Plaquette pédagogique – « Arrêt des services de téléphonie fixe et d'Internet sur le réseau cuivre »

Tous les utilisateurs, tant grand public, que collectivités ou entreprises, devront migrer du réseau de téléphonie fixe et d'Internet sur le réseau cuivre vers la fibre optique ou, dans certains cas, vers d'autres technologies.

Que faire si je suis concerné par la fermeture du réseau cuivre ?

Vous êtes un utilisateur grand public :

- Vous disposez d'un abonnement à la téléphonie fixe (prise en T) et/ou à Internet (ADSL/VDSL) : nous vous invitons à vous rapprocher de votre opérateur télécom ou de celui de votre choix afin de souscrire à un abonnement similaire sur une ligne fibre ou sur une autre technologie pertinente.
- Vous disposez d'un abonnement en fibre optique : vous n'êtes pas concerné.

Vous êtes une entreprise ou une collectivité :

Vous disposez d'offres sur support cuivre (téléphonie RTC [usages voix, usages spéciaux de type fax, alarme, monétique, etc.] et autres services [Internet ADSL, Solutions VPN, SDSL, etc.]) : vous serez concerné par la fermeture du réseau cuivre.

Nous vous invitons à anticiper et à vous rapprocher de votre opérateur télécom ou de celui de votre choix pour préparer au plus tôt la migration de tous les services installés sur cuivre (téléphonie et internet) vers une autre technologie (fibre optique en majorité).

Quelle que soit votre situation, les opérateurs télécom vous accompagnent dans la migration de tous les services installés sur cuivre (téléphonie, internet) vers la solution la plus adaptée (fibre ou une autre technologie).

Tout ce qu'il faut savoir concernant la fermeture du réseau cuivre

Qu'est-ce que le réseau cuivre ?

Pendant plus de cinquante ans, il a accompagné les Français dans leurs communications. D'abord réservé à la téléphonie, il a ensuite permis la généralisation de l'Internet haut débit, grâce à l'ADSL et ses nombreuses évolutions (SDSL, VDSL). Arrivé en fin de vie, le réseau cuivre est amené à fermer et à être remplacé par la fibre optique (ou d'autres technologies pertinentes).

Pourquoi y-met-on fin ?

Avec le développement des usages, qui nécessitent des débits de plus en plus importants et grâce au Plan France Très Haut Débit porté par l'Etat, les collectivités territoriales et les opérateurs privés, la fibre devient aujourd'hui la nouvelle technologie fixe de référence.

Le réseau cuivre a atteint aujourd'hui ses limites en termes de débits. Il ne répond plus aux besoins des Français, qui souscrivent majoritairement à la fibre. Le nombre d'abonnements fibre a dépassé le nombre d'abonnement cuivre en 2022 selon l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep).

L'entretien de deux réseaux fixes en parallèle n'a pas de sens en termes économique et environnemental.

En conséquence, l'opérateur d'infrastructure propriétaire du réseau cuivre a annoncé fin 2019 sa volonté de fermer progressivement son réseau cuivre.

Comment va se dérouler la fermeture du réseau cuivre ?

La fermeture du réseau cuivre (ADSL/VDSL/RTC) sera progressive, par lots de communes, avec la perspective d'une substitution totale, d'ici 2030, du réseau cuivre par la fibre optique principalement. Le processus de fermeture du réseau cuivre comporte deux étapes :

- Fermeture commerciale : les opérateurs commerciaux ne peuvent plus vous proposer de souscrire de nouvelles lignes cuivre.
- Fermeture technique : les services s'arrêtent définitivement sur les lignes cuivre existantes.

Les premières fermetures techniques interviendront à partir de janvier 2025, pour les communes faisant partie du lot n°1. Le critère de disponibilité de la fibre est le prérequis essentiel défini par le cadre réglementaire en vigueur pour permettre d'engager la fermeture de du réseau cuivre sur ces communes.

De premières expérimentations menées

Dans sept communes du territoire, des expérimentations ont été menées par les opérateurs entre 2021 et 2023 pour accompagner leurs clients vers les offres de

substitution au cuivre. Les enseignements tirés de ces tests ont permis à tous de se préparer au mieux à la phase plus massive de fermeture du réseau cuivre.

Pourquoi passer à la fibre ?

La performance du cuivre est largement concurrencée par la fibre optique dont le déploiement prend de plus en plus d'ampleur, faisant de la France le pays le plus fibré d'Europe. Ce rythme rapide est soutenu par le Gouvernement dans le cadre du Plan France Très Haut débit, qui s'est engagé à la généralisation de la fibre optique d'ici 2025. L'appétence des Français pour la fibre optique, qui était déjà forte, a encore pris de l'ampleur en raison de la crise sanitaire qui a intensifié les multiples usages existants et en a créé de nouveaux. Le télétravail massif, les visioconférences avec des proches pour maintenir le lien social, la télé-éducation, les consultations de santé en ligne et d'autres usages encore, ont contribué à accroître les besoins en débits et à confirmer la nécessité d'accélérer la transition technologique de la France. Enfin, la transition vers la fibre est également vertueuse d'un point de vue énergétique. Les lignes Internet fixe sur support fibre consomment ainsi quatre fois moins d'énergie que leur équivalent cuivre[1].

Quelques réponses à vos questions sur la fermeture du réseau cuivre

Combien d'usagers sont concernés ?

Près de 16 millions de lignes cuivre sont encore actives début 2023. Le processus de fermeture du réseau cuivre (ADSL/VDSL/RTC etc.) est déjà engagé avec les premières fermetures commerciales grand public pour les offres internet (près de 10 millions d'adresses concernées en février 2023).

Jusqu'à quand ma ligne cuivre restera opérationnelle ?

Votre ligne sera opérationnelle jusqu'à la fermeture technique du cuivre dans votre commune. Lorsque votre commune sera concernée par cette fermeture, votre opérateur commercial prendra contact avec vous pour vous proposer des offres de substitution en fibre optique ou sur une autre technologie. Vous restez, bien entendu, libre de donner suite à cette proposition ou de vous reporter sur l'offre de votre choix proposée par un autre opérateur. Cette fermeture du réseau cuivre est progressive, par lots de communes et devrait s'achever en 2030 sur le territoire.

Dois-je changer d'abonnement ?

En ce qui concerne le grand public, les offres sur le réseau cuivre (téléphonie et/ou internet) doivent être remplacées par un abonnement fibre ou par une offre sur une autre technologie. Vous pourrez conserver votre numéro de téléphone actuel en

[1] Source Arcep

demandant la portabilité du numéro (voir ici[2] pour l'explication des démarches à engager). N'hésitez pas à vous rapprocher au plus vite de votre opérateur ou de l'opérateur de votre choix pour en savoir plus.

En ce qui concerne les entreprises publiques ou privées, nous vous encourageons à anticiper et à vous rapprocher de votre opérateur commercial pour faire le bilan de votre installation et déterminer la meilleure solution de substitution possible.

Puis-je continuer de m'abonner à un service de téléphonie fixe uniquement ?

Oui, selon l'offre commerciale des opérateurs.

Est-ce que mon abonnement me coûtera plus cher ?

Cela dépendra de l'offre proposée par votre opérateur ou l'opérateur de votre choix.

Puis-je m'attendre à une baisse de qualité de ma connexion ou des conversations ?

Non, bien au contraire, la fibre optique offre une meilleure qualité du signal que le cuivre. Les communications voix sont bien meilleures.

Une connexion à Internet via la fibre optique est, en outre, beaucoup plus stable et robuste. Enfin, la fibre optique a une meilleure durée de vie avec un cycle de vie plus long, de plus de 100 ans et consomme quatre fois moins d'énergie[3] que leur équivalent cuivre.

Si je déménage, comment ouvrir une ligne ?

Si vous déménagez, prenez contact avec votre opérateur et/ou l'opérateur de votre choix pour connaitre les solutions les plus adaptées à vos besoins.

Ma commune est concernée par la fermeture commerciale et technique du réseau cuivre, comment celle-ci se passe concrètement ?

Si vous êtes un particulier, vous pouvez contacter dès maintenant l'opérateur de votre choix pour souscrire à un abonnement sur une ligne fibre, en demandant à conserver votre numéro de téléphone pour vos usages. Un rendez-vous à votre domicile sera nécessaire pour installer une nouvelle prise optique.

Dans tous les cas, votre opérateur prendra contact avec vous en amont de la date de fermeture technique afin de vous proposer une offre en remplacement de votre offre cuivre actuelle.

Si vous êtes une administration ou une entreprise, votre opérateur prendra également contact avec vous en amont de la date de fermeture pour vous proposer

[2] https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/comment-conserver-son-numero-fixe-lors-dun-changement-doperateur.html

[3] Source Arcep

l'offre de remplacement la plus pertinente. Vous restez, bien entendu, libre de donner suite à cette proposition, de vous adresser à un autre opérateur commercial ou bien de demander la résiliation de l'offre si vous n'en avez plus l'utilité.

Quelle que soit votre situation, il est primordial que vous engagiez ce changement vers la fibre (ou vers une autre solution adaptée) suffisamment tôt avant la date de fermeture technique du cuivre, date à laquelle tous les services sur le cuivre s'arrêteront.

Cette anticipation vous permet d'assurer la continuité de vos services sur la fibre optique. Elle est cruciale pour les entreprises disposant d'offres complexes dont la mise en place peut prendre plusieurs semaines.

Que se passe-t-il lors de la fermeture technique du cuivre si je ne suis pas passé à la fibre ou sur une autre solution ?

Si votre téléphone fixe (RTC), votre box Internet (xDSL), votre télévision, vos réseaux d'entreprise et les services qui peuvent y être associés (télésurveillance, téléassistance, etc.) fonctionnent encore aujourd'hui sur le réseau cuivre (avec la prise en T), vous êtes invité à prendre contact le plus rapidement possible avec votre opérateur ou celui de votre choix. Il vous proposera l'offre la mieux adaptée à vos besoins (téléphonie fixe et/ou Internet) en vous accompagnant tout au long de votre migration. Sans action de votre part, l'ensemble de vos services sur le réseau cuivre ne seront plus accessibles à compter de la date de fermeture technique sur votre commune**.** En cas de doute, n'hésitez pas à contacter l'opérateur de votre choix qui pourra répondre à vos interrogations.

Vais-je pouvoir garder mes équipements en passant à la fibre ?

Pour votre TV, aucun problème. De même, votre téléphone, s'il n'est pas trop ancien (moins de 10 ans), sera réutilisable. Ces matériels devront être connectés à l'équipement fourni par l'opérateur (box) qui sera lui-même branché sur une prise électrique.

Si ma commune est concernée par la fermeture du réseau cuivre mais que je subis un échec de raccordement à la fibre ou à une autre technologie, que se passe-t-il ?

Vous pourrez adresser une demande au service technique de l'opérateur qui s'occupe du raccordement dans votre logement. Une nouvelle intervention sera alors planifiée si nécessaire. Il est ainsi important de bien anticiper la migration vers la fibre et de procéder à celle-ci au plus tôt.

Quel impact pour les entreprises et les collectivités ?

Pour les entreprises et les collectivités, la situation sera similaire à celle du grand public : elles devront souscrire de la même façon à une offre de substitution. Cette démarche doit être réalisée en temps utile en prenant le temps d'étudier les différentes options.