

Consultation publique de l'Arcep portant sur la réalisation des raccordements finals FttH sur tout le territoire

Réponse de l'Avicca
(4 mars 2021)

Préambule général

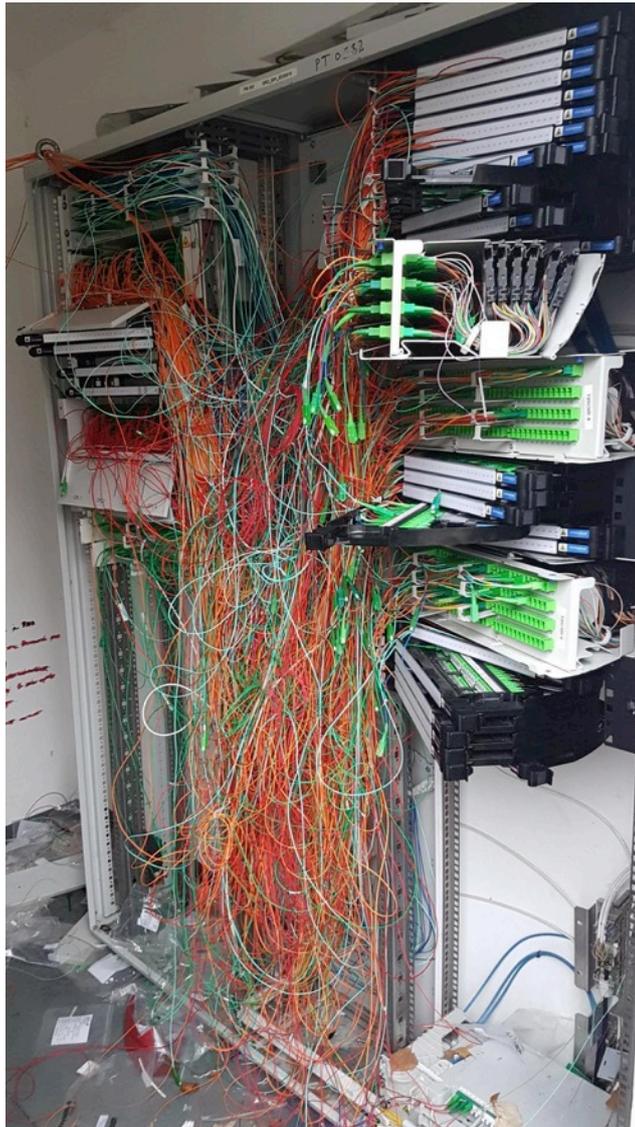
**« J'étais l'homme le plus riche du monde et l'or m'a ruiné »
(Blaise Cendrars, l'Or).**

L'Avicca n'aura de cesse de le répéter, le Plan France Très Haut Débit lancé par l'État en 2013 – et relancé fin 2020 par le nouveau Gouvernement – a été et est un grand succès. Les Collectivités locales se sont massivement mobilisées pour apporter, dans le cadre de ce plan national, cette nouvelle technologie à leurs entreprises, leurs administrations et, bien entendu, à leurs administrés. Et malgré des débuts de déploiements parfois laborieux, la filière industrielle s'est rapidement étoffée, formée et professionnalisée (sous l'impulsion d'InfraNum bien entendu, mais également d'Objectif fibre, du CREDO, etc...); la réussite était presque toujours à la clef, avec un service nouveau grandement apprécié tant par les professionnels et les citoyens.

Seule ombre au tableau durant les premières années de ces déploiements : l'absence de commercialisation par les « grands » opérateurs nationaux, dont les priorités sont longtemps restées ailleurs ou qui, parfois, simplement snobaient ces réseaux publics. L'Avicca s'est très tôt émue de cette différence de traitement de ces opérateurs entre zone d'initiative publique et zone d'initiative privée, que l'Arcep constate toujours dans ses statistiques trimestrielles.

Puis les « grands » opérateurs nationaux sont enfin venus. Et avec eux le mode STOC. Et telle l'arrivée des chercheurs d'or sur le domaine du héros de Blaise Cendrars, ce mode STOC a commencé à tout ravager sur son passage, au point qu'aujourd'hui, l'image même de la fibre optique, cette révolution technologique que tout le monde attend, est en train d'être aussi dégradée que les armoires de rue et les boîtiers de raccordement.

Ces ravages ne font pas que mettre à mal les réseaux publics. Comment ne pas penser aux conséquences directes pour les entreprises, administrations et particuliers, en zone publique comme en zone privée, qui se retrouvent coupés parfois à plusieurs reprises, pour des durées allant de quelques heures à plusieurs semaines ? À l'heure de la crise sanitaire, comment télétravailler, téléconsulter, suivre des enseignements à distance ou même se distraire sans disposer d'un réseau stable ?



Autant dire que l'Avicca se félicite du lancement par l'Arcep de cette consultation vu l'importance du sujet au niveau économique et pour l'aménagement du territoire. Elle regrette qu'elle intervienne avec retard par rapport aux prévisions et que les dysfonctionnements constatés ont pu ainsi continuer à impacter les plusieurs millions de raccordements effectués en 2020, qui perdurent en ce début 2021. Le risque étant aujourd'hui que plus aucun discours national ne soit désormais entendable localement, la mise en œuvre par les OCEN du mode STOC étant la seule responsable de l'atteinte regrettable de ce point de rupture.

Au-delà du seul sujet STOC, qui hante la présente consultation au risque de masquer les autres sujets notamment tarifaires, l'Avicca relève avec intérêt les propositions de dispositions qui favoriseraient une péréquation et qui, en permettant une meilleure prise en compte, dans les tarifs d'usage, du coût des raccordements standards par les OCEN, contribueraient financer les raccordements longs ou difficiles.

La consultation semble écarter toute remise en cause du mode STOC et se limite à poser globalement des questions de qualité, de péréquation tarifaire ayant un impact tant sur l'économie des opérateurs que sur la desserte effective des usagers, et de pratiques

pouvant porter atteinte à la concurrence. L'Avicca note cependant que la quasi-totalité des problèmes soulevés vient du mode STOC et que si l'on peut longtemps épiloguer sur « ce n'est pas le mode STOC qui pose problème, c'est sa mise en œuvre » versus « le mode STOC est intrinsèquement pervers et porte en lui sa mise en œuvre délétère », force est de constater effectivement qu'il pousse les opérateurs commerciaux à écrémer le territoire et à surestimer le coût tout en sacrifiant la qualité par une cascade de sous-traitants.

L'Avicca relève que « L'Autorité considère que l'amélioration de la qualité des raccordements finals passe par une responsabilisation renforcée des différents intervenants de la chaîne de sous-traitance et qu'il appartient à l'OI d'introduire dans ses contrats les mécanismes nécessaires à cette fin » (page 7). Pour l'Avicca, il ne faudrait pas inverser les responsabilités en rendant ainsi les OI responsables de la situation. Il ne s'agit pas en effet d'une sous-traitance classique qu'un OI mettrait en œuvre, puisqu'il n'a aucunement le choix de ses sous-traitants, ni des contrats avec ceux-ci et encore moins de leurs tarifs. Il doit avoir des clients, et c'est chaque client (dans le cas des OCEN) qui est son sous-traitant obligatoire. Penser qu'une relation contractuelle équilibrée peut facilement s'installer, dans le cas des OI opérateurs complètement neutres, c'est faire fi du pouvoir de marché des OCEN. Ainsi dans les zones RIP, Orange représente bien plus de 50% de parts de marché du haut débit et d'un attachement d'image... Personne ne peut honnêtement croire qu'il sera facile en 2021 de lui imposer un contrat et de le sanctionner ensuite en cas de manquement, alors qu'il est le client incontournable des prises restant à construire. Un membre de l'Avicca indique ainsi que l'OCEN contestait systématiquement sa responsabilité pour toutes les fautes constatées sur les PM.

Lors du dernier colloque de l'Avicca, Covage a indiqué effectuer des contrôles sur 20 armoires par semaine, et constaté qu'aucune d'entre elles n'est en totale conformité. Le Président du SM du Doubs a indiqué que 73% des raccordements en mode STOC présentaient au moins un défaut. Cette évaluation rejoint celle faite par le délégataire de la Région Grand Est, qui chiffre à 75% les raccordements en mode STOC présentant au moins un défaut. La présente consultation liste les points sur lesquels les opérateurs seraient d'accord pour modifier les contrats STOC avant fin 2020, mais aucun contrat n'avait été signé à cette échéance !!! Le peu d'empressement des opérateurs à traduire juridiquement leur soi-disant accord laisse présager une mise en application tout aussi difficile. Plus que jamais, l'Avicca estime que leur seule stratégie est de jouer la montre, afin d'effectuer un maximum de raccordements au plus bas coût possible, quitte à sacrifier la qualité du réseau FttH que l'OI devra remettre en état, la facturation de cette dernière pouvant à nouveau faire l'objet de contestation et de manœuvres dilatoires pour payer.

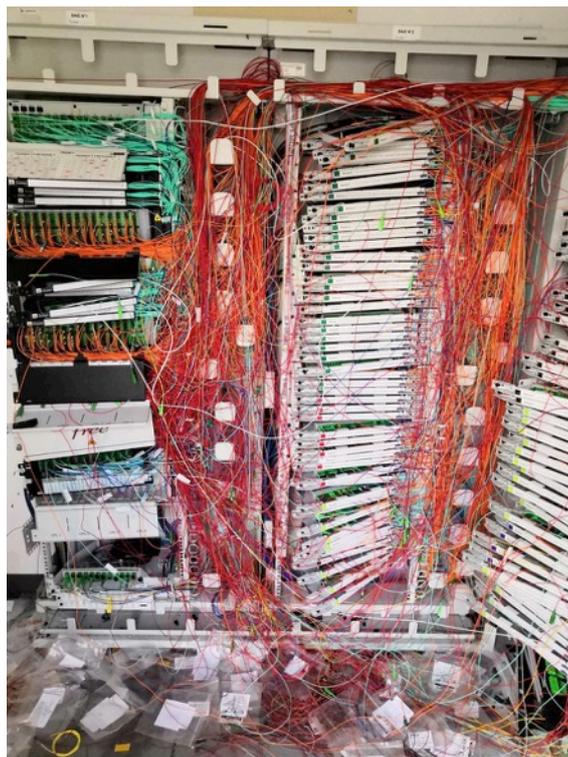
L'Avicca demande à l'Arcep d'auditer les contrats STOC signés ou en cours de signature afin de vérifier leur bon équilibre, en effectuant notamment des comparaisons entre les contrats des OI neutres et ceux des OI verticalement intégrés. L'harmonisation de ces contrats est un objectif souhaitable, et des multilatérales en présence du régulateur, avec la participation des collectivités délégantes propriétaires *ab initio* des RIP, devraient permettre de s'assurer du bon fonctionnement de ces contrats dans leurs premiers mois de mise en œuvre.

L'Arcep porte la responsabilité de l'imposition du mode STOC, qui correspond à des exigences notamment de l'opérateur historique. Le régulateur a en effet considéré la demande d'un OCEN auprès d'un OI d'agir sur ce mode comme raisonnable, sous réserve du strict respect des règles de l'art. Personne ne peut sérieusement contester que les règles de l'art ne sont pas respectées dans un très grand nombre de cas, et pourtant aucun OI n'a pu se permettre de se priver de la présence commerciale d'un seul OCEN en le sanctionnant

pour lui interdire ce mode. Comme indiqué précédemment, le retard de plusieurs années, constaté par le régulateur, sur la présence commerciale des OCEN en co-investissement sur la zone RIP par rapport à la zone AMII illustre parfaitement le déséquilibre des forces en présence.

Le régulateur a donc une responsabilité pour que ce mode fonctionne correctement ou d'assumer les conséquences de ce choix sur l'état des réseaux, et garantir ainsi par une évolution adéquate de la composante tarifaire de l'IRU et du récurrent la prise en charge par les opérateurs privés des surcoûts engendrés par le respect de la réglementation. Si ce n'était pas le cas, l'Avicca et ses membres se réservent le droit de saisir les autorités compétentes au niveau français ou européen pour faire annuler cette disposition qui n'est pas consubstantielle au cadre symétrique que par ailleurs nous approuvons.

De plus, ainsi que le mentionne par exemple la consultation « *L'Arcep constate ainsi que les opérateurs n'ont pas souhaité s'engager plus avant dans un chantier d'harmonisation des règles d'ingénierie entrant dans la construction des raccordements finals* », et ceci bien que « *Les opérateurs (s'étaient) convenus début 2020 dans le cadre de leur feuille de route d'approfondir leurs travaux dans l'harmonisation des STAS des raccordements finals* ». Or il n'est pas non plus dans les traditions du régulateur de rentrer dans le métier des opérateurs pour définir et imposer des règles d'ingénierie. Devant l'incapacité ou l'absence de volonté manifeste des opérateurs de se structurer davantage et d'harmoniser les règles d'ingénierie sur un segment de réseau qui représente à peu près la moitié de sa valeur totale, le régulateur devrait laisser les OI responsables d'une seule ingénierie sans leur imposer le mode STOC.



L'Avicca s'étonne également que le sujet droit de la sous-traitance ne soit jamais évoqué par l'Arcep, alors même que le mode STOC se veut un mode relevant d'une prétendue sous-traitance et qu'il conviendrait de l'appréhender, selon l'Arcep, comme tel pour que le délégant fasse pression sur son délégataire/OI, et que l'OI fasse pression sur l'OC censé être son sous-traitant.

L'Avicca estime qu'on ne peut aborder le mode STOC sans faire référence à la loi de 1975 sur la sous-traitance. Par exemple, l'obligation de déclaration des entreprises sous-traitantes est une obligation légale ; à ce titre, les tergiversations des OCEN pour ne pas signer les nouveaux contrats STOC au motif, entre autres, que les OI demandent de telles déclarations, montrent que soit les OCEN méconnaissent la loi, soit ils considèrent que le mode STOC ne relève aucunement de la loi de 1975 et donc qu'il ne saurait être ici question d'une quelconque sous-traitance. Autre exemple des exigences imposées par cette loi et qui semble ne pas être appliquée : l'OCEN qui à son tour sous-traite devrait mettre en place une caution.



Toujours s'agissant de cette loi, l'Arcep évoque des « mécanismes de mises en demeure pouvant aller jusqu'à l'exclusion du sous-traitant responsable de malfaçons ou dégradations

répétées ; du fait de la loi de 1975 susmentionnée, c'est l'OCEN qui est responsable en cas de malfaçon de son propre sous-traitant. C'est lui qui doit donc être sanctionné ; nul ne peut demander, légalement, que tel ou tel sous-traitant de l'OCEN soit sanctionné. C'est là aussi une exigence légale.

L'Avicca signale au Régulateur que deux délégants au moins, Vendée Numérique¹ et Saint-Barthélemy², font explicitement référence dans leurs contrats à cette loi. L'Avicca note également qu'en ZTD, SFR demande³ dans son annexe « Sécurité de l'ODR FttH » que « *l'Entreprise Extérieure Intervenante doit déclarer ses sous-traitants à SFR, les faire agréer et leur fournir une garantie de paiement (loi du 31 décembre 1975)* ».

La clarification du cadre dans lequel s'inscrit le mode STOC ne dépend peut-être pas seulement de l'Arcep, mais il est indispensable que les contrats régissant les rapports entre OI et OC reposent sur des bases juridiques solides, y compris par rapport au droit social vu l'ampleur des chantiers concernés.

Enfin, l'Avicca estime que les quelques propositions d'améliorations du process mode STOC abordées dans la présente consultation n'auront que des effets aussi faibles qu'incertains, et que la perception d'une amélioration sera trop longue et en tout cas totalement incompatible avec les attentes des RIP, des élus et des habitants. Le caractère tardif de cette consultation et la sortie toute aussi tardive d'une situation quasi pathologique de déni absolu de certains acteurs s'agissant de la gravité de la situation sur le terrain méritent pourtant une réponse forte du régulateur, et non pas une des demi-mesures très attentistes renvoyant à des évaluations ultérieures et donc à un report de la résolution de ce problème. D'ailleurs, certains acteurs de premier rang déclarent qu'il faudra attendre 18 mois pour voir les effets des nouveaux contrats sur le terrain, ce qui est complètement incompatible avec les échéances attendues des collectivités s'agissant de l'amélioration du mode STOC.

« Ce que l'on combat ce n'est pas le modèle, mais sa mise en œuvre. Il va falloir que l'Arcep accepte de revenir sur le sujet et mette tous les acteurs autour de la table pour trouver un bon compromis », précisait dès 2019 Patrick Chaize ; *« Ce que nous avons raté, c'est le mode STOC. Il ne marche pas, ou marche mal. Il y a des choses qui sont absolument aberrantes, incroyables, et que nous allons payer un jour collectivement ».* Aussi, c'est sans surprise, hélas, que l'on a pu entendre le Secrétaire d'État, chargé de la Transition numérique et des Communications électroniques, Cédric O déclarer au TRIP d'automne de l'Avicca en novembre 2020 : *« sur la question du mode STOC, ce qui est en train de se passer n'est pas possible... [...] ce n'est pas possible que, quand je me déplace pour saluer un département qui est couvert à 90 voire 95% de raccordables à la fibre optique, la seule chose dont on me parle, c'est des armoires défoncées ! [...] nous sommes en train de gâcher, en partie, ce que nous avons eu tant de mal à faire. Il n'y a pas un département où l'on ne me parle pas d'armoires défoncées et de gens dont la connexion est coupée... Ce n'est pas possible ! Soit on sait régler la situation de manière intelligente et entre gens de bonne volonté, soit le gouvernement et le régulateur vont devoir prendre des décisions un peu plus compliquées et qui risquent de créer un peu de désagrément et de tensions dans*

1 https://www.vendeenumerique.fr/media/contrat_de_prestation_stoc_091167800_1528_06092018.pdf

https://www.vendeenumerique.fr/media/annexe_4_stoc_declaration_de_sous_traitance_v2020.pdf

2 https://www.stbarthdigital.fr/fileadmin/MA_MEDIATHEQUE/Publications_annexes/Contratmodestoc_VFpp.pdf

3 http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/odr-ftth-ztd-sfr-annexe-securite_odr_ftth_juillet-2017.pdf

le système, mais je ne vais pas continuer à faire des déplacements toutes les semaines avec des gens qui, au lieu d'être contents, ne le sont pas parce qu'on a défoncé leurs armoires. »

C'est bien la pérennité de l'exploitation des réseaux qui est en jeu. A titre d'exemple, quand des fibres exotiques sont utilisées, les malfaçons ne sont perceptibles que bien des années après leur installation. Les conséquences des malfaçons sont multiples :

- difficultés d'exploitation (pannes, SI faussé...)
- coûts de remise en état et interruptions de services ;
- litiges entre le délégant et le délégataire pour les RIP ;
- atteinte à l'évolutivité du réseau (passage au XGS-PON) ;
- ...

L'Avicca tient également à souligner que les problèmes d'exploitation peuvent surgir tout au long de la vie du réseau. A titre d'exemple, une armoire a été vandalisée (l'Avicca parle ici de dégradation volontaire pour nuire et non pas de la mise en œuvre habituelle du mode STOC, même s'il peut légitimement y avoir confusion entre les deux) sur un RIP : les jarretières ont toutes été coupées. Or l'OI était dans l'impossibilité légale, du fait du mode STOC, de procéder aux réparations. C'est chacun des 3 OCEN présents au PM qui, tour à tour et donc en plusieurs semaines, a rétabli ses seuls clients. De toute évidence, les OCEN ne peuvent être staffés pour répondre sur la France entière à ce type de problèmes.

L'Avicca note également que, à sa connaissance, le Comité Inter'op n'a pas encore élaboré les processus correspondants au mode OI, pour gérer les raccordements. En conséquence un OI ne peut aujourd'hui en aucune manière se passer du mode STOC, même si comme actuellement les OCEN ne respectent pas les règles de l'art, sous peine d'arrêter la commercialisation du réseau auprès des quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale qui abusent de leur position conjointe pour imposer un seul mode de raccordement. Les soi-disant « sous-traitants » montrent là une fois de plus qu'ils dictent leurs conditions aux OI indépendants. Si cette situation est avérée, il incombe à la régulation « symétrique » de corriger en urgence cette asymétrie flagrante.



L'Avicca demande a minima :

- que le mode STOC ne puisse être maintenu de manière obligatoire que pour le premier raccordement, et que l'OI puisse refuser ce mode pour le churn ;
- que le mode STOC soit strictement limité au segment PBO-PTO, et que le brassage au PM soit du seul ressort de l'OI. Ainsi, l'OCEN conserverait la relation avec l'utilisateur et se limitera au saccage du PBO sans avoir besoin d'aller également détruire le PM ;
- que les pénalités en cas de malfaçon ou non-respect des obligations légales ou de sécurité soient réellement dissuasives pour faire évoluer les pratiques ;
- que les OI puissent suspendre le mode STOC sur les nouvelles prises (ou les nouveaux PM) à compter de début 2021 dans l'attente de la preuve que les réformes en cours soient suffisantes pour assurer la pérennité des réseaux ;
- que les préraccordements, qui permettent d'industrialiser ce segment, y compris pour les raccordements dits complexes, soient autorisés pour les OI non verticalement intégrés sans contraintes liées au calendrier de commercialisation par les OC ;
- que le tarif de sous-traitance du raccordement en mode STOC ne puisse **en aucun cas** être supérieur au tarif du même raccordement en mode OI ;
- que l'Arcep soutienne activement toutes les expérimentations ayant pour objectif d'améliorer la qualité, notamment s'agissant des points ci-dessus énumérés ;
- que l'Arcep se prononce de manière publique sur l'ensemble des dispositions des contrats STOC ;
- que l'Arcep veille à ce que le Comité Inter'op établisse des process de raccordement en mode OI sous un délai de quatre semaines ;
- que le droit générique de la sous-traitance s'applique **intégralement**.

Mis à part ces questions fondamentales liées au mode STOC, la présente consultation propose des pistes intéressantes en termes d'homogénéisation des définitions et contrats, de simplification, de limitation des pratiques abusives entravant le churn, de meilleur emploi des subventions publiques en référence aux coûts de raccordement sur la zone privée.

Ce dernier point pourrait être particulièrement efficace, mais à la condition impérative qu'il s'agisse des coûts effectifs de pratiques effectives de raccordement dans les règles de l'art. *A contrario* les barèmes présentés sont très largement surévalués au regard des pratiques observées.

L'Avicca note également que de nombreuses propositions importantes de cette consultation sont sensiblement différentes des pratiques existantes, et qu'il existe de surcroît une grande variété de situations contractuelles (notamment sur les raccordements longs ou exceptionnels dans les RIP). Dans l'objectif souhaitable d'homogénéiser les pratiques, il sera nécessaire que les arbitrages retenus fassent l'objet d'une décision de l'Arcep qui s'impose à tous, ou à défaut d'une recommandation extrêmement précise.

Pour les collectivités, qui pourraient être impactées par tel ou tel aspect des évolutions, avec une adaptation à négocier de leurs contrats, l'acceptabilité des changements à venir sera certainement conditionnée par un abandon ou une modification substantielle du mode STOC pour préserver l'intégrité des réseaux (voir ci-dessus), et par une opération « vérité des coûts » pour un opérateur qui soit réellement efficace (sans surcoûts, sans perte de qualité).

Un point non abordé dans la présente consultation concerne spécifiquement l'usage des infrastructures gérées par Enedis. L'Avicca demande qu'un travail complémentaire soit mené par le régulateur et les autorités compétentes sur :

- le montant des redevances par support, qui d'une part équivaut pour un raccordement à celui d'une artère, d'autre part posera un problème d'imputation à l'échéance des vingt ans couverts par la première utilisation (entre l'OI et les OCEN) ;
- la nécessité même d'effectuer des calculs de charge et d'imputer les changements de poteaux à l'OI, compte tenu du fait qu'une grande partie posait déjà problème avant le passage de la fibre.

A titre d'exemple, un constat a été fait en Nouvelle Aquitaine sur un échantillon de 12 928 prises représentant 716 poteaux Enedis à utiliser uniquement pour faire des raccordements. Il s'est avéré que seuls 3% étaient KO à cause des câbles de raccordement supplémentaires et 13% étaient déjà KO avec les câbles existants.

Un autre point non abordé dans la présente consultation concerne l'évolution récente du régime de propriété des fourreaux de raccordement situés entre la dernière chambre sous chaussée et le domicile du particulier. Historiquement propriété revendiquée de France Télécom devenu Orange, l'accélération des raccordements FttH en zone RIP a révélé l'importance du nombre de conduites bouchées, y compris sur la voirie publique, du fait notamment de l'absence de maintenance de ces ouvrages. Aussi, ces fourreaux se sont rapidement avérés être un poste de coût élevé pour l'opérateur historique, qui désormais n'en revendique plus la propriété, évitant par là même d'avoir à en assumer financièrement la remise en état. L'Avicca constate donc deux choses :

- il existerait des ouvrages d'art occupant sans titre ni droit le domaine public, puisque jamais rétrocédé par l'opérateur historique à qui que ce soit, ce qui est simplement inconcevable ;
- l'offre iBLO est une offre d'accès FttH. L'Avicca ne parvient ainsi pas à conceptualiser une offre d'accès au client final qui ne permettrait pas d'accéder au client final, mais si d'autres parviennent à expliquer ce nouveau concept, l'Avicca est intéressée par les explications avancées.

En attendant la quadrature du cercle, l'Avicca demande que le régulateur prenne, suite à cette consultation, les dispositions nécessaires pour imposer à l'opérateur historique de répondre à l'ensemble des demandes de remises en état des fourreaux qu'il n'a pas maintenu en l'état ou, à défaut, prenne systématiquement en charge les coûts de leur réparation par l'OI.

S'agissant de la présente consultation, l'Avicca ne répondra pas au recueil d'informations qui ne relève pas de ses compétences, mais au recueil des observations et des réactions aux propositions formulées par l'Arcep.



QUESTION 1 – RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Partagez-vous la synthèse établie par les services de l'Autorité des travaux d'état des lieux du groupe de travail « exploitation ».

L'Avicca partage les difficultés constatées dans le groupe de travail « exploitation », mais identifie une problématique particulière à la zone RIP liée au fait qu'elle concerne les zones de moindre densité. La très grande dispersion des prises, ajoutée à un plus grand recours à l'aérien rendent plus longues les interventions de raccordement (distances au PM et surtout distance entre deux clients), alors qu'il ne semble pas que la rémunération des prestataires en fin de chaîne de sous-traitance soit adaptée, ce qui conduit les entreprises sous-traitantes qualifiées à prendre plutôt des marchés sur les zones les plus denses, et à laisser intervenir plus de « francs-tireurs » en zone rurale. Le mode STOC aggrave ce problème, en divisant les volumes de raccordement par au moins 4 (les 4 OCEN), ce qui disperse encore plus les interventions quotidiennes.

L'Avicca regrette que la question du partage de la valeur et de la rémunération des raccordements ne soit pas abordée (différence inexplicable entre le tarif de sous-traitance et le paiement de l'auto-entrepreneur venant faire le raccordement sur le terrain...). Cette question a pourtant systématiquement été identifiée comme centrale par les acteurs publics lors des réunions sur le sujet, sans que l'Arcep accepte de le faire figurer dans ses comptes rendus et autres feuilles de route...

QUESTION 2 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Concernant l'envoi par les opérateurs commerciaux des CRI enrichis et des CR STOC :

- ces flux d'informations sont-ils suffisamment exhaustifs (notamment : clichés avant/après des interventions, métadonnées) pour permettre aux opérateurs d'infrastructure de contrôler la réalisation des interventions ?

Compte tenu des retards dans la mise en place des nouveaux contrats STOC, il n'y a aucun recul pour apprécier ce point. Il est à noter que si un sous-traitant d'un OCEN est prêt à utiliser une disqueuse pour ouvrir une armoire, il ne sera pas long à savoir trafiquer l'horodatage de ses photographies. La mesure, bien que louable en soit, n'est qu'un cautère (encore virtuel à date qui plus est) sur une jambe de bois.

L'Avicca s'interroge également sur les contraintes supplémentaires imposées à des sous-traitants sans s'assurer qu'ils bénéficient d'un espace économique minimum (ce qui n'est déjà pas le cas dans la situation actuelle). Cette question doit impérativement être prise en compte par l'Arcep.

- ces flux d'informations sont-ils suffisants pour le suivi des interventions ou doivent-ils être complétés par la mise en place d'autres outils ? Détaillez le cas échéant.

Compte tenu des retards dans la mise en place des nouveaux contrats STOC, il n'y a aucun recul pour apprécier ce point. L'Avicca note toutefois que lors de la crise sanitaire liée au Covid, les OCEN ont poussé des cris d'orfraies lorsque les OI leur ont demandé les plannings d'intervention pour pouvoir contrôler le respect des gestes barrières par ces sous-traitants.

- l'exploitation des données des CRI enrichis fait-il l'objet d'un contrôle systématique par l'OI ? Détaillez en les modalités le cas échéant.

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca. Nous observons cependant que les délais de transmissions pouvant atteindre les deux mois, le contrôle systématique ex-post avec un tel décalage pourrait sembler inutile...



QUESTION 3 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

La reprise de malfaçons est une étape indispensable dans la bonne exploitation des réseaux. Quel délai est imparti aux opérateurs commerciaux pour leur permettre d'intervenir et reprendre les défauts constatés ?

Avant tout, il nous semble utile de rappeler que la meilleure façon de gérer les malfaçons reste d'éviter d'en générer !

Sur la question du délai, ce n'est pas du domaine de l'Avicca. Toutefois, nous notons que vu l'asymétrie relationnelle entre OI et OC, ce sera certainement ce dernier qui fixera ce délai.

Un processus de reprise des malfaçons partagé entre opérateurs vous apparait-il nécessaire ? Quelles en seraient les modalités éventuelles, notamment en termes de délai ?

Un OI ne peut valablement avoir autant de processus de reprise des malfaçons qu'il existe d'OCEN imposant le mode STOC.

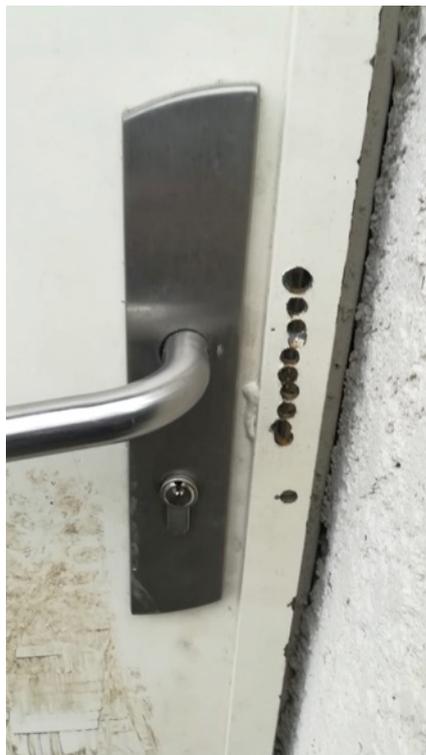
QUESTION 4 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Les préconisations du recueil de spécifications techniques du comité d'experts fibre optique pour les armoires de rue, notamment dans l'utilisation de serrures et de clés triangles, vous paraissent-elles adaptées ?

Tant que certains sous-traitants ouvriront les armoires au pied de biche/tampon en fonte/disqueuse parce qu'ils ne sont ni formés, ni payés suffisamment, ni contrôlés par les OCEN et leurs sous-traitants de rang supérieur, il ne sert pas à grand-chose d'investir dans des changements de serrures, à part peut-être pour se donner bonne conscience. Le plus cohérent serait d'ailleurs de supprimer les serrures voire les portes...

Le cas échéant, quels éléments pourraient devoir être améliorés ou ajoutés aux armoires pour en améliorer l'exploitation ?

La pose d'armoires blindées de type coffre-fort de classe V ou VI paraît adaptée au mode STOC.



QUESTION 5 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Les prototypes d'armoires de rue équipés du nouveau dispositif de brassage vous paraissent-ils mieux adaptés aux opérations de brassage et de dépose des cordons optiques

L'Avicca est par principe favorable aux retours d'expérience qui permettent d'améliorer la gestion des infrastructures optiques ; toutefois, difficile de croire que ce puisse être un dispositif de brassage moins adapté qui puisse être à l'origine des plats de nouilles ; aussi, l'Avicca doute que ce soit un simple changement de mode de brassage qui règle ce problème, et que les plats de nouilles subsisteront tant qu'existera le mode STOC actuel. L'Avicca entrevoit cependant une amélioration possible si le brassage au PM est de l'œuvre du seul OI, le mode STOC devenant alors limité au seul branchement PBO/DTIO. Dans le cas contraire, le plat de nouilles restera longtemps au menu. Rappelons également que des raccordeurs en mode OI, formés et avec des cadences raisonnables arrivent tout à fait à faire correctement le brassage dans les armoires actuelles.

Il faut également noter que le temps qu'une éventuelle nouvelle ingénierie soit finalisée et validée, plus de 80 à 90 % des PM auront déjà été installés, ce qui limite fortement l'intérêt d'une telle mesure.

Ce nouveau dispositif de brassage devrait-il faire l'objet d'une normalisation par le comité d'experts fibre optique, y compris pour ce qui concerne la longueur des cordons optiques ?

L'Avicca a toujours été favorable aux travaux de normalisation collégiaux, mais restera vigilante quant à ce que cette normalisation soit au final réellement à la main des OI et non imposée par les OC.

Les retours d'expérimentations menées par les deux principaux opérateurs (nouveaux PM ou rétrofit de PM existants) montreraient de réels avantages du brassage en M, en facilité de câblage (opérations de brassage) et en temps de dépose (yc possibilité de récupération des cordons). Cependant, une des inconnues concerne la longueur de cordon à adopter pour les armoires 28U (PM 360) : maintien de la longueur actuelle des cordons de 3,5m ou passage à 3m. Cela semble toutefois être moins un sujet d'ordre technique que lié aux processus de déploiement mis en œuvre par les opérateurs. La balance bénéfices-risques doit être évaluée entre les gains de volume offerts par la seconde solution et les contraintes qu'implique un changement de longueur de cordon, en termes d'hétérogénéité vis-à-vis du parc existant (chaîne d'approvisionnement et pratiques). Il est important de noter que les opérateurs s'accordent sur le fait que ce type de brassage ne va pas résoudre les dérives observées sur le terrain.

L'Avicca n'ayant pas été associée à ces expérimentations, elle tient à souligner qu'il convient de regarder ces questions en se projetant dans la situation où les PM seront presque intégralement câblés. Les opérations de churn seront nécessairement plus complexes et devraient être dès lors **STRICTEMENT** réservées aux OI.

Quelles seraient les conséquences de l'utilisation par les opérateurs commerciaux de longueurs différentes de cordons optiques selon le type d'armoires et d'opérateurs ?

Les conséquences seront d'autant plus néfastes que les différents sous-sous-traitants des opérateurs commerciaux utiliseront eux-mêmes des cordons de longueurs différentes sans que l'OI puisse prévenir ou sanctionner ce type de comportements. Et si

l'on ajoute à cela les raccordements en mode OI, il sera possible d'avoir au moins 5 longueurs différentes dans une même armoire.

Vous paraît-il nécessaire de généraliser ce nouveau dispositif de brassage, y compris pour des armoires déjà installées ? Le cas échéant, quelles devraient être les modalités de reprise de ces armoires ?

Ces sujets sont abordés dans des instances où les collectivités ne sont pas invitées, comme les multilatérales FttH et le GT exploitation. Or les collectivités sont les donneurs d'ordres pour les RIP, et les financeurs avec l'aide de l'État. La problématique concerne non seulement le parc installé, mais également des armoires commandées dans les marchés passés.

La nécessité d'utiliser un nouveau type de brassage est exclusivement liée aux aléas du mode STOC qui a été imposé aux RIP. Aussi, s'il devait y avoir des conséquences financières pour les RIP du fait d'une obligation de changer l'existant, cette charge nouvelle devrait faire l'objet d'un financement national ad hoc via un fond alimenté par les seuls opérateurs utilisant ce mode STOC.

QUESTION 6 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Quelles sont les différences et particularités (dans les matériels, les techniques) le plus souvent constatées sur le tronçon du raccordement final chez les opérateurs ? Le cas échéant, quelles difficultés sont-elles susceptibles d'induire ?

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca, qui note toutefois que les particularités sont souvent plus l'œuvre des sous-traitants de dernier rang qui, non formés et/ou non contrôlés, effectuent les poses comme bon leur semble.

A titre d'exemple des difficultés rencontrées, un équipementier invité à intervenir auprès d'intervenants sur des chantiers dans le Sud Est de la France, s'est heurté à la barrière de la langue. Il est évidemment impossible d'assurer une formation dans ces conditions.

Si des contrôles permettent d'éliminer un intervenant sous-sous-traitant multipliant les défauts d'exécution, cette élimination sera inutile si les intérêts économiques poussent à le remplacer par un autre intervenant du même acabit, aussi mal choisi par la chaîne dépendante de l'OC (et non de l'OI).

A titre d'illustration sur les matériels, notons qu'en zone RIP, les raccordeurs en mode STOC utilisent le plus souvent des câbles de raccordement logotés avec le nom d'un OC alors que ces câbles sont des biens de retour de la collectivité et lui appartiennent donc *ab initio*...

Quels sont les éléments techniques du raccordement final qui doivent faire l'objet d'une harmonisation supplémentaire ?

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca, qui note toutefois que le premier problème est le non-respect des règles de pose imposées en théorie par l'OI. Par exemple, chaque prise doit être numérotée et le numéro bien visible, ce qui n'est pas le cas dans à peu près un quart des poses. Cette absence de numérotation engendre de réelles difficultés pour permettre puis gérer le churn. C'est le non-respect de l'obligation de numérotation, fut-elle harmonisée, qui est la cause des problèmes. L'Avicca estime qu'il en ira de même pour toute les volontés – bienvenues – d'harmonisation du fait de la

mise en œuvre du mode STOC.

Les échanges bilatéraux entre opérateurs vous paraissent-ils suffisants pour permettre de les améliorer ? L'organisation d'un atelier spécifique sur l'harmonisation des règles d'ingénierie entrant dans le raccordement final vous paraît-elle pertinente ? Le cas échéant, quels sont les éléments et les modalités qui doivent être étudiés ?

Vu le nombre de combinaisons entre 6 OI et 4 OCEN, auquel il convient d'ajouter les quelques collectivités qui gèrent leur RIP en régie, un atelier spécifique s'impose par rapport à des échanges bilatéraux.



QUESTION 7 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Le déroulement des ateliers organisés entre opérateurs, ainsi que des études et des expérimentations lancées par certains opérateurs vous paraît-il satisfaisant pour permettre d'en évaluer les bénéfices escomptés ? Le pilotage des travaux entrant dans l'amélioration de ces processus vous paraît-il suffisant ? Estimez-vous nécessaire d'engager des travaux d'harmonisation de ces processus entre opérateurs, en particulier dans l'entretien des points de mutualisation et des points de branchements ?

Les multiples expérimentations listées au c) ne peuvent permettre d'avancer que si des travaux communs permettent d'en partager les résultats pour arriver à des processus harmonisés. Il est regrettable que les porteurs de RIP, propriétaires des réseaux, ne soient pas associés au pilotage des travaux.

QUESTION 8 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Les fichiers d'informations mis à disposition par les OI, notamment fichiers IPE et CR MAD, vous paraissent-ils suffisamment complets et fiables pour déterminer les caractéristiques des raccordements à réaliser ? Quelles informations devraient être ajoutées ou fiabilisées (par exemple : longueur du raccordement) ?

Le mode STOC prédominant n'incite pas les OI à engager des frais importants pour compléter et fiabiliser les parcours de raccordement. Pourtant il serait utile que les parcours de raccordement soient repérés au moment des relevés de boîtes aux lettres pour être intégrés dans les APD pour toutes les nouvelles prises, et que les IPE comprennent effectivement les données nécessaires (champs renseignés de manière obligatoire et non pas facultative).



QUESTION 9 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Les flux d'échanges du protocole accès doivent évoluer pour permettre une meilleure fiabilisation des opérations de raccordement. Vous paraît-il nécessaire de communiquer le tracé des infrastructures à emprunter au format SIG ? Détaillez le cas échéant les informations qui doivent être ajoutées ou fiabilisées. Cas de l'utilisation des supports exploités par Enedis .

Il est nécessaire de communiquer le tracé des infrastructures à emprunter au format SIG, et, de surcroît, de respecter le modèle GraceTHD. À titre d'exemple, suite au manque de remontées de fichiers Shape de la part des opérateurs, Enedis mène des réflexions afin d'affiner les éléments attendus pour ces fichiers ; travail sur l'attendu en termes de fichiers shape (déploiement de la Fo - annexe 6 de la convention) avec trois objectifs : alléger, simplifier et rendre compatible avec le modèle GraceTHD. Le gestionnaire a indiqué que « dès lors que le géostandard d'aménagement numérique des territoires GraceTHD est respecté par tous, il lui serait possible de fournir aux opérateurs un extrait depuis ce dernier, ce qui impliquerait une correspondance naturelle entre les attributs demandés désormais dans l'annexe 6 et ce qui est extrait de Grace THD. »

Concernant les supports exploités par Enedis, il est à noter que le patrimoine de celui-ci n'est pas accessible au format SIG. Les coûts de mise au format SIG devraient être déduits des redevances versées pour l'utilisation des supports, en contrepartie de la fourniture des données à Enedis qui lui permettront de mieux gérer le patrimoine des collectivités que cette société exploite.

S'agissant plus particulièrement de la pose des bandeaux verts, étape préalable à l'installation du câble de raccordement final sur les supports exploités par Enedis, certains opérateurs d'infrastructure confient la réalisation et la validation du calcul de charges à l'opérateur commercial. Dans le contexte du mode STOC, le calcul de charge est en pratique réalisé soit antérieurement à toute opération de raccordement final par l'opérateur d'infrastructure, assorti de la pose d'un bandeau vert par ce dernier, soit en régularisation du raccordement final réalisé par l'opérateur commercial. Les services de l'Autorité souhaitent interroger les acteurs sur la nécessité d'harmoniser les modalités de réalisation du calcul des charges et de pose des bandeaux verts, notamment au regard de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure.

La pose des bandeaux verts n'est pas une étape préalable au raccordement final. En effet, le bandeau vert signifie que l'appui a fait l'objet d'un calcul favorable permettant de mettre sur le poteau 1 PBO et un forfait comprenant jusqu'à 6 câbles de branchement. Pour réaliser un raccordement terminal, d'autant plus s'il n'y a qu'un raccordement (cas fréquent en zone rurale), il est uniquement nécessaire de vérifier que le calcul de charge au réel permet de mettre le câble de raccordement.

Ce point est particulièrement intéressant car il traduit bien l'une des logiques contradictoires du mode STOC : les OCEN veulent seuls maîtriser le raccordement de A à Z, mais exigent – pour certains d'entre eux – que l'OI se charge d'apposer le bandeau vert et de faire le calcul. De plus, l'Avicca estime que si harmonisation il y a, celle-ci se fera par le bas.

QUESTION 10 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Vous paraît-il pertinent de généraliser la réalisation des calculs de charge par les opérateurs d'infrastructures ? Dans quelles situations ce calcul pourrait être effectués par l'opérateur commercial à la suite du raccordement ?

CF. point précédent

En zone rurale (cas d'un ou deux câbles de branchement maximum), la meilleure solution serait peut-être de dispenser les opérateurs de réaliser un calcul de charge, vu la faiblesse des risques (impact limité et prise de risque uniquement dans l'intervalle entre la pose de la fibre et la dépose à venir du cuivre).

Par ailleurs, il est souhaitable que les expérimentations sur la dépose du cuivre débouchent sur un processus opérationnel.

En cas de réalisation du calcul par l'opérateur commercial, quelles sont les modalités d'échanges et d'intervention à mettre en place pour régulariser le raccordement en cas de dépassement de la charge autorisée ?

Il convient avant tout de se demander si le calcul de charge est déjà actuellement bien effectué par l'OCEN, avant d'imaginer des modalités d'échange et d'intervention en cas de dépassement de la charge autorisée. L'Avicca estime dans ce cas que ce serait à l'OCEN de se mettre en conformité.

Cependant et à des fins de cohérence, l'Avicca indique que sa position en la matière n'est pour autant pas un blanc-seing pour valider les règles actuelles de calcul de charge sur les supports énergie : l'Avicca attend toujours que démonstration soit faite de la chute d'un poteau béton du fait du poids d'un ou plusieurs raccordements en fibre optique.



QUESTION 11 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Quels sont les retours sur expérience des acteurs dans la mise en œuvre de ces modalités spécifiées par Enedis ? Quelles améliorations ou simplifications peuvent être envisagées ?

Là encore, la question de la juste rémunération du raccordeur terrain (le sous-traitant de dernier rang) et des outils dont il dispose est un préalable à toute amélioration du processus. Il nous semble utile de rappeler que malheureusement, les raccordeurs en mode STOC ne respectent que très rarement les obligations pourtant imposées par Enedis, à commencer par celle de limiter le nombre de rangs de sous-traitants.

Les opérateurs et installateurs considèrent le raccourcissement du délai de prévenance pour l'accès au réseau, fixé aujourd'hui à 48h, impératif pour respecter les objectifs fixés par le gouvernement. Une expérimentation est en cours via notamment l'utilisation d'un outil interne Enedis (LEIA) afin d'évaluer le gain possible. Les REX sont attendus pour 2021. Ces demandes sont régulièrement formulées depuis près de 5 ans, il semble qu'Enedis a pris acte du volume d'interventions de prises à déployer depuis quelques mois. Il est donc capital d'accélérer la conduite de ces expérimentations, opérations programmées.

Concernant les demandes de protections de fils nus, trois démarches sont en cours :

- convention de supports intermédiaires
- allongement de la durée de pose de protections de chantiers (actuellement 3 mois)
- autorisation d'une gestion plus réactive afin de répondre aux demandes de pose de protections de chantiers lors des raccordements

QUESTION 12 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Quelles informations sont partagées par les opérateurs commerciaux en cas d'échec au raccordement, en particulier dans les cas d'échecs sur les infrastructures de génie-civil ? Détaillez les modalités prévues entre l'OC et l'OI. Quelles informations doivent être ajoutées à ces flux d'échanges ?

En premier lieu, il est utile de rappeler que la majorité des échecs de raccordement sont liés au manque de temps, de moyens et de rémunération du raccordeur en mode STOC. L'Avicca a eu de nombreux retours montrant que le sous-traitant final, vu le mode de rémunération qui lui est imposé, prend souvent davantage de rendez-vous qu'il ne peut exécuter en une journée, et décide une fois sur place de réaliser ou non le raccordement, en fonction de la difficulté estimée de celui-ci. Ceci explique en partie les pseudo « échecs de raccordement ». L'Avicca invite l'Arcep, au titre de ses pouvoirs d'enquête, à obtenir la cascade de contrats des OCEN et à interroger les sous-traitants finaux à ce sujet.

En cas d'échec de raccordement en mode STOC, le sous-traitant de l'OC n'a aucune incitation à passer du temps à renseigner précisément les informations nécessaires à leur traitement. Ce constat est quantifiable dans nombre de cas, puisque certains OI indiquent des niveaux très élevés d'informations fausses ou erronées sur des échecs de raccordement en mode STOC. En particulier les fiches de blocage sont très rarement remontées correctement. La longueur de la chaîne de sous-traitants est un facteur aggravant s'agissant de ces problèmes de qualité d'information.

Il serait plus que judicieux d'associer le client final au process de signalisation des

échecs, par exemple sur la base d'une nomenclature de diagnostic (fourreau bouché sur domaine public ou privé, absence de poteau ou d'autorisation de passage, refus esthétique du client...) et d'une possibilité de formulation ouverte, qu'il signerait auprès du raccordeur. Le client final pourrait faire part de ses propres remarques. Cela permettrait d'acter la date de l'intervention, de signaler le cas échéant au client ce qui relève de sa responsabilité, et de limiter l'absence de précision ou des informations délibérément erronées en responsabilisant le raccordeur. Il est ici rappelé que les Collectivités, propriétaires ab initio des réseaux FttH déployés sur la zone publique, ont toutes facultés d'imposer ce constat partagé aux OI et donc par cascade aux OCEN.

Cependant, l'Avicca n'exclut pas la réalité de certaines remontées des OCEN faisant état d'infrastructures optiques mises en commercialisation mais avec des informations IPE erronées. C'est d'ailleurs dans un objectif d'aborder dans sa globalité la question de la transparence de l'information disponible et de la complétude des raccordements que l'Avicca avait suggéré, dans le cadre des analyses de marché, la mise en place de 4 dispositifs :

- mise en place d'un processus pour signaler les adresses manquantes dans l'IPE avec délais de réponse obligatoire de l'opérateur en charge du déploiement sur la commune concernée (processus adresse) ;
- mise en place d'un process pour signaler les logements qui ont été déclarés raccordables dans l'IPE, mais qui ont changé de statut en non raccordables suite à l'échec de raccordement quelle que soit la raison technique ayant conduit à cet échec (processus échec de raccordement) ;
- mise en place d'un process pour que les particuliers et professionnels raccordables sur demande puissent demander leur raccordement auprès de l'opérateur d'infrastructures de manière décorrélée de la demande d'un FAI (processus raccordable sur demande) ;
- mise en place d'un process pour que les locaux raccordables sur autorisation puissent aisément être rendus raccordables après communication par l'intéressé de ladite autorisation (processus autorisation en suspens).

L'Avicca suggérerait que ces process soient disponibles au travers d'une plateforme internet gérée soit par un GIP ou un GIE regroupant l'ensemble des OI, soit à défaut par l'Arcep, la plateforme permettant alors aux OI de s'interfacer avec elle. La description plus précise de ces process est indiquée en annexe.



QUESTION 13 – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep sur la qualité perçue des raccordements et l'existence d'interventions insatisfaisantes ?

L'Avicca partage l'analyse sur les conséquences dommageables pour l'OI et pour les collectivités concernées de toute mauvaise qualité d'un raccordement, alors même que l'OI ne maîtrise pas la chaîne de sous-traitants de l'OC. Les membres de l'Avicca ont constaté que des intervenants – voire les plateformes d'appels téléphoniques des OCEN - se permettaient même de mettre directement en cause les collectivités auprès des particuliers. Certains élus sont désormais directement ciblés par la population excédée. Il est d'autant plus consternant de remarquer que c'est au prétexte de la nécessité de maîtriser le lien avec leur client que les OC ont réclamé le mode STOC.

L'Avicca estime qu'il est ici question de la pérennité même des réseaux, ces « malfaçons » représentant autant de points de fragilité du réseau pour l'avenir, dont les effets pour certains éléments pourraient ne se déclencher que dans les prochaines années, alors même que la fibre sera devenue le support essentiel de l'accès.

Quelles sont les solutions qui pourraient contribuer selon vous à assurer la qualité des raccordements à la fibre dans la partie privative ?

La non-imposition du mode STOC permettrait en tout cas de clarifier les responsabilités. Un élu interpellé ne peut pas expliquer aux habitants ou aux journalistes que le réseau déployé échappe à sa responsabilité ou à celle de son opérateur du fait du mode STOC, et ce d'autant moins que ce mode emporte avec lui la notion d'une sous-traitance qui n'existe pas dans les faits. Comment expliquer simplement en effet au grand public cette particularité franco-française d'avoir un sous-traitant imposé que l'on ne peut pas récuser en droit, mais pas en fait, s'il fait du mauvais travail... Si les mauvaises pratiques venaient d'un seul OCEN, il serait possible de le sanctionner, mais malheureusement, tant les OI que les Collectivités locales et les associations de consommateurs font le même constat : les 4 OCEN se partagent non seulement le marché du haut débit et du très haut débit, mais aussi les mauvaises pratiques à des degrés divers selon les sites.

Quels sont les voies de recours mises en place par les opérateurs avec leurs abonnés en cas de dégradations ou malfaçons dans la réalisation des raccordements ? Quels délais sont habituels constatés ?

L'Avicca n'a pas la réponse à ces questions mais lira avec intérêt les réponses des OC. Les membres de l'Avicca constatent trop souvent que le seul recours des abonnés est de se plaindre in fine aux élus locaux.

QUESTION 14A – RECUEIL D'INFORMATIONS

Selon vos estimations, quelle serait la part des locaux déjà équipés en fibre optique qui ferait l'objet de l'installation d'un double câble de raccordement ? Quelles sont les difficultés engendrées par ces raccordements supplémentaires dans la mise en œuvre du système de restitution des droits d'usage ? Il est demandé d'en préciser la nature et les parties impactées : l'OI, le nouvel OC et l'ancien OC.

Cette question n'est pas totalement du domaine de l'Avicca, qui note toutefois qu'à la lumière de la crise sanitaire et de la généralisation du télétravail, l'existence localement de raccordements bi-fibres, bien que décriée et voué aux gémonies par certains OCEN, a été un plus déterminant pour séparer les flux professionnels des flux privés pour nombre

de foyers. Loin d'être un fait exceptionnel lié à la crise, le développement du télétravail est certainement une tendance de fond, accéléré et mis en lumière par cette pandémie.

Quelles adaptations aux modalités de restitution des droits d'usage pourraient être apportées afin de limiter les conséquences financières de ces raccordements ?

Le mode STOC incite les OC à multiplier les raccordements tout en diluant les responsabilités d'informations sur les PTO. Sa suppression serait de nature à supprimer les doubles raccordements et leur conséquences financières.

QUESTION 14B – RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep sur la nécessité de la bonne mise en œuvre de la restitution des droits d'usage ?

L'Avicca partage l'avis de l'Arcep, voir proposition ci-dessus pour sa mise en œuvre.



QUESTION 15A – RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Partagez-vous l'analyse des services de l'Arcep sur l'extension des procédures de portabilité à l'accès fixe à l'internet ?

L'Avicca partage l'analyse de la nécessité d'une extension des procédures de portabilité pour tenir compte de l'usage décroissant du numéro de téléphonie fixe.

QUESTION 15B – RECUEIL D'INFORMATIONS

La référence de la ligne vous semble-t-elle être une information bien connue des clients finals ? Quelles sont les difficultés éventuelles à systématiser la mention de la référence de la ligne sur les factures et dans l'espace client ?

Observez-vous une décroissance de l'utilisation des services de téléphonie fixe inclus aux offres fibre grand public, qui nécessiterait de revoir les procédures de portabilité de l'accès fixe ? Le code RIO vous semble-t-il pouvoir être un moyen pertinent de véhiculer l'information de la référence PTO de l'ancien opérateur au nouvel opérateur ? Quels en sont les inconvénients le cas échéant ?

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca, qui note toutefois que l'information actuelle n'est pas connue du grand public et que l'étiquetage même des prises est très aléatoire.

QUESTION 15C – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Quels sont les outils utilisés par les opérateurs commerciaux dans l'identification des locaux et des lignes optiques ? Les informations relatives aux locaux dans les référentiels des boucles locales fibre vous paraissent-elles suffisantes ? Détaillez les différences que vous observez avec le fonctionnement des outils similaires utilisés sur la boucle locale cuivre.

Quelles améliorations vous sembleraient nécessaires ? En particulier, l'ajout d'informations sur le « casage » ou plus généralement sur l'identification des locaux, utilisées par exemple pour l'identification des lignes électriques ou la fourniture du gaz, vous paraissent-elles pertinentes ? Selon quelles modalités ces informations devraient être partagées ? Une obligation supplémentaire de publication par les opérateurs vous paraît-elle nécessaire ?

L'identification par la fourniture de gaz ne semble pas une bonne piste, la desserte en gaz étant loin d'être universelle. Plutôt qu'une nouvelle usine à gaz, il serait utile que la possibilité d'utiliser l'identification des prises cuivre d'Orange puisse être enfin actée. On peut se demander si le fait que cette information soit à la disposition des opérateurs dégroupés pour leurs clients en cuivre n'est pas la raison du blocage par l'opérateur historique qui souhaite faire du « winback » avec la fibre.

QUESTION 15D – RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep quant à la fiabilité des données sur les lignes existantes dans les systèmes d'informations ? Détaillez le cas échéant les difficultés induites par ces divergences. Selon vos estimations, quel taux de fiabilité présentent ces informations dans les SI des opérateurs d'infrastructures ? Selon vos estimations, quelle part de lignes déjà existantes font l'objet d'une construction d'un deuxième raccordement ? Quelles mesures pourraient être adoptées afin de résoudre ces divergences ?

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca, qui s'étonne toutefois que le secteur en

arrive à réaliser des doubles raccordements alors que certains des OCEN s'étaient vivement opposés aux raccordements en bi-fibres.

QUESTION 16 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Les OI sont invités à rappeler le critère qu'ils utilisent pour déterminer la typologie d'un raccordement final et s'ils envisagent des évolutions sur le choix du critère. Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant leur choix, notamment par rapport aux conséquences pour les raccordements déjà réalisés, le critère qu'ils estiment le plus pertinent pour déterminer la typologie du raccordement final qui servira à établir son tarif. Les nouveaux champs de la version 3.1 du protocole PM doivent-ils être complétés pour informer correctement les opérateurs pour la réalisation du raccordement final ?

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca.



QUESTION 17 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Les acteurs sont invités à renseigner, selon ces deux méthodes (mode de pose du PBO et cheminement du câble), et autant que possible en les croisant, la répartition des types de raccordement final qu'ils ont déjà réalisés et ceux dont l'étude a déjà été effectuée.

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca.

QUESTION 18 - RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Ces coûts par typologies vous paraissent-ils pertinents ? Si non, pourriez-vous indiquer, à la lumière des résultats détaillés dans le tableur Excel annexé à la consultation et à l'aide d'éléments objectifs et documentés, les unités d'œuvre dont les coûts ne vous semblent pas correspondre à la pratique et le coût moyen que vous leur attribuez ?

Pour l'Avicca, il est indispensable de confronter ces coûts aux montants effectivement versés au sous-traitant final principalement dans le mode dominant, le mode STOC.

Le barème présenté paraît surestimé par rapport à la réalité du marché aujourd'hui, même si l'on ne regarde que les sous-traitants de rang 1. Il l'est encore plus si on considère l'inefficacité qui résulte d'une chaîne de sous-traitants qui s'est allongée à la demande express des OCEN (qui ont obtenu à ce titre une modification des règles d'Enedis que de surcroît ils ne respectent pas). Chaque intermédiaire capte sans contrepartie réelle une partie de la valeur.

L'Avicca demande expressément à l'Arcep, au titre de ses pouvoirs d'enquête, d'auditer les principales chaînes de sous-traitants des OCEN, en particulier le détail des contrats (coûts unitaires, remises au volume, imputation des défauts...). Il s'agit également de confronter ces contrats aux pratiques constatées pour respecter les diverses obligations.

Ainsi, l'Avicca constate que le tableau de synthèse du raccordement par un « opérateur efficace » n'est pas conforme à la réalité terrain : quasiment aucune nacelle lors d'un raccordement en mode STOC et intervention majoritairement par une personne seule. Compte tenu de ces éléments, la pertinence de l'analyse semble largement faussée. De même, le prestataire de dernier rang auto-entrepreneur ne dispose pas de l'outillage nécessaire, par exemple pour tenter de déboucher simplement un fourreau.

L'Avicca s'étonne également que l'Arcep intègre dans ces coûts par typologie l'échec de raccordement. L'ensemble des remontées du terrain montre que les prestataires qui effectuent réellement les opérations de raccordement ne sont rémunérés que si le raccordement fonctionne (c'est même la principale cause des coupures « d'anciens » clients FttH au bénéfice des nouveaux raccordés). Aussi, s'agissant des coûts unitaires, il n'y a pas lieu en l'état de présenter une imputation des échecs de raccordement sur le coût par raccordé effectif.

L'Avicca rappelle en annexe à la présente consultation une étude effectuée par Télécom Sud Paris (à l'époque INT Évry) s'agissant du pilote FttH de 2011 à Chevry-Cossigny.



QUESTION 19A - RECUEIL D'INFORMATIONS

Les acteurs sont invités à renseigner la nature et le montant des charges qu'ils supportent dans le cadre de la réalisation des raccordements final. Il est demandé de bien préciser la situation dans laquelle l'acteur supporte ces charges (réalisation avec des équipes internes, réalisation en sous-traitance, supportées par l'OI pour les raccordements finals réalisés en mode STOC, etc.).

L'Avicca note que sur le seul plan mathématique, entre le coût total payé pour le mode STOC (subventions + montants payés aux OCEN et celui que certains prestataires qui réalisent effectivement le raccordement, il existe un facteur 6 à 10. L'Avicca s'interroge quant à savoir si l'Arcep juge que des charges estimées pour l'OC – hors prestation de raccordement effectif - de l'ordre de plus de 400 € correspondent effectivement à un coût normal et si la tarification actuelle du mode est bien orientée vers les coûts et non pas vers les marges...

QUESTION 19B - RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Les montants moyens agrégés renseignés par l'Autorité vous paraissent-ils pertinents ? Chaque acteur (OI, OC et sous-traitant) de la réalisation du raccordement final supporte des charges qui lui sont propres, est-ce que l'ensemble de celles-ci doit être comptabilisé dans le tarif d'usage (flux n° 3) utilisé pour déterminer le montant de la restitution des droits d'usage (flux n° 4) ? Si non, qui supporte celles qui ne le sont pas et comment sont-elles facturées ?

L'ensemble des charges effectives doit être intégré pour déterminer le montant de la restitution des droits d'usage. L'Avicca suggère de partir du montant effectivement payé au prestataire de dernier rang auquel on ajoutera une marge raisonnable, Au vu des nouveaux contrats STOC, il conviendra d'affecter les coûts de pilotage et de contrôle à l'OC ou à l'OI suivant leurs responsabilités opérationnelles respectives.



QUESTION 20 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Quelles évolutions les acteurs anticipent-ils pour les coûts de réalisation des raccordements finals, notamment concernant la main d'œuvre, le matériel et les charges ?

L'Avicca estime que des rémunérations effectivement versées aux sous-traitants finals ne permettent pas une réalisation dans des conditions de sécurité et de qualité nécessaires, et que les coûts affichés par les OC sont surestimés. Il conviendrait d'observer les coûts de sous-traitants finals qualifiés, dont la qualité de travail est validée par les OI, pour cerner les coûts effectifs d'un opérateur efficace. Ceci pourrait être effectué périodiquement, tous les ans ou tous les deux ans, pour tenir compte des gains d'efficacité et des autres paramètres mouvants. L'Avicca renouvelle aussi sa proposition de calculer le coût de raccordement final uniquement à partir du montant effectivement payé au prestataire de dernier rang auquel on ajoutera des charges et une marge raisonnables calculées en pourcentage. A tout le moins, s'il y avait une contestation future sur les droits d'usage à l'occasion de churn, ces éléments devraient être conservés et auditable au titre des obligations comptables.



QUESTION 21 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Les acteurs envisagent-ils des besoins spécifiques pour les entreprises sur le segment du raccordement final qui impacterait le coût du raccordement final, par exemple le multi-accès ? Le cas échéant, comment ces besoins sont-ils pris en compte et comment sont-ils facturés ?

Le multi-accès impacte effectivement le coût (câble spécifique, soudures ou connectique...), mais dans des proportions limitées, surtout que la double soudure n'est, à notre connaissance, jamais demandée à l'OCEN en mode STOC. Ce surcoût restera de toute façon infiniment moindre que le coût de réalisation d'un second raccordement. L'expérience de la crise sanitaire et de la généralisation du télétravail, qui a nécessité dans bien des cas de disposer d'un raccordement *ad hoc* distinct du raccordement existant du domicile, doit relancer le sujet du raccordement bi-fibre.

QUESTION 22 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Est-ce que les acteurs envisagent une facturation particulière pour les raccordements finals d'entreprises en FttH ? Si oui, sur quelle caractérisation objective entendent-ils s'appuyer ? Les acteurs sont invités à répondre en distinguant trois aspects :

- *les pratiques sur le marché de détail, entre l'opérateur commercial et l'utilisateur final ;*
- *les pratiques entre l'opérateur et son sous-traitant pour la construction du raccordement ;*
- *les pratiques entre opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial pour le droit d'usage du raccordement.*

Pour l'Avicca, il ne devrait pas exister de facturation particulière pour les raccordements finals d'entreprise en FttH, la très grande majorité d'entre elles étant située en zone mixte, et certaines caractéristiques des autres (longueurs supplémentaires en zones d'activité...) étant absorbables dans le volume global des raccordements. Si les coûts de raccordement sont élevés, ou *a fortiori* inconnus *a priori* (sur devis), cela nuira à la transition numérique des TPE/PME et des services publics. Pour rappel, le coût de la ligne cuivre n'est pas dépendant de la nature du client.

Toutefois, il convient également qu'il n'y ait pas de distorsion entre les OC agissant exclusivement en direction des entreprises, et les OC agissant sur ce marché et sur celui du grand public, qui pourraient péréquer leurs coûts de raccordement dans leurs marchés avec leurs propres sous-traitants.



QUESTION 23 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Concernant les raccordements finals d'entreprise de type « FttE », les opérateurs d'infrastructure sont invités à renseigner leurs coûts et à détailler les mécanismes de facturation qu'ils proposent.

Pour les offres avec qualité de service, des coûts particuliers peuvent résulter de contraintes d'architectures liées à la QoS ou à des demandes spécifiques de pénétration et d'implantation dans les bâtiments. Une grille simplifiée devrait permettre dans ce cas d'éviter au maximum des raccordements sur devis.

QUESTION 24 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Quelles sont les contraintes techniques qui limitent la longueur des raccordements finals (taille ou poids du touret de câbles, standardisation des fournitures, etc.) ?

Comment doit-être caractérisée la longueur maximale d'un raccordement final « standard » : une longueur de câble, un nombre d'infrastructures (chambres ou poteaux) à solliciter lors de la réalisation ou une combinaison des deux ? Est-ce que ce critère devrait être unique ou varier selon la typologie du raccordement final ?

Les acteurs sont invités à indiquer quelle approche ils utilisent, en précisant les valeurs des seuils retenus, et pourquoi. Ils sont également invités à transmettre à l'Autorité la proportion des raccordements concernés et des éléments de coût sur ces derniers.

L'Avicca note que les sous-traitants de derniers rangs sont tellement mal rémunérés que ceux-ci peinent à réaliser des raccordements standards. Certains ne disposent même pas de véhicule, empruntent des échelles aux particuliers... La question telle que posée par l'Arcep pourrait ainsi faire sourire si elle ne cachait pas une réalité qui confine au tragique.



QUESTION 25 - RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

Estimez-vous souhaitable que l'Autorité promeuve une harmonisation des pratiques entre opérateurs d'infrastructures sur la caractérisation des raccordements « longs » ? Si oui, sur la base de quels paramètres et selon quelles modalités ? Si non, pourquoi ?

Il est nécessaire d'harmoniser les pratiques au niveau national pour éviter des discordances entre OI, OC et collectivités locales. La forte intrication entre les zones dites privées et publiques, l'existence de zones AMEL etc. plaident pour éviter ces discordances d'une commune à l'autre, d'un département voisin à l'autre.

L'Avicca estime également que cette harmonisation doit permettre d'éviter certains choix d'architecture de desserte pouvant favoriser la multiplication de raccordements dits longs, ce qui conduit à minimiser artificiellement les coûts de déploiements tout en augmentant tout aussi artificiellement les coûts de raccordement, avec ce que cela suppose d'entraves possibles à la concurrence dans le cas d'un OI intégré.

L'Avicca note également que la notion de raccordement long est contractuellement très différente d'un RIP à l'autre. Si une harmonisation peut sembler tout à fait pertinente, l'Avicca s'inquiète de son impact éventuel sur certains contrats ; le régulateur pourra utilement formuler toute nouvelle réglementation/recommandation de manière à ne pas provoquer de conséquence négative pour certains délégants.

QUESTION 26 - RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

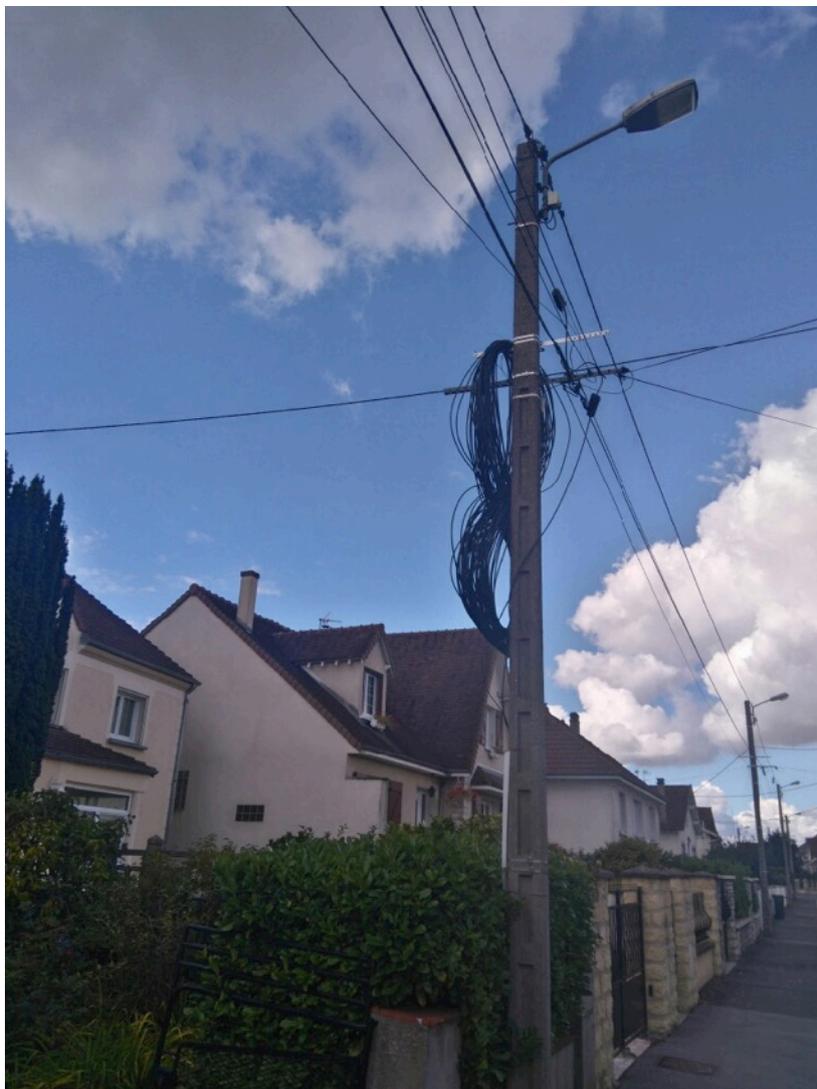
Est-ce qu'il existe un seuil en matière de longueur de câble ou de nombre d'infrastructure à solliciter à partir duquel un raccordement final ne peut plus être considéré comme réalisable par les opérateurs commerciaux ?

Au regard du développement ci-dessus, est-ce qu'il vous apparaît pertinent de fixer un seuil limite (que ce soit une longueur de câble ou un nombre d'infrastructures sollicitées) au-delà duquel l'OI ne devrait plus positionner de PBO ? Pour traiter ces cas, est-il préférable que l'OI diffère la pose du PBO (local « raccordable sur demande »), pour poser, lorsque le raccordement est demandé, un PBO « unitaire » à proximité du local, à partir duquel un raccordement « standard » sera réalisé ?

Il ne devrait pas y avoir de limites en termes de longueur de câbles, et le nombre de poteaux ou chambres intermédiaires pour effectuer le raccordement compte moins que l'existence et l'usage possible de l'infrastructure de raccordement. Dit autrement, un raccordement de 500 m peut être « facilement » réaliser si les fourreaux ou les poteaux sont aisément mobilisables, alors qu'un raccordement de 10 m avec un fourreau bouché ou un problème de surplomb ou d'élagage ou autre pourra être considéré comme non réalisable.

La suggestion de classer le local en « raccordable sur demande » sur un PBO unitaire fait sens, mais remplace un problème par une procédure qui doit encore prouver qu'elle fonctionne côté OI et côté OCEN. La responsabilité de l'OI est de rendre le local raccordable, et si les OCEN ne veulent pas faire le raccordement, il doit être en mesure de le réaliser lui. Les exceptions, qui seront à traiter avec un autre mécanisme, sont liées à l'absence d'infrastructure d'accueil sur une longueur importante qui rendrait exorbitant le coût du raccordement.

L'Avicca estime que les raccordements plus longs que 500 mètres devraient faire l'objet d'un traitement en PBO « unitaire », plutôt que de risquer des échecs de raccordement probables. Si la solution de PBO unitaire n'était pas retenue, il convient de spécifier qu'un raccordement long ne peut se faire que sans soudure ni boîtier intermédiaire, afin d'éviter les points de fragilité et l'affaiblissement du signal par la multiplication des épissures.



QUESTION 27 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Les acteurs sont invités à renseigner :

- S'il existe aujourd'hui des raccordements longs, et s'ils sont ou non réalisés lorsque l'utilisateur final demande à être raccordé.

- Comment ces raccordements finals « longs » sont facturés entre l'OI et l'OC, en distinguant les situations suivantes : construction en mode OI, en mode STOC et reprise d'un raccordement existant (en particulier l'influence des travaux sur la restitution des droits d'usage). Quand cela est pertinent, il demandé de bien distinguer les deux types de flux : le tarif de sous-traitance (flux n° 2) et le tarif d'usage (flux n° 3).

Il convient de bien distinguer des raccordements longs de ceux qui nécessitent la création d'une infrastructure. En effet, les surcoûts des raccordements longs semblent absorbables dans une logique de péréquation sur l'ensemble des raccordements, alors que la création d'infrastructure pose des questions financières plus lourdes.

A titre d'exemple, s'agissant du département de la Manche, le surcoût des raccordements longs a été estimé à 10,5 M€ et concerne 4 % des raccordements. Mais pour les 0,3 % qui nécessitent la création d'infrastructures, le coût est estimé à environ 20 M€.

Il existe selon les RIP des contrats très différents entre les délégants et les OI quant à la longueur standard des raccordements et à la prise en compte des coûts pour une distance supérieure. Les raccordements dits standards vont de 100 à 500 mètres. A noter cependant que même si l'OI a l'obligation de considérer un raccordement jusqu'à 500 mètres comme standard, les OCEN ont tendance à les considérer comme longs au-delà de 100 mètres (ce qui est sans aucun doute trop faible en zone rurale)

L'Avicca regrette par ailleurs que l'Arcep ait, en plus d'un taux possible de 8 % de raccordables à la demande et également d'un taux non défini de raccordables sur devis (appelés dans certains AMEL raccordements exceptionnellement coûteux), avalisé un taux possible de 8 % de raccordements longs à l'occasion des processus de zone AMEL, et ce sans base de données objectivée.

QUESTION 28 - RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Pour les raccordements « longs », le tarif de sous-traitance (flux n° 2) doit-il nécessairement être établi sur devis ? Vous paraît-il envisageable qu'il soit plutôt établi de manière forfaitaire ? Ou le cas échéant selon une métrique simple, comme la distance à vol d'oiseau entre le PBO et le local ? Quitte à ne garder qu'une très faible partie de cas plus exotiques sur devis ?

Il est souhaitable que les tarifs de sous-traitance pour les raccordements longs soient établis sur la simple métrique du linéaire de câble à déployer en supplément, puisqu'ils peuvent être traités ainsi par les raccordeurs. Il ne faut en aucun cas employer la distance à vol d'oiseau.



QUESTION 29 - RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Les acteurs sont invités à exprimer, en la justifiant, leur position sur chacune des situations décrites ci-dessus :

- *Situation a) : l'OC supporte l'intégralité des coûts du raccordement « long », ce qui suppose que ces derniers puissent être supportés par un seul acteur pour que l'intervention ait effectivement lieu ;*
- *Situation b) : les coûts sont supportés par une surfacturation de l'ensemble des raccordements « standards » du réseau, cela permet une participation de tous les acteurs sur le segment du raccordement final, mais cela implique que le tarif d'usage moyen d'un raccordement « standard » augmente ;*
- *Situation c) : les coûts sont reportés sur la masse des coûts PM-PBO et donc couverts par les tarifs d'accès PM-PBO, l'OI étant responsable de la position du PBO, il pourrait être cohérent que la différence avec les cas standards soit supportée par la desserte. Cela permet de diminuer le tarif d'usage des raccordements « longs », sans augmenter celui des raccordements « standards ».*

Dans la situation a), l'OC peut espérer garder son client très longtemps ou se refaire avec les droits d'usage en cas de churn (ou éventuellement il peut faire participer le client, avec un tarif spécifique, est-ce que certains opérateurs l'envisagent ?). Il faut surveiller que les opérateurs ne les classent pas en « sur demande »... Cela aura un impact surtout en zone AMEL, avec soit moins de churn sur 8 % des lignes, soit des tarifs plus élevés. Or, comme l'a dès le début du processus des AMEL bien identifié l'Avicca, il est évident que si des tarifs plus élevés sont imposés en zone AMEL, la pression sur l'échelon politique sera mise de manière particulièrement accrue ; cette pression pourra même être telle qu'elle conduise certains acteurs publics à subventionner ces raccordements, donc à subventionner un réseau privé, entraînant un

problème d'aide d'État. En zone RIP, il semble en revanche que la situation a) soit neutre et donc n'ait pas d'impact sur les contrats existants, ni sur l'amélioration du traitement effectif des raccordements longs.

La b) et la c) permettent de créer de la péréquation, ce en quoi l'Avicca ne peut être opposée.

Il n'en reste pas moins qu'il semble difficile de mesurer l'impact de ces solutions sur l'économie des contrats existants. En particulier, la c) ajoute une charge aux OI dont on ne sait si elle pourra se répercuter sur le coût à la ligne. Si c'est le cas, elle semble la plus favorable au traitement des raccordements longs et au bon positionnement des PBO.

QUESTION 30 (en domaine public) - RECUEIL D'INFORMATIONS

- Quelles sont les principales difficultés techniques qui excluent les raccordements de la catégorie « standards » (fourreau cassé, fourreau bouché, poteau à changer, élagage, etc.) ? Les acteurs sont invités à transmettre une classification de ces difficultés qui renseigne, pour chacune, le coût et la proportion à laquelle elle est rencontrée.

Dans de nombreux cas, la difficulté technique se constate au moment du raccordement : un fourreau cassé ou bouché, nécessité d'élagage (on n'imagine pas de passer chaque année sur chaque prise commercialisable pour faire un état de la végétation environnante) ... La possibilité technique d'un raccordement doit également s'apprécier en liaison avec ce qui se passe sur le terrain du client (à quoi bon identifier et traiter un fourreau cassé s'il n'y a plus de possibilité de passage sur le terrain ?). Le fonctionnement du mode STOC n'incite pas les sous-traitants de dernier rang à effectuer ce travail d'identification, comme le confirme l'écart massif entre les causes d'échecs renseignées par ceux-ci et ceux relevés par les OI lors des vérifications de terrain.

- L'OI est responsable, sur le domaine public, de la disponibilité des infrastructures d'accueil entrant dans la réalisation du raccordement final, ce qui implique de les financer. Cela appelle-il des observations de la part des acteurs ?

Le coût de remise en état doit être imputé à Orange (sauf s'il n'est pas le propriétaire de l'infrastructure) et intégré dans le coût global d'utilisation du génie civil, afin de s'assurer du bon entretien de celui-ci.

- Dans le cas où le raccordement est réalisé par un OC intervenant en mode STOC, la réalisation technique de certaines opérations, notamment sur le génie-civil, pourrait théoriquement être menée par l'OI ou par l'OC. Y a-t-il des opérations sur le domaine public qui pourraient être réalisées par les OC dans le cadre d'une intervention en mode STOC ? Le cas échéant, dans quelles situations et quels critères permettraient de les caractériser (nature des travaux, coût des travaux, etc.) ?

Dans le cas général, cette difficulté n'apparaît qu'au moment du raccordement, et s'apprécie également en fonction des possibilités de passage sur le domaine privé du client. S'il semble possible d'imaginer un accord de principe avec Orange (sur le process, la question des tarifs et imputations de coût étant plus complexe), l'intervention à chaud sur le domaine public n'est pas possible (cas d'un fourreau bouché ou d'un poteau à changer), et ce d'autant plus au regard de « l'équipement » actuel de nombreux prestataires de dernier rang.

Par ailleurs, au cas où ce soit l'OC qui puisse effectivement réaliser cette opération, il

convient de s'assurer que son indemnisation par le propriétaire ou le gestionnaire du génie civil soit à la hauteur des dépenses encourues. Formulé autrement, il convient de ne pas reproduire ce qui se passe aujourd'hui sur le changement des poteaux d'Orange...

- Les acteurs estiment-ils que certaines interventions sont trop complexes pour être réalisées en mode STOC ? Le cas échéant, merci de détailler la nature de l'intervention et la raison qui les rendent irréalisables par les OC.

A la difficulté identifiée ci-dessus s'ajoute bien évidemment :

- le manque de qualification et de matériels de certains sous-traitants en mode STOC,
- la spécificité de travaux à effectuer par rapport à un raccordement standard,
- la rémunération au lance-pierre du sous-traitant de dernier rang qui l'oblige à multiplier les raccordements pour bénéficier d'un revenu correct et donc à exclure tout ce qui est ou semble un peu plus compliqué et long à réaliser.

- Enfin, comment les acteurs envisagent-ils la réalisation de ces raccordements : est-ce que, dans ces cas précis, une reprise en main de l'intervention par l'OI leur semble pertinente ? Pour l'intervention complexe spécifiquement, ou pour tout le raccordement ?

La reprise en main par l'OI est indispensable et peut donner lieu à une industrialisation par des campagnes de travaux, avec des entreprises qualifiées et les nécessaires autorisations d'intervention sur domaine public.



QUESTION 31 (en domaine public) - RECUEIL D'INFORMATIONS

Comment ces raccordements finals « complexes » sont-ils facturés entre l'OI et l'OC, en distinguant les trois situations suivantes : construction en mode OI, construction en mode STOC, reprise d'un raccordement existant (en particulier l'influence des travaux sur la restitution des droits d'usage) ? Quand cela est pertinent, les acteurs sont invités à bien distinguer les deux types de flux : le tarif de sous-traitance (flux n° 2) et le tarif d'usage (flux n° 3).

Cette question n'est pas du domaine de l'Avicca, mais des différents OI. A date, il semble qu'il y ait peu de recul car de manière générales les OC préfèrent ne pas traiter tout de suite les cas complexes...

QUESTION 32 (en domaine public) - RECUEIL DES REACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Pour que le tarif d'usage (flux n° 3) de ces raccordements reste néanmoins à un niveau qui, en pratique, ne soit pas un obstacle à sa souscription par un OC, il pourrait être envisagé une évolution des modalités tarifaires équivalente à la « situation c) » décrite pour les raccordements « longs ».

La pratique d'un tarif d'usage plus faible que les coûts de construction, la différence (en particulier les coûts de génie-civil) est reportée sur la masse des coûts PM-PBO et récupérée via les tarifs du segment de la desserte.

Les acteurs sont invités à réagir à cette proposition de tarification.

L'Avicca est favorable à une répercussion sur la masse des coûts PM-PBO. Il serait éminemment dangereux de laisser cette question se traiter comme actuellement par une multiplication de prises considérées de fait comme « non raccordables », avec les conséquences financières (non versement des aides de l'État aux RIP), politiques (discrédit local et national), et l'impossibilité d'envisager une fermeture rapide du cuivre.



QUESTION 33 (en domaine privé) - RECUEIL D'INFORMATIONS

- Quelles sont les principales difficultés techniques rencontrées en domaine privé lors de la réalisation du raccordement final ? Les acteurs sont invités à transmettre une classification de ces difficultés qui renseigne, pour chacune, le coût et la proportion à laquelle elle est rencontrée.

L'Avicca n'a pas de données sur ce sujet. Elle constate néanmoins que ces difficultés sont appréciées de manière très différentes selon que l'on se place du côté de l'OCEN (lequel se base sur les remontées du sous-traitant de dernier rang) ou de l'OI. Au regard des premières remontées des audits réalisés par les délégants, l'appréciation des OI semble de loin être plus pertinente que celle des OCEN, exception faite de quelques RIP isolés.

- Les acteurs sont invités à s'exprimer sur les coûts engendrés par ces raccordements finals : qui doit les supporter et comment doivent-ils être facturés ? Est-ce qu'il vous semble pertinent que ces derniers soient exclusivement portés par le client final ou, au contraire, supportés collectivement par les acteurs, par exemple au travers d'une péréquation de ces coûts sur l'ensemble des raccordements finals de la zone ?

Dans le cadre du mode STOC, les coûts d'intervention en domaine privé sont parfaitement incontrôlables et seraient inflationnistes s'ils étaient répercutés collectivement.

- Enfin, les acteurs sont invités à indiquer 1) celui qui en pratique établit le cahier des charges techniques de l'intervention et 2) celui qui en pratique réalise la remise à niveau des infrastructures d'accueil. Est-ce l'opérateur d'infrastructure qui exploite le réseau sur la zone, l'opérateur commercial qui, s'il agit en mode STOC, identifiera en premier les difficultés, ou le client final qui est responsable de la disponibilité des infrastructures d'accueil ?

En règle générale, le client final n'a pas connaissance des difficultés liées au passage d'un nouveau réseau, si l'existant fonctionne, et *a fortiori* l'OI qui n'a pas à pénétrer sur ce domaine au moment de la réalisation du réseau (sauf dans les cas où des préraccordements ont été effectués). C'est donc l'OC (ou malheureusement le sous-sous-traitant de l'OC en mode STOC) qui établit ce constat. Le mode de rémunération et l'absence de formation et de moyens des sous-sous-traitants peut aboutir à des solutions bricolées, sources de dysfonctionnements à venir.

A compléter avec les membres ayant l'expérience de préraccordements par exemple.

QUESTION 34 - RECUEIL D'INFORMATIONS

Chaque répondant est invité à préciser :

- en tant qu'opérateur d'infrastructure, quel volume de raccordements FttH il a produit en 2020 sur ses réseaux, en décomposant ce volume entre « mode OI » et « mode STOC » ;

- en tant qu'opérateur commercial, quel volume de raccordements FttH il a commandé en 2020, en décomposant ce volume entre « mode OI » et « mode STOC ».

L'Avicca n'a pas de données sur ces points.



QUESTION 35 - RECUEIL D'INFORMATIONS

- Les acteurs sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers supportés et échangés entre l'OI et l'OC pour la réalisation d'un raccordement final en mode STOC, de la passation de la commande par l'OC à la perte de son client final.

- Dans le cadre d'une tarification à l'euro-l'euro⁴, les échanges financiers entre OI/OC ont-ils effectivement lieu ou est-ce que ces derniers n'interviennent qu'au moment de la restitution des droits d'usage en cas de churn ?

L'Avicca n'a pas de données sur ces points. Cela étant et en tout état de cause, il ne serait pas normal que des tarifs de sous-traitance en mode STOC soient supérieurs à ceux de l'OI quand il réalise les prestations de raccordement. Si c'était le cas dans des contrats existants, il conviendrait que l'Arcep procède au rétablissement, par tout moyen, au respect de cette règle de bon sens, quitte à l'inscrire dans la réglementation traitant du mode STOC.

QUESTION 36 - RECUEIL D'INFORMATIONS

- Comment ces différentes grilles de sous-traitance sont-elles négociées entre opérateurs ?
- Les acteurs sont invités à communiquer à l'Autorité l'ensemble des grilles de sous-traitance qu'ils utilisent dans le cadre du mode STOC (avec chaque OI ou chaque OC selon les cas).
- Les acteurs identifient-ils des conséquences particulières liées à la coexistence de plusieurs grilles de sous-traitance pour une même prestation sur un même réseau ?

L'existence de différentes grilles de sous-traitance est source d'inégalités de traitement et de problématiques sur le réseau lui-même (différences de process etc.). Elle traduit l'ambiguïté fondamentale du mode STOC, où l'OC, loin d'être un sous-traitant choisi par l'OI pour l'attractivité de ses tarifs et la qualité de ses prestations, est un de ses rares clients possibles, voire un client incontournable dans le cas d'Orange en zone peu dense, qui de fait dicte ses conditions à son soit disant donneur d'ordre. Les dispositions des contrats STOC devraient figurer dans les offres de référence, puisqu'elles sont induites par l'utilisation commerciale du réseau.



QUESTION 37 - RECUEIL DES OBSERVATIONS DES PARTIES PRENANTES

- Les acteurs partagent-ils l'analyse des services de l'Autorité ? Identifient-ils d'autres risques liés à cette situation (plusieurs grilles de sous-traitance qui peuvent ne pas représenter la réalité des coûts supportés pour la réalisation des raccordements finals) ?

- Il est par ailleurs demandé aux acteurs d'indiquer en quoi cette pratique leur apparaît compatible avec l'obligation de non-discrimination pesant sur l'OI.

L'Avicca partage l'analyse de l'Arcep sur les risques avérés de surestimation des coûts et de discrimination entre opérateurs. Reste à voir s'ils peuvent être diminués dans le cadre du mode STOC, ou plus simplement rendus sans objet par la suppression de l'imposition de ce mode.

QUESTION 38 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant, leur appétence à la mise en œuvre d'une telle grille de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) unique.

Les acteurs sont notamment invités à répondre aux questions suivantes : quelles seraient les difficultés liées à sa mise en œuvre ? Quelles seraient les conséquences pour l'OI ? Pour les OC ? Pour les raccordements déjà réalisés ?

L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?

L'Avicca est favorable à l'imposition réglementaire d'une grille unique, dans un délai rapproché. Il importera de vérifier à cette occasion que les opérateurs verticalement intégrés n'ont pas abusé de leur position, en comparant leurs grilles en tant qu'OI avec ce que les OI neutres ont pu négocier.

La nécessité d'un rattrapage du passé est à apprécier en fonction :

- de l'ampleur des raccordements réalisés et de l'écart constaté entre les anciennes conditions et les nouvelles ;
- du niveau qualitatif des raccordements réalisés en mode STOC par le flux OI-OC de référence



QUESTION 39 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

- Quelles seraient les difficultés liées à la pratique d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique, quelle que soit la typologie, pour le raccordement final ? Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant, leur appétence à la pratique d'un tel tarif par l'OI.

- L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?

- La partie 4.2 aborde les raccordements finals « longs » qui présentent des contraintes techniques qui multiplient les coûts de réalisation du raccordement. Est-ce qu'il vous apparaîtrait pertinent que ce tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique prenne en compte les coûts d'intervention supérieurs sur ces raccordements (ces coûts seraient ainsi péréqués sur l'ensemble des raccordements finals du réseau concerné) ? Les acteurs sont invités à justifier leur réponse.

La mise en place de dispositifs simplifiant le churn semble positive. Un tarif d'usage forfaitaire ne sera efficace que s'il comprend l'ensemble des cas, aussi bien les différentes typologies que les différentes sur-longueurs. Il faut bien évidemment veiller à ce que cette péréquation ne pénalise pas les OI.

QUESTION 40 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Selon vous, quelle référence de coût vous semble la plus pertinente pour fixer une nouvelle référence tarifaire pour le raccordement final en zone d'initiative publique ? S'agit-il du coût moyen (coût péréqué selon les quatre typologies) ou du coût maximal (coût d'un raccordement final réalisé en aérien) qu'un opérateur supporte pour la réalisation d'un raccordement final en zone d'initiative privée ?

Comment les surcoûts liés aux raccordements « longs » ou « complexes » abordés en partie 4.2 et 4.3 doivent-ils être pris en compte ? Les acteurs sont invités à justifier leur réponse.

L'Avicca partage pleinement l'objectif que les OCEN participent au moins de manière équivalente au financement des raccordements en zone RIP qu'en zone privée. La présente consultation se base sur l'hypothèse, aujourd'hui vérifiée, que les OCEN commercialisent leurs offres partout sans privilégier les prises dont les coûts de raccordement sont moins élevés (par exemple en immeuble versus en aérien), en réalisant en quelque sorte une péréquation interne de leur clientèle.

En zone RIP, du fait de l'existence d'une subvention, il convient d'éviter deux écueils :

- un sur-subventionnement des raccordements, qui minimise la contribution des OCEN aux coûts ;
- un sous-subventionnement qui pourrait devenir un frein à la commercialisation.

Il en résulte que la borne basse d'un tarif de référence en zone RIP serait le tarif de référence en zone privée, avec la péréquation entre les différentes typologies de cette zone privée. La borne haute serait de se caler sur le coût qu'un OCEN accepte de payer en zone privée, à savoir un raccordement en aérien.

Dès lors, deux possibilités sont ouvertes, soit la fixation d'un tarif de référence unique, soit laisser à chaque couple délégrant/OI de la zone RIP le soin de fixer ce tarif entre ces deux bornes.

La première formule a l'avantage de la simplicité ; la seconde pourrait permettre de mieux cerner les capacités contributives des OCEN, et surtout qu'il soit tenu compte RIP par RIP des contrats actuels, en laissant une place à la négociation.

En tout état de cause, la mise en œuvre de cette proposition **doit être impérativement associée** à l'imposition d'une tarification du mode STOC qui ne puisse en aucun cas être supérieure à celle de la tarification en mode OI, sinon, nul doute que cette proposition serait très rapidement détournée.

Au stade actuel, où les contributions des OCEN et des OI aux différentes propositions structurantes de la consultation ne sont pas connues, et où existe une incertitude très forte sur les coûts réels de construction en zone privée (notamment écart entre les coûts faciaux et les coûts réels compte tenu des pratiques), l'Avicca ne peut se prononcer plus précisément ni sur les niveaux, ni sur l'unicité du tarif de référence en zone RIP.



QUESTION 41 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Est-ce que cette distribution des raccordements finals vous apparaît pertinente pour décrire la zone moins dense d'initiative privée ; et ainsi servir pour fixer le tarif de référence de la zone d'initiative publique ? Sinon, quelle référence vous semble plus pertinente ?

Voir ci-dessus sur le fond.

Incidentement l'Avicca note que la typologie proposée sur la zone privée est celle des lignes cuivre, mais que les OI qui déploient dans cette zone ont massivement délaissé les zones les moins denses comme le montre le très faible recours à l'aérien.



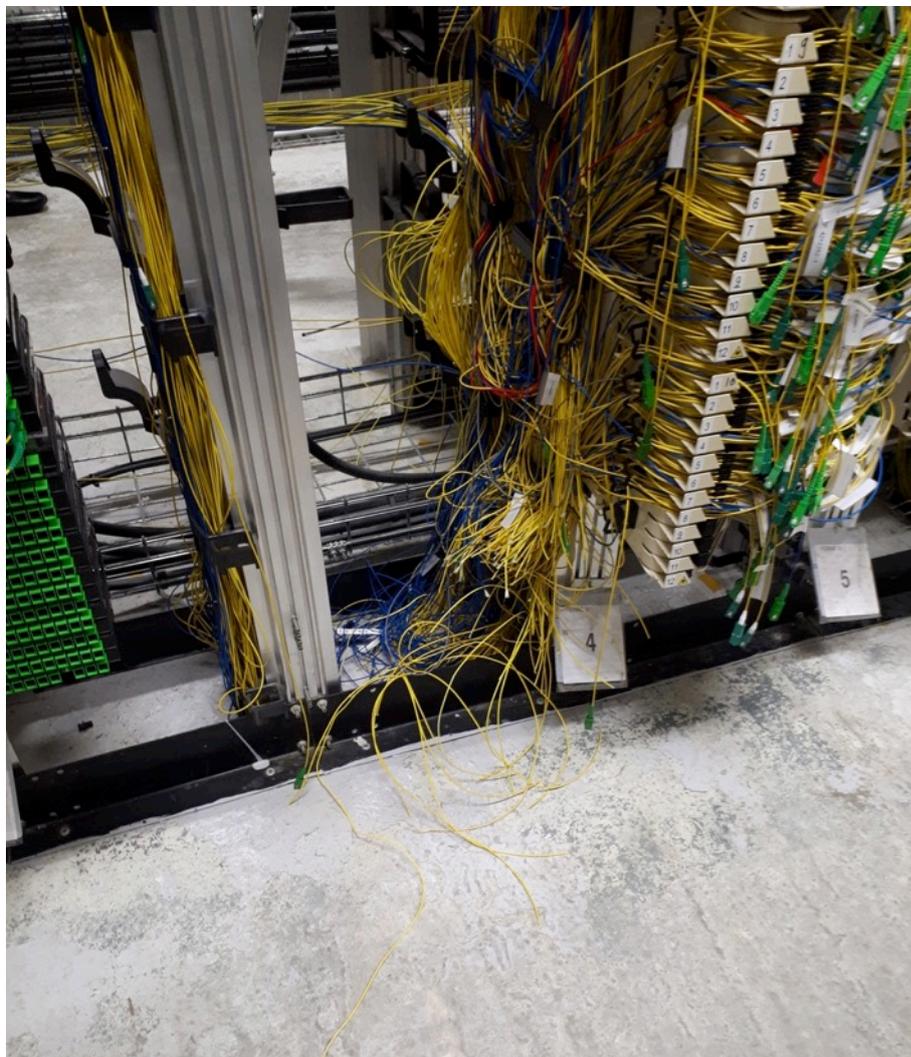
QUESTION 42 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Avez-vous des observations sur la prise en compte de ces deux composantes ?

Dans l'économie réelle des OI, il faut effectivement tenir compte des deux composantes : d'un côté le tarif d'usage, de l'autre la différence entre le tarif de sous-traitance et celui de construction.

Les contrats STOC existants dans les RIP ont été bâtis en l'absence de référentiel commun, et avec les rapports de force complexes entre OI et les différents OCEN. Il serait paradoxal qu'une réforme permettant une meilleure contribution des OCEN aux coûts de raccordement se traduise par une demande de subvention accrue aux délégants. L'effet attendu est au contraire que les cas écartés des contrats de délégation actuels, parce que trop coûteux, puissent être corrigés.

Il est également possible de relever le cas actuel où le coût de construction effectif est inférieur au tarif de sous-traitance STOC, au regard de la chaîne réelle.



QUESTION 43 - RECUEIL D'INFORMATIONS

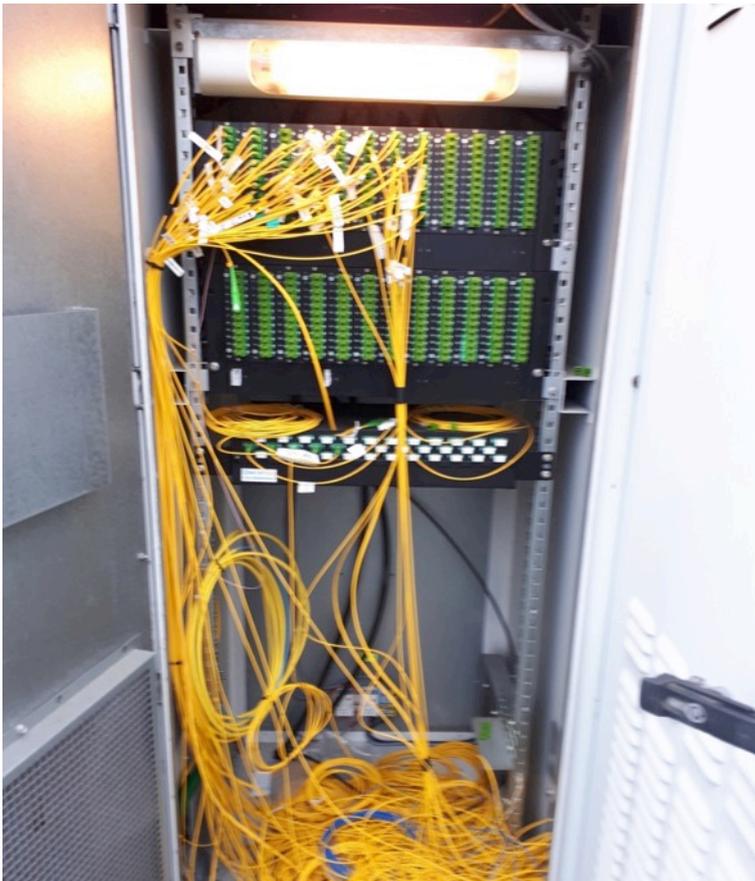
Les acteurs sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers supportés et échangés entre l'OI et l'OC pour la réalisation d'un raccordement final en mode STOC, de la passation de la commande par l'OC à la perte de son client final, selon que l'OC ait payé initialement le raccordement final ou qu'il le loue mensuellement.

Ils sont également invités à répondre aux interrogations suivantes :

- comment les opérateurs négocient-ils les grilles de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) du mode STOC en zone RIP ?*
- quelle est la conséquence de la subvention publique sur les flux financiers échangés entre l'OI et l'OC en mode STOC ?*

Notamment, il est demandé aux OI de préciser les mécanismes de reversement des subventions publiques du raccordement final, lorsqu'elles existent, à l'OC. Par exemple, en mode STOC, dans le cadre d'une pratique tarifaire à l'euro-l'euro, la subvention publique est-elle reversée au moment de la facturation du raccordement final à l'OC ? Est-ce qu'elle fait l'objet d'un flux différé regroupant les raccordements finals réalisés sur un ou sur l'ensemble des réseaux de l'OI ?

L'Avicca n'a pas de données sur ces points, mais lira avec intérêt les contributions des acteurs, à moins qu'elles ne soient pudiquement couvertes par « le secret des affaires ».



QUESTION 44 - RECUEIL DES RÉACTIONS DES PARTIES PRENANTES SUR UNE PROPOSITION

Les acteurs invités à exprimer leur position sur ces différentes modalités tarifaires du mode STOC en zone d'initiative publique. Les OI RIP préciseront la modalité qu'ils retiennent dans leur contrat d'accès en indiquant la raison de ce choix.

- Ils sont également invités à exprimer leur position sur la possibilité pour les OI RIP de fixer une seule grille de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) en contrepartie du bénéfice d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire subventionné unique en mode « CAPEX » et « location » pour le raccordement final.

L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?

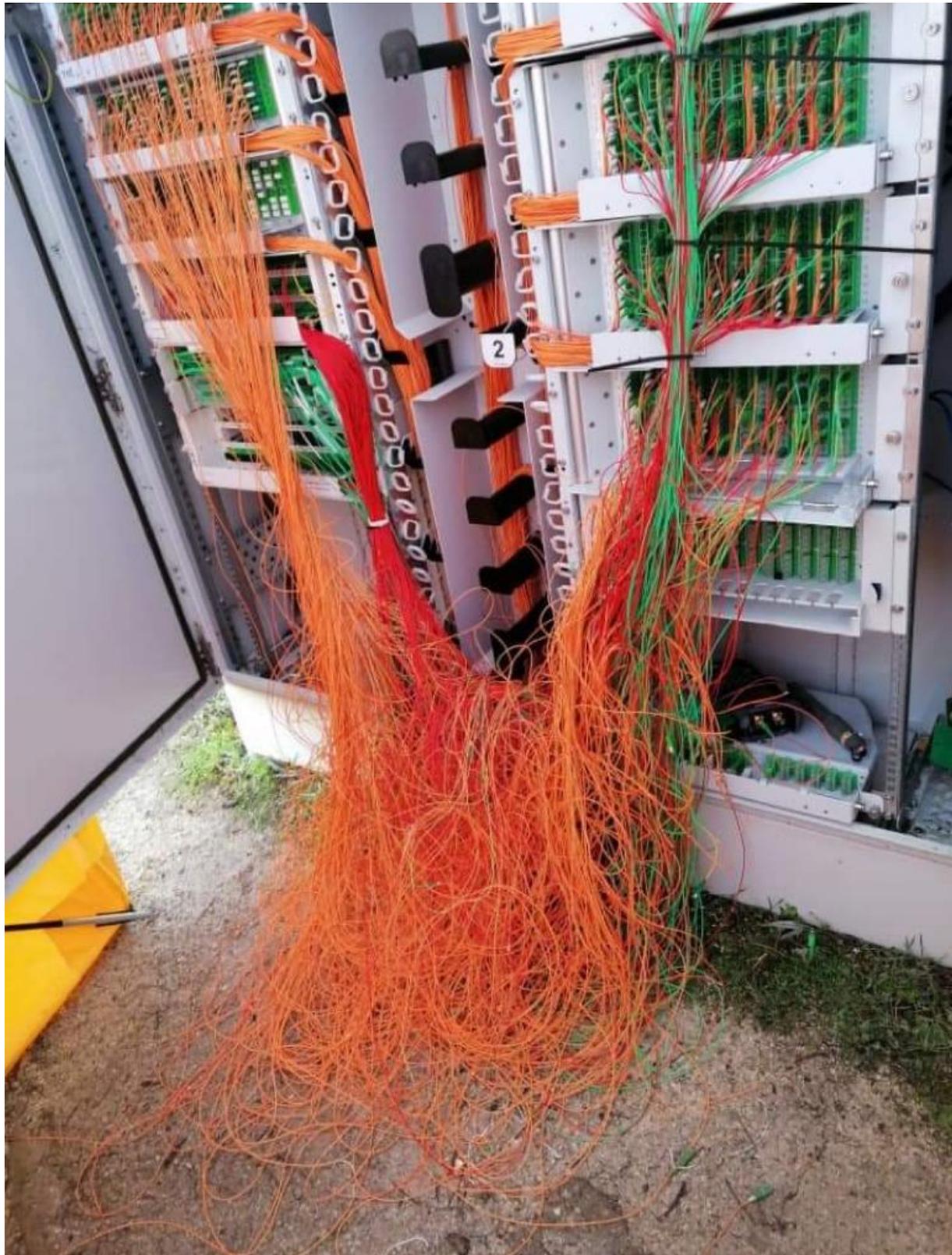
Ainsi que le constate l'Arcep, les OI n'établissent pas une réelle grille de sous-traitance,

puisque ils différencient « *les OC en fonction de leur acceptation de la grille de sous-traitance qu'utilise l'OI pour réaliser ses raccordements en propre comme grille de sous-traitance OI-OC* ». Un sous-traitant qui choisit ses tarifs, il s'agit certainement d'une novation par rapport à la loi 75-13334 du 31 décembre 1975. Les capacités de négociations des OI RIP sont de fait limitées en premier lieu par l'obligation du mode STOC, en deuxième lieu par la possibilité actuelle d'avoir des contrats STOC qui diffèrent, et en troisième lieu par le poids de marché de chacun des OC.

Il est au contraire nécessaire que la grille de sous-traitance OI-OC (flux n°2) soit appliquée de manière identique à tous les OC *a minima* sur un même RIP, condition nécessaire à la simplification souhaitable qui résulterait d'un tarif d'usage unique forfaitaire péréquant les différents modes de raccordement, les raccordements longs et complexes. *A minima*, ces coûts ne pourront être moins chers en mode OI qu'en mode STOC. Il apparaît souhaitable que ce tarif d'usage s'établisse à un niveau voisin des coûts réels de ceux de la zone privée : trop haut, il pourrait inciter les OC à commercialiser plus fort en zone privée, trop bas, il ne permettrait pas à l'OI de prendre en charge les raccordements les plus coûteux.

Il est indispensable, comme indiqué ci-dessus, qu'il s'agisse bien des coûts encourus en zone privée par un opérateur efficace. A défaut, avec le barème publié dans la consultation, il est possible que ne soit pas dégagées de marges permettant de mieux financer les raccordements, et, partant, de résoudre une grande partie des problèmes causés par les raccordements les plus coûteux.

Par ailleurs, dans le cas où le droit d'usage du raccordement est sous forme locative, le tarif doit découler de celui de l'investissement au tarif révisé et du coût du financement. A contrario, les barèmes locatifs actuels résultent souvent de la période de refus d'investissement des OCEN sur les RIP, qui avaient poussé certains OI à chercher des alternatives pour débloquer la situation concurrentielle.



ANNEXE I

Process pour le bon suivi des raccordements

1) Mise en place d'un processus « adresse » :

Le processus « adresse » doit permettre :

- à toute personne intéressée (locataire, propriétaire, bailleur, gestionnaire de biens, exploitant, élu local, services d'une collectivité ou d'un groupement de collectivités...) de pouvoir identifier facilement l'emplacement de son habitation (notamment sans avoir à produire pléthore de justificatifs) à l'aide d'outils simples (et notamment accessibles depuis un nombre et une typologie de plateformes suffisants) et de saisir l'adresse manquante sur la plateforme selon une procédure intuitive,
- au gestionnaire de la plateforme de s'assurer par divers moyens et dans un délai raisonnable (une semaine au maximum) que l'adresse n'est effectivement pas prise en compte dans l'IPE (sans préjuger de la raison pour laquelle l'adresse ne figure pas dans l'IPE : « oubli », nouvelle construction, division parcellaire ou immobilière...), et selon la réponse soit informer le demandeur qu'il est déjà éligible et comment procéder à son raccordement, soit valider la demande comme étant recevable et déclenchant ainsi les délais réglementaires pour y répondre,
- d'identifier l'OI responsable du raccordement sur la commune ou zone concernée,
- à l'OI de mettre à jour son IPE sous un délai d'un mois,
- à l'OI de rendre raccordable sous 2 mois maximum l'adresse nouvellement renseignée dans l'IPE et de mettre à jour en conséquence l'IPE, ainsi que d'informer le demandeur,
- à l'Arcep de s'assurer du respect des différents délais par l'OI.

2) Mise en place d'un processus pour les « échecs de raccordement »

En cas d'échec de raccordement, le local concerné tombe dans une boîte noire. Le local continue à figurer comme raccordable, alors qu'il n'est plus commercialisable. Les opérateurs commerciaux ne renseignent pas la cause du problème en se contentant d'annuler leur commande, et ce que l'échec soit de la responsabilité du client (travaux à effectuer à l'intérieur de la propriété, problème esthétique...), de l'opérateur d'infrastructure (adduction non utilisable...), ou de l'opérateur commercial (coût du raccordement).

Le processus « échec de raccordement » doit permettre :

- à l'OC de remonter de manière automatique et sans délais une prise raccordable faisant l'objet d'un échec de raccordement en mode STOC,
- à l'OI de remonter de manière automatique et sans délais une prise raccordable faisant l'objet d'un échec de raccordement en mode OI,
- de qualifier l'échec de raccordement selon une typologie limitative ne comprenant pas la mention « autre » ou « divers » (par exemple : technique – PBO non posé ; technique – route optique absente ; juridique : refus implantation poteau de raccordement par la mairie ; commercial – refus par le demandeur de percer un trou dans l'habitation etc.). Le client final sera associé à ce processus en signant le constat et en faisant part de ses éventuelles remarques,
- à l'OI de rendre techniquement raccordable sous 2 mois maximum le local et de mettre à jour en conséquence l'IPE, ainsi que d'informer le demandeur (si c'est à tort que l'OC a déclaré un échec de raccordement, il s'agira là d'un simple jeu d'écriture),
- à l'Arcep de s'assurer du respect des différents délais par l'OI,
- à l'Arcep d'orienter les raisons non techniques d'échecs de raccordement vers les bons interlocuteurs.

3) Mise en place d'un processus « Raccordement sur demande »

Rappelons qu'un local ne peut, normalement, être classé en « raccordable sur demande » que du fait d'une analyse concrète sur une demande potentielle faible à court/moyen terme. Or à partir du moment où la demande se matérialise par les occupants, le local ne peut plus être classé comme précédemment.

Le processus « raccordable sur demande » doit permettre :

- à toute personne intéressée (locataire, propriétaire, bailleur, gestionnaire de biens, exploitant, élu local, services d'une collectivité ou d'un groupement de collectivités...) de pouvoir demander son raccordement facilement (notamment sans avoir à produire pléthore de justificatifs) à l'aide d'outils simples (et notamment accessible depuis un nombre et une typologie de plateformes suffisants) et selon une procédure intuitive sur la plateforme,
- l'identification de l'OI responsable du raccordement sur la commune ou zone concernée,
- à l'OI de mettre à jour son IPE sous un délai d'un mois,
- à l'OI de rendre raccordable sous 2 mois maximum l'adresse nouvellement renseignée dans l'IPE et de mettre à jour en conséquence l'IPE, ainsi que d'informer le demandeur,
- à l'OI de facturer le raccordement aux mêmes conditions que celles s'appliquant aux locaux raccordables soit à l'OC choisi par le demandeur, soit directement au demandeur si celui-ci n'a pas pris d'abonnement dans les 6 mois suivants l'effectivité de son raccordement,
- à l'Arcep de s'assurer du respect des différents délais par l'OI.

ANNEXE II

Coûts des raccordements sur le pilote FttH de Chevry-Cossigny (prix 2011)

Précisions :

- 1 450 clients raccordables (capacités déployées pour 2 100 raccordables en tout) et 952 raccordés 1 an après le lancement du pilote ;
- il s'agit ici de raccordement bifibres où les deux fibres sont soudées ;
- l'étude a porté sur les raccordements réalisés en 2011 uniquement ;
- devant le faible nombre d'appartements existants sur la commune de Chevry-Cossigny (14,5%), l'échantillon de données sur le coût de raccordement bifibre d'un appartement ne peut être considéré comme suffisamment significatif.

Coût main d'œuvre chargé (tarif horaire) : 40€ HT		Raccordement pavillon souterrain			Appartement		
		Charge (en minutes)	Coût unitaire	Total	Charge (en minutes)	Coût unitaire	Total
Temps de raccordement	Etude de la topologie	15	1,33 €	20,00 €	5	0,67 €	3,33 €
	Aiguillage	15	1,33 €	20,00 €	10	0,67 €	6,67 €
	Passage de la fibre jusqu'au point d'arrivée dans le pavillon	10	1,33 €	13,33 €	0	0,67 €	- €
	Dénudage (sur la longueur à tirer dans le pavillon)	5	1,33 €	6,67 €	0	0,67 €	- €
	Passage de la fibre dans le pavillon	20	1,33 €	26,67 €	10	0,67 €	6,67 €
	Installation de la prise (fixation de la prise au mur, dénudage, épissure, love interne)	25	1,33 €	33,33 €	30	0,67 €	20,00 €
	Ouverture de la chambre et extraction du boîtier PBO	15	0,67 €	10,00 €	0	0,67 €	- €
	Soudure (repérage, épissure, étiquetage)	20	0,67 €	13,33 €	20	0,67 €	13,33 €
	Rangement	10	0,67 €	6,67 €	10	0,67 €	6,67 €
	Tests optiques (aller-retour NRO, signatures clients)	20	0,67 €	13,33 €	20	0,67 €	13,33 €
	Sous total temps humain		155		163,33 €	105	
Matériaux	Fibre optique (60 m dans la rue + 15 m dans le pavillon)	Quantité			Quantité		
	Acome G657 - bi-fibre - Interieure/Exterieur référence AN8167	75	0,95 €	71,25 €	20	0,66 €	13,20 €
	Boîtier Prise Terminale Optique						
	Boîtier Nexans Tet@XS-2 - Bi-fibre avec Pigtail.	1		18,50 €	1		18,50 €
	Consommables (thermo smoovs, alcool, lingettes, visserie, agrafes, mousse expansive, ...) + amortissements usures outils	1		10,00 €	1		10,00 €
Sous total matériaux				100 €			42 €
Total final				263,08 €			111,70 €



État du PM 2100 de Chevry-Cossigny après 952 raccordements (sans mode STOC, bien entendu)

Annexe III

Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit
6 rue du collège – 25800 Valdahon

Extrait du registre des délibérations du Comité syndical Délibération n°

Séance du :

L'an deux-mille-vingt, le _____, les membres du Comité syndical du Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit, régulièrement convoqué, se sont réunis au siège du Département du Doubs, au 7 avenue de la Gare d'Eau à Besançon, lieu choisi par le Comité, ou en visioconférence, sous la présidence de M. Denis LEROUX, Président du Syndicat.

NOTA : Le Président certifie que :

. cette délibération est affichée au siège du Syndicat le _____,

. les convocations du Comité syndical avaient été légalement adressées le _____,

. le nombre des membres en exercice est de 10 pour le collège Département et 16 pour le collège Communautés de communes,

. le nombre de votants est de _____ (dont _____ pouvoir) pour le collège Département et de _____ (dont _____ pouvoir) pour le collège Communautés de communes.

Appel nominal

Collège Département

Titulaires votants :

Suppléants votants :

Ont donné pouvoir :

Collège EPCI

Titulaires votants :

Suppléants votants :

Ont donné pouvoir :

Objet : sauvegarde du réseau syndical face aux dysfonctionnements du « mode STOC »

Après avoir entendu l'exposé du Président sur les mécanismes du mode STOC (« sous-traitance opérateur commercial ») par lesquels le délégataire-exploitant du réseau syndical est contraint de sous-traiter le pilotage des raccordements finals aux opérateurs commerciaux qui le souhaitent,

les élus du Comité syndical dénoncent avec vigueur un système qui :

- sape toute capacité du délégataire-exploitant à superviser correctement, en temps réel, le réseau FTTH public qui lui est confié ;
- dénature la relation de sous-traitance entre le délégataire-exploitant, dépositaire d'une mission de service public, et le technicien-raccordeur, le plus souvent autoentrepreneur, *de facto* inconnu de ses services, qui est censé intervenir pour son compte, dans des conditions parfois indignes et/ou dangereuses ;

- avec le résultat manifeste, en moins de deux ans, d'une dégradation accélérée de l'intégrité et de l'exploitabilité d'un réseau neuf, recetté et vérifié à 100 % au moment de sa livraison, qui va, si rien n'est fait, nécessiter des réinvestissements massifs et anormaux à brève échéance.

Par conséquent, les élus du Comité syndical demandent au Président de prendre d'urgence toutes les dispositions utiles et nécessaires pour la sauvegarde du réseau syndical, et notamment de mener des expérimentations excluant tout recours au mode STOC sur des plaques FFTH à livrer à partir de début 2021.

**Pour extrait conforme
Le Président,
Denis LEROUX**

Le Président informe que le présent acte peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif de Besançon – 30 rue Charles Nodier, 25200 Besançon, Téléphone : 03 81 82 60 00, Courriel : greffe.ta-besancon@juradm.fr – dans un délai de 2 mois à compter de sa publicité.

Annexe IV

REPUBLIQUE FRANCAISE

PUBLIE LE
17 FEVR 2021

DEPARTEMENT DU VAL D'OISE

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

ACTE EXECUTOIRE
APPLICATION DE L'ARTICLE
L3131-1 DU CODE GENERAL
DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

N° 0-66

ACTE TRANSMIS AU REPRESENTANT
DE L'ETAT

Geneviève VOLONDAT
Chef du Service de la Coordination

Séance du 12 Février 2021
adoptée à 13 h 50

LE : 17 FEVR 2021

Le Conseil Départemental du Val d'Oise s'est réuni le 12 février 2021 à 9 heures 30 au lieu ordinaire de ses séances, sous la présidence de Mme Marie-Christine CAVECCHI, le quorum étant atteint.

Membres présents :

M. Anthony ARCIERO	M. Gérard LAMBERT-MOTTE	Mme Isabelle RUSIN
M. Michel AUMAS	Mme Cergya MAHENDRAN	M. Cédric SABOURET
M. Arnaud BAZIN	Mme Nessrine MENHAOUARA	M. Gérard SEIMBILLE
Mme Michèle BERTHY	Mme Monique MERIZIO	M. Luc STREHAIANO
Mme Laetitia BOISSEAU	M. Philippe METEZEAU	M. Philippe SUEUR
Mme Sophie BERGEON	Mme Nadia METREF	Mme Djida TECHTACH
M. Nicolas BOUGEARD	M. Jean-Pierre MULLER	Mme Virginie TINLAND
Mme Marie-Christine CAVECCHI	M. Armand PAYET	Mme Chantal VILLALARD
Mme Marie-Evelyne CHRISTIN	Mme Véronique PELISSIER	
Mme Emilie IVANDEKICS	M. Alexandre PUEYO	

Le Secrétaire :

Etaient absents, excusés et donnant pouvoir :

M. Youri MAZOU-SACKO

M. Fabien BENEDIC a donné pouvoir à Mme Nadia METREF
M. Yannick BOEDEC a donné pouvoir à M. Arnaud BAZIN
Mme Sylvie COUCHOT a donné pouvoir à M. Jean-Pierre MULLER
M. Daniel DESSE a donné pouvoir à M. Gérard LAMBERT-MOTTE
Mme Jeanne DOCTEUR a donné pouvoir à Mme Cergya MAHENDRAN
M. Pierre-Edouard EON a donné pouvoir à Mme Véronique PELISSIER
M. Xavier HAQUIN a donné pouvoir à M. Armand PAYET
Mme Aurore JACOB a donné pouvoir à Mme Laetitia BOISSEAU
M. Gilles MENAT a donné pouvoir à Mme Emilie IVANDEKICS
Mme Nessrine MENHAOUARA a donné pouvoir à M. Cédric SABOURET
Mme Agnès RAFAITIN a donné pouvoir à Mme Virginie TINLAND
M. Philippe ROULEAU a donné pouvoir à Mme Marie-Christine CAVECCHI
Mme Muriel SCOLAN a donné pouvoir à M. Philippe SUEUR
Mme Deborah SEBBAGH a donné pouvoir à M. Nicolas BOUGEARD

En cours de séance :

Arrivée de M. Cédric SABOURET à 10 h 05

Départ de Mme Deborah SEBBAGH à 12 h 42
Départ de M. Yannick BOEDEC à 12 h 48
Départ de Mme Muriel SCOLAN à 13 h 00
Départ de M. Fabien BENEDIC à 13 h 00
Départ de Mme Agnès RAFAITIN à 13 h 28
Départ de M. Daniel DESSE à 13 h 42
Départ de M. Gilles MENAT à 13 h 43
Départ de M. Pierre-Edouard EON à 13 h 50
Départ de Mme Nessrine MENHAOUARA à 14 h 06

Le Rapporteur : Mme Marie-Christine CAVECCHI

SERVICE : Direction des Finances
Service de la Coordination

OBJET : Motion présentée par la Présidente du Conseil départemental du Val d'Oise relative au maintien des infrastructures et de l'exploitation du réseau de fibre optique du Val d'Oise.

LE CONSEIL DEPARTEMENTAL,

Vu le code général des collectivités territoriales,
Vu le rapport de la Présidente du Conseil départemental relatif à l'objet susvisé,
Vu l'avis de la commission : Désignations

EXPOSE

L'aménagement numérique des territoires est un enjeu majeur des collectivités. Très tôt, le Département du Val d'Oise a identifié le potentiel que représentait le déploiement d'un réseau dit "Très Haut Débit" et a souhaité s'y investir.

Ainsi, dès 2012, le Conseil départemental du Val d'Oise s'est engagé pleinement dans le déploiement de la fibre optique en inscrivant dans son Schéma Directeur d'Aménagement Numérique du Val d'Oise (SDAN VO) l'objectif suivant : la fibre partout et pour tous à l'horizon 2020.

Contrairement à d'autres collectivités, le Département du Val d'Oise a fait le choix de la technologie FttH (Fiber to the Home - Fibre jusqu'à l'abonné) qui permet de bénéficier de tous les avantages techniques de la fibre et cela, sur l'intégralité du réseau jusqu'à l'abonné (particuliers et professionnels). C'était un choix audacieux et visionnaire puisqu'il anticipait les besoins exponentiels de débit et l'explosion des usages numériques.

Ce choix s'est d'ailleurs avéré judicieux lorsque, au plus fort de la crise sanitaire, les usages des solutions numériques des valdoisiens se sont intensifiés dans leur vie quotidienne, que ce soit pour les loisirs, l'e-commerce, la dématérialisation des procédures administratives, l'école à distance, le télétravail ou bien encore la télé médecine.

Le Conseil départemental du Val d'Oise a donc unanimement décidé de déployer uniformément la fibre dans les 184 communes du Département afin de réduire la fracture numérique territoriale et de traiter de manière égale tous les Valdoisiens des territoires ruraux et urbains.

Pour cela, deux zones distinctes ont été identifiées : la zone urbaine dense dans laquelle ce sont les opérateurs privés qui ont l'obligation légale d'assurer le déploiement du réseau au regard du plan France Très Haut Débit lancé par l'Etat, et la zone moins dense, dite "abandonnée par les opérateurs privés" puisqu'économiquement moins intéressante, où c'est le Conseil départemental du Val d'Oise qui a porté le déploiement du Très Haut Débit.

Pour que ce projet d'aménagement numérique puisse se concrétiser, le Département du Val d'Oise a créé, en 2015, le Syndicat mixte Val d'Oise Numérique.

Sa première mission est d'assurer la maîtrise d'ouvrage du déploiement de la fibre optique dans les communes non couvertes par les opérateurs privés. Il a aussi pour vocation d'impulser une politique publique en faveur du développement des usages numériques et de leur appropriation par le plus grand nombre, et enfin, de promouvoir les métiers et les usages du numérique via notamment la formation aux publics les plus éloignés de l'emploi au sein du Hub Numérique Nikola TESLA.

Aujourd'hui, grâce à l'action du Conseil départemental du Val d'Oise, via son opérateur le Syndicat mixte Val d'Oise Numérique, le défi du déploiement de la fibre optique en Val d'Oise est relevé.

Fin 2020, les 62 communes situées en zone dense ont quasiment été fibrées à 100 % du fait de la volonté du Conseil départemental de conventionner, aux côtés de l'Etat et de la Région d'Ile-de-France, avec les deux opérateurs privés (Orange et SFR) et ainsi de les obliger à respecter leurs engagements de déploiement.

Les 122 communes restantes ont été couvertes par les initiatives publiques VORTEX et DEBITEX portées en maîtrise d'ouvrage par Val d'Oise Numérique. Ainsi, 123 000 foyers et entreprises ont désormais accès au Très Haut Débit et une boucle dédiée à "ultra haut débit", répondant aux besoins spécifiques des administrations et de certaines entreprises, a été étendue à l'ensemble du Val d'Oise pour desservir 4 000 sites publics, 150 zones d'activités mais aussi pour permettre aux collectivités de déployer leur projets de vidéo-protection.

Le Département du Val d'Oise est ainsi le premier Département français en passe d'être totalement fibré par la technologie FttH. A ce titre, la Commission européenne a récompensé le déploiement valdoisien par un European Broadband Awards 2018 dans la catégorie "ouverture et concurrence", faisant du Val d'Oise une référence européenne en matière d'accès à Internet pour les citoyens.

La couverture exceptionnelle et les taux de pénétration importants de ces réseaux valdoisiens, mutualisés et ouverts sans discrimination à tous les opérateurs commerciaux, sont la marque du succès du déploiement de la fibre optique dans le Val d'Oise, mais entraîne des effets collatéraux sur les conditions d'exploitation : dégradations multiples et répétées sur les infrastructures, des coûts de remise en état élevés, et surtout des coupures de services inacceptables pour les clients grand public ou entreprises.

Ces graves dysfonctionnements sont principalement liés au mode opératoire de réalisation et de gestion des raccordements ainsi qu'à des interventions non conformes que nous souhaitons ici dénoncer et auxquels nous souhaitons promouvoir des solutions.

Après en avoir délibéré :

Considérant l'urgence de la situation pour les Valdoisiens, compte tenu notamment des nouvelles pratiques (télétravail entre-autre) et des nouveaux usages qui se sont intensifiés avec la crise sanitaire et qui seront amenés à perdurer ;

Considérant que les actes de vandalisme, dont sont victimes certaines communes du Département, sont de plus en plus nombreux depuis que le réseau de fibre optique est largement déployé et que les taux de pénétration sont importants ;

Considérant que moins de 5 % des incidents déclarés impliquent les infrastructures de fibre optique ;

Considérant que les dysfonctionnements constatés sont principalement liés au mode opératoire de réalisation et de gestion des raccordements des clients finals assuré par les Opérateurs Commerciaux d'Envergure Nationale (OCEN) sous l'égide de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la presse (ARCEP) ;

Considérant que ce mode opératoire, appelé le mode STOC pour "Sous-Traitance Opérateur Commercial", prévoit que l'opérateur qui construit le réseau sous-traite le raccordement du client final à l'opérateur commercial, qui lui-même fait intervenir une sous-traitance en cascade non maîtrisée ;

Considérant que le mode STOC entraîne une multiplicité des intervenants sans aucune possibilité de traçabilité et ainsi une fragmentation des responsabilités entre les OCEN, les sous-traitants et les Opérateur d'Infrastructures (OI) ;

Considérant que la quasi-totalité des pannes sont générées par des interventions non conformes d'intervenants souvent insuffisamment formés et aux cadences de raccordement anormalement élevées ;

Considérant que l'OI ayant la gestion du réseau est rarement alerté des incidents créés ou constatés par ces intervenants, via l'édition de "tickets réseau", ce qui rend plus long et plus difficile le rétablissement de la connexion pour le client final ;

Considérant que ces interventions non conformes et leurs conséquences sont extrêmement préjudiciables pour l'image et la notoriété du Syndicat mixte Val d'Oise Numérique, de ses partenaires et plus largement du Département du Val d'Oise sur lesquels souvent, habitants, collectivités, OCEN et sous-traitants, rejettent injustement la responsabilité ;

Considérant que les Valdoisiens sont de plus en plus excédés par ces incidents de raccordement ; que les collectivités valdoisiennes, entreprises, travailleurs indépendants et télétravailleurs sont fortement pénalisés par ces interventions non conformes ;

Considérant enfin que le Val d'Oise ne peut se résigner à subir d'avantage ce mode opératoire et ces pratiques non conformes au risque de voir son avance territoriale se fragiliser et se dégrader ;

REAFFIRME que le retour à des conditions normales de maintien des infrastructures et d'exploitation du réseau de fibre optique par les OCEN représente un enjeu crucial et prioritaire pour les Valdoisiens, les acteurs économiques et les collectivités locales ;

DEMANDE une réforme profonde du mode STOC en privilégiant plutôt, en cas d'incidents, une intervention de l'OI en première intention ; cette évolution de la réglementation permettrait une traçabilité des interventions, de clarifier les responsabilités, de réduire le nombre d'interventions non conformes et de diminuer les délais de remise en service ;

DEMANDE, dans le cadre des initiatives publiques, que les autorités délégantes publiques puissent octroyer des pénalités aux OCEN qui ne respectent pas les procédures réglementaires ; et qu'elles puissent refacturer à ces OCEN les remises en conformité des points de branchement dégradés et les matériels (armoires de rue notamment) détériorées par leurs équipes ou leurs sous-traitants ;

RAPPELLE que le Syndicat Val d'Oise Numérique a demandé à ses délégataires de multiplier les contrôles des raccordements et les remises en conformité des armoires de rue pour pallier à la non-déclaration d'incidents par les intervenants des OCEN ;

DEMANDE que les OI mettent en œuvre des mesures techniques appropriées permettant une plus grande traçabilité des interventions à l'issue des expérimentations actuellement menées dans la commune d'Argenteuil ;

DEMANDE le lancement d'un audit externe sur la qualité des installations de fibre optique et de l'intervention des opérateurs afin d'identifier les sources des déconnexions intempestives ainsi que les solutions qui pourraient être mises en œuvre ;

RAPPELLE que les communes doivent favoriser la sécurisation des abords des armoires de rue (point de mutualisation) les plus sensibles situées sur le domaine public en les intégrant, lorsque c'est possible, dans le périmètre de leur vidéo-protection urbaine ;

RAPPELLE que chaque Valdoisien doit être en mesure d'alerter l'OI lorsqu'il constate un incident ; c'est pourquoi, le Syndicat Val d'Oise Numérique, en partenariat avec La Poste, a créé ALERTE THD 95. Prochainement disponible, cette application permettra à chacun de signaler des dégradations sur les infrastructures de fibre optique du Val d'Oise ;

DEMANDE à l'Etat un ambitieux "plan d'urgence de professionnalisation de la filière fibre optique" en instaurant, par exemple, une certification réglementaire des intervenants ; Certification nécessaire et obligatoire pour pouvoir intervenir sur des infrastructures ;

RAPPELLE que dans le Val d'Oise, le Hub Numérique Nikola TESLA pourrait devenir un centre de certification agréé afin de former les intervenants aux procédures réglementaires d'intervention et aux déclarations d'incidents ;

DEMANDE SOLENNELLEMENT à Madame la Présidente de l'ARCEP de prendre connaissance de la contribution du Syndicat Val d'Oise Numérique en réponse à l'enquête publique de l'ARCEP et de prendre en compte les propositions de Val d'Oise Numérique sur lesquelles s'appuie en partie cette motion ;

DEMANDE SOLENNELLEMENT à Monsieur le Préfet du Val d'Oise, représentant l'Etat en charge de la Police des Télécoms, de prendre un arrêté imposant le port de la chasuble réglementaire et la présentation d'une carte professionnelle en cas de contrôle des forces de l'ordre pour tout technicien intervenant sur les infrastructures de fibre optique, permettant ainsi d'identifier clairement l'entreprise et de lutter contre les interventions sauvages ;

APPELLE l'Association des Départements de France (ADF) à s'emparer de ce sujet sensible et crucial pour l'attractivité des Départements de France ; à s'engager dans ce combat aux côtés des Conseils départementaux concernés car, si le Val d'Oise est l'un des tout premiers Départements à souffrir de cette situation du fait son déploiement dense et rapide, nul doute que d'autres Départements pâtiront de ces inadmissibles incidents ; à mobiliser ses élus et son administration pour faire entendre la voix des Départements et faire du maintien des infrastructures et de l'exploitation du réseau de fibre optique une de ses priorités territoriales ;

APPELLE les Parlementaires à modifier par la loi les modalités de gestion du raccordement final FttH et de sa maintenance et de proposer des mesures visant à faire de la filière fibre optique une filière exemplaire ;

APPELLE, enfin, toutes les collectivités du Département à soutenir l'action menée par le Conseil départemental du Val d'Oise et le Syndicat Val d'Oise Numérique pour obtenir une réforme profonde du mode STOC et une ambitieuse professionnalisation de la filière numérique ; afin que, collectivement, le défi du maintien des infrastructures et de l'exploitation du réseau soit lui aussi relevé ; pour cela, chaque collectivité peut :

- adopter une motion similaire au sein de son Assemblée ;
- partager son contenu auprès de ses habitants et ses entreprises afin de les sensibiliser aux modalités réglementaires d'intervention sur les infrastructures de fibre optique ;
- la relayer auprès de l'ARCEP ;

Le Conseil départemental a adopté les propositions de la Présidente dans les conditions décrites ci-dessous :

<i>Vote pour</i>	<i>41</i>
<i>Vote contre</i>	<i>0</i>
<i>Ne prend pas part au vote</i>	<i>0</i>
<i>Abstention</i>	<i>0</i>

Contre : 0
Abstention : 0

La Présidente du Conseil départemental

Signé

Marie-Christine CAVECCHI