%	3,0%	7,2%	24,8%
71	Saône-et-Loire	30,4%	8,2%	14,8%	30,6%
72	Sarthe	4,4%	2,1%	3,3%	5,8%
73	Savoie	50,9%	6,1%	16,5%	47,2%

74	Haute-Savoie	43,2%	5,5%	15,2%	39,1%
75	Paris	3,2%	0,1%	0,2%	0,6%
76	Seine-Maritime	15,9%	3,5%	7,2%	15,4%
77	Seine-et-Marne	12,8%	2,5%	5,1%	12,1%
78	Yvelines	5,1%	1,1%	1,9%	3,8%
79	Deux-Sèvres	43,9%	4,8%	12,7%	31,6%
80	Somme	35,5%	2,3%	7,6%	23,4%
81	Tarn	28,3%	8,6%	14,3%	26,9%
82	Tarn-et-Garonne	9,8%	2,0%	3,9%	9,5%
83	Var	24,0%	3,6%	8,1%	20,0%
84	Vaucluse	19,0%	3,0%	6,3%	12,9%
85	Vendée	30,3%	3,5%	9,3%	26,9%
86	Vienne	40,9%	5,5%	12,2%	30,3%
87	Haute-Vienne	28,0%	4,7%	9,7%	22,2%
88	Vosges	19,2%	2,4%	5,8%	15,9%
89	Yonne	37,3%	10,9%	19,4%	36,8%
90	Territoire de Belfort	12,4%	1,5%	3,4%	8,1%
91	Essonne	4,9%	1,0%	2,5%	4,5%
92	Hauts-de-Seine	5,9%	0,7%	1,2%	2,2%
93	Seine-Saint-Denis	9,5%	1,5%	3,4%	6,3%
94	Val-de-Marne	7,6%	1,1%	3,0%	6,4%
95	Val-d'Oise	4,0%	1,5%	2,8%	4,3%
971	Guadeloupe	41,2%	12,3%	21,9%	37,7%
972	Martinique	58,0%	9,9%	21,1%	43,0%
973	Guyane	46,4%	10,9%	18,5%	42,9%
974	La Réunion	7,4%	1,6%	3,1%	6,8%
976	Mayotte	100,0%	2,7%	13,2%	60,9%