

avicca



TRIP AUTOMNE 2023

7 & 8 novembre

Table ronde 1

RETOURS SUR LA FERMETURE DU CUIVRE PAR LES ACTEURS DES PREMIERES EXPERIMENTATIONS

Animation :

- **Ariel TURPIN**
Délégué général - Avicca

Intervenants :

- **Patrick SQUIZZATO**
Directeur des réseaux Ile-de-France - Orange
- **Christophe COULON**
Président du syndicat mixte La Fibre Numérique 59/62
- **Ilham DJEHAICH-MEZOUAR**
Directrice générale - Altitude Infrastructure
- **Laurent LAGANIER**
Directeur de la Réglementation – Groupe Iliad / Free

■ Ariel TURPIN

Délégué général - Avicca

Ariel TURPIN : Il y a déjà plus d'un million de locaux concernés par la fermeture du cuivre sur 817 communes réparties sur 58 départements différents, y compris l'Outre-mer. Nous n'entrons pas encore dans l'industrialisation du plan de fermeture du cuivre d'Orange, mais dans son accélération. Avant d'industrialiser, des tests, des prototypes, des expérimentations sont toujours réalisés. C'est ce à quoi ont servi les pilotes choisis par Orange sur différentes communes en France pour tester, s'interroger et voir comment on fait pour laisser le moins possible de foyers et entreprises au bord du chemin. Quelles sont les informations dont nous avons besoin ? Lors de l'Assemblée générale de l'Avicca qui s'est tenue ce matin, beaucoup de réactions au démarrage du plan de fermeture portaient autour des données. Comment on informe les élus et les personnes concernées ? Que se passe-t-il pour les personnes qui n'auront pas voulu ou pu migrer sur la fibre le jour de la coupure effective du réseau ? Lévis-Saint-Nom, puis Voisins-le-Bretonneux dans les Yvelines, Provin dans le département du Nord, Issancourt-et-Rumelle, Vrigne-aux-Bois, Gernelle et Vivier-au-Court dans les Ardennes nous permettent d'apporter des premières réponses. J'espère que nous pourrions dire deux mots des expérimentations de fermeture en zone très dense que sont Vanves et Rennes.

Patrick SQUIZZATO a suivi et piloté la fermeture du cuivre dans les Yvelines à Lévis-Saint-Nom, à Voisins-le-Bretonneux et à Vanves. Christophe COULON à Provin dans le Nord, Ilham DJEHAICH-MEZOUAR à Issancourt-et-Rumelle, Vrigne-aux-Bois, Gernelle et Vivier-au-Court dans les Ardennes et Laurent LAGANIER sur tous ces territoires.

Ma première question s'adresse à Patrick SQUIZZATO. Vous avez personnellement suivi deux expérimentations et vous êtes en train d'en suivre une troisième sur Vanves. Quels retours pouvez-vous nous faire de ces expérimentations ? Que vous ont-elles appris et quelles conclusions pouvez-vous en tirer ?

■ Patrick SQUIZZATO

Directeur des réseaux Ile-de-France - Orange

Je souhaite revenir sur les objectifs de ces expérimentations et notamment la dernière qui a été menée sur six communes avec des configurations différentes d'habitat, de présence de marché, résidentiel, pro PME, entreprises différentes, des opérateurs d'infrastructures (OI) FttH différents. Les trois objectifs étaient de tester la communication, la gouvernance entre les différentes parties prenantes et puis la migration et l'accompagnement des clients par les opérateurs commerciaux. Nous pouvons dire que ces expérimentations ont été réussies dans le sens où ces trois points ont pu être testés, que de nombreux enseignements ont pu être tirés et qu'elles sont allées à leur terme. Nous avons pu fermer le cuivre dans de bonnes conditions à l'issue de ces travaux.

Pour réaliser ces expérimentations, l'OI cuivre Orange a toujours voulu travailler dans une grande transparence et dans un projet collectif et nous avons fait la même chose pour le bilan qui a été fait avec l'ensemble des parties prenantes. Celui-ci a été initialisé par l'envoi d'un questionnaire en avril 2023, c'est-à-dire juste après la fin de l'expérimentation et donc de la fermeture, suivi de sept ateliers qui ont été menés entre juin et octobre 2023 avec l'ensemble des parties prenantes, les OI FttH, l'OI cuivre, les opérateurs commerciaux, des élus. Cela a donné lieu à un dossier bilan (130 pages avec une présentation power-point associée) qui a été présenté le 5 octobre 2023 au comité réseaux fixes national avec les représentants de l'État, de l'ARCEP, des OI, des OC et d'un certain nombre d'élus dont l'Avicca. Vous pouvez accéder à ce bilan assez complet et partagé, en allant sur la médiathèque Orange.

Nous pouvons retenir de ce bilan quatre grands enseignements à l'issue de cette deuxième expérimentation et également de la première qui avait eu lieu à Lévis-Saint-Nom.

Premier enseignement, c'est la dynamique de décroissance des clients qui sont sur le cuivre. Nous constatons que la mise en mouvement des clients résiduels, ceux qui sont toujours sur le cuivre, pour aller vers la fibre est plutôt progressive et longue. Nous n'avons pas la même configuration que lorsque nous ouvrons la fibre sur une commune où il y a une certaine appétence et où nous constatons un gros pic de migrations parce que les clients attendent l'arrivée de la fibre. Là, ce n'est pas du tout le cas, l'annonce de la fermeture du cuivre n'a pas généré un phénomène identique. Par contre, on voit que sur le dernier mois, il y a une accélération, un pic inversé. Vous voyez aussi qu'un certain nombre de clients, en tout cas d'accès commerciaux cuivre, il en reste à peu près 9 % que nous pouvons classer en trois paquets :

- le premier paquet est ce que nous appelons les lignes cuivre dormantes, c'est très vrai sur le marché entreprises. Ce sont des entreprises qui ont des lignes cuivre qu'elles ont oublié, dont elles ne se servent plus ou dont elles n'ont plus besoin, mais qui sont toujours là. Quand nous les avons coupées, il ne s'est rien passé puisqu'elles n'étaient plus utilisées ;

■ Ariel TURPIN

Concernant ces lignes qui ne servent plus, c'est une information que vous avez en amont ?

■ Patrick SQUIZZATO

Directeur des réseaux Ile-de-France - Orange

Les opérateurs commerciaux ont ces lignes en parc. Nous, nous les voyons en tant qu'OI cuivre également. Les entreprises sont souvent adressées sur ces lignes-là. Sur les expérimentations, elles n'ont pas déclenché d'actions particulières pour les résilier. Peut-être qu'il y aura d'autres réactions et d'autres attitudes, mais nous l'avions déjà constaté dans une moindre mesure parce qu'il n'y avait pas d'entreprises à Lévis-Saint-Nom, mais il y avait quelques professionnels qui avaient attendu la fin.

le deuxième paquet, ce sont les clients qui attendent vraiment la fin pour déclencher leur migration vers la fibre ou vers une autre technologie THD et qui de fait vont se retrouver au dernier moment avec leur fibre qui n'est pas encore arrivée et leur ligne cuivre qui est toujours là. C'est juste une question de calendrier et cela montre que sur le dernier mois quand les administrés et les clients décident trop tardivement de passer à la fibre, ils peuvent être pendant quelques jours sans fibre et sans cuivre, puisque ce dernier aura été fermé. C'est un petit paquet, mais il existe ;

le troisième, ce sont les clients qui ont décidé d'attendre jusqu'à la fin, qui ont en général une autre solution, qui ont déjà, par exemple, une connexion fibre, mais qui ont gardé leur ligne cuivre et qui ont décidé qu'ils ne résilieraient pas et que ce serait coupé à la fin.

A l'issue de ces 9 % de lignes qui ont été coupées en fin d'expérimentation, il n'y a pas eu de problème remonté, ce qui signifie que ces lignes n'étaient pas utilisées ou en tout cas pas vitales pour les clients. L'autre enseignement concerne la migration des clients vers la fibre. Nous pouvons retenir trois choses.

Premièrement, les opérateurs commerciaux ont rencontré des problématiques assez classiques qu'ils connaissent bien et qu'ils rencontrent lorsqu'ils font du raccordement FttH, sauf que dans le cas de la fermeture du cuivre, évidemment, ces éléments deviennent critiques puisqu'il y a une date de fermeture du service sur le cuivre et donc qu'il faut aller au bout de la migration des clients sur le cuivre. Donc il y a trois points. Le pic que nous voyons de décroissance du cuivre en fin, qui est donc un pic de croissance aux raccordements FttH juste avant, est un sujet que connaissent bien les opérateurs commerciaux, puisque quand nous ouvrons une nouvelle commune il y a aussi un pic de croissance. Cela nécessite des ressources complémentaires, c'est-à-dire que l'outil industriel doit se mettre en capacité de raccorder plus. Sauf que là, il y a une date limite, qui est que si le client n'est pas raccordé avant la date de fermeture technique, il va être coupé et donc il y a ce pic de fin à gérer correctement.

- Le deuxième enseignement concerne les travaux en domaine privatif. Face au coût que représentent ces travaux en domaine privatif, des clients sont bloqués et ne veulent pas les réaliser. Il va donc nous falloir traiter cette problématique des travaux sur le domaine privatif lorsqu'ils sont très coûteux.
- Le troisième point sur la migration des clients, c'est le cas particulier du monde de l'entreprise que nous n'avons pas vu à Lévis-Saint-Nom, car il n'y avait pas d'entreprises sur la première expérimentation. Mais nous avons bien rencontré ce cas de figure sur la deuxième expérimentation. La particularité du marché « entreprises », ce sont des besoins spécifiques, mais aussi des cycles de décisions qui sont longs et qui peuvent amener des prises de décisions très tardives, même si le délai de prévenance est assez long. C'est un sujet qui va s'amplifier au fil du temps, cette capacité à faire prendre aux entreprises des décisions de migration le plus en amont possible.

Le troisième enseignement que je souhaite partager avec vous se situe autour de la gouvernance et de la communication. On retient là aussi trois points de ces bilans.

Le premier point est qu'il faut vraiment « embarquer » l'ensemble des parties prenantes dès la phase de lancement. C'est-à-dire l'ensemble des OI, des OC, l'OI cuivre et l'ensemble des élus, mais aussi les Préfets, les conseillers départementaux, les conseillers régionaux, les présidents d'EPCI, les délégués, l'ensemble de l'écosystème. Dans l'expérimentation n°2, nous avons eu quelques loupés à corriger.

La communication est un point important et le besoin de la Marianne dans cette communication neutre est ressorti. La Fédération française des télécommunications (FFT) avait fait un certain nombre de supports qu'il convient de simplifier en les rendant le plus accessible possible.

Le dernier point est la gouvernance. Nous avons testé une gouvernance avec des réunions régulières entre OI cuivre, OI FttH, OC FttH, avec les élus et nous avons montré que cette gouvernance extrêmement riche était complètement nécessaire pour réussir.

Le quatrième enseignement est que des adaptations du cadre réglementaire sont nécessaires. Le cadre du critère du 100 % FttH à la fermeture commerciale n'est pas vraiment compatible avec le projet de fermeture du cuivre. D'ailleurs, dans l'expérimentation n° 2, nous avons demandé une dérogation à l'ARCEP pour 98 logements sur 15 700 ce qui ne représente que 0,6 %. C'est très peu, mais sans cela nous n'aurions pas pu faire la fermeture commerciale. Donc il faut que nous ayons la possibilité d'avoir quelques dérogations pour quelques logements tels que les refus tiers, ou les raccordables à la demande notamment. L'autre point est le partage des données qui est un élément important.

■ Ariel TURPIN

Je passe la parole à Christophe COULON qui est le président du syndicat mixte qui déploie la fibre optique dans les départements du Nord et du Pas-de-Calais. Ce déploiement est fini les deux départements. Vous avez donc pu vous lancer sur l'expérimentation de fermeture de Provin. Pouvez-vous nous en toucher deux mots ?

■ Christophe COULON

Président - Syndicat mixte La Fibre numérique 59/62

Ça s'est trop bien passé à Provin globalement. Je veux dire par là que la situation n'était pas aussi complexe et représentative que d'autres. Nous n'étions pas dans une zone hyper dense. Provinces, c'est la grande frange de la métropole européenne de Lille et nous commençons à toucher la campagne avec un habitat semi-collectif relativement peu présent.

Ça s'est trop bien passé d'abord parce que la situation était particulière, parce qu'Orange avait mis beaucoup de moyens humains et parce que les élus locaux ont passé un temps infini à accompagner l'opération. Comme vous l'indiquez, Monsieur SQUIZZATO, la communication est un sujet fondamental. Je vous donne quelques points saillants de Provin avant de basculer vers la suite de l'opération, c'est-à-dire 2030. Sur Provin, la migration des entreprises arrive très tardivement et les courbes que vous avez présenté appuient mon propos. Je pense qu'il faut vraiment que nous mettions le turbo sur cette opération en termes de communication. A Provin, nous avons atteint un plafond de verre : 87 % des locaux raccordés à la fibre. Pourtant il n'y a plus d'ADSL. Cela veut dire qu'il y a eu des arbitrages de la part des ménages qui se sont dirigés vers la 4G. Ce qui montre que le 100 % de locaux fibrés n'arrivera jamais. Nous avons eu quelques cas assez curieux et exotiques d'un EPAD dans lequel il y avait une ligne par chambre. Il semblerait que ce cas pourrait se reproduire à grande échelle avec des frais de desserte qui à ce jour ne sont pas prévus dans les budgets.

Concernant la communication, il y a des choses qui ne vont pas. Globalement, j'ai l'impression que le système du décommissionnement est fait avec un prisme business. Je veux dire par là que c'est une grosse opération industrielle, c'est un gros bouleversement d'infrastructures, mais quand j'ai commencé à discuter avec un certain nombre d'interlocuteurs, j'ai surtout eu l'impression que nous nous étions dits qu'il fallait que cela se passe bien et qu'il ne fallait pas que l'opérateur d'infrastructures « fasse du client » sur le compte de cette opération. J'aimerais que nous pensions d'abord au dernier kilomètre et que les responsables se penchent sur ce dossier. Je veux dire par là que quand demain vous aurez, comme cela a été le cas dans une commune de l'Avesnois dans le Nord, située dans le monde très rural, qu'il faudra que le Maire de la commune aille choisir pour une personne âgée, située au bout de la rue, la solution qu'il lui faut pour qu'elle continue à avoir le téléphone. Il faudra déjà que la situation soit expliquée au Maire, qu'il connaisse les prospects. Il y a un immense chantier humain de préparation et de mobilisation des élus locaux derrière, car ce sont eux qui connaissent leur village, les familles.

Je voudrai mettre en parallèle ce qui a été fait à l'époque pour la fin de la télévision hertzienne. Nous avons quasiment un secrétariat d'État à la TNT. Là, je pense qu'il faut que l'État passe à la

vitesse supérieure, un site Internet ne suffit pas. Il faut qu'il y ait une communication massive de la part de l'État pour que nous gérons en flux la transition de la fibre et que nous ne nous retrouvions pas en 2026-2027 avec un stock gigantesque et avec des entreprises paralysées et des collectivités qui n'auront pas fait la migration. J'ai l'impression qu'aujourd'hui, on a fait en sorte que « on démonte le bazar, mais il ne faut surtout pas qu'il y ait d'avantage commercial pour les uns ou pour les autres ». J'aimerais que le paradigme de nos responsables soit « je pense à celui qui est au bout de la chaîne ». C'est très bien que les Préfets soient engagés dans l'opération. Dans deux des cinq départements que comptent les Hauts-de-France, nous avons eu des réunions, mais nous constatons que les Préfets ne maîtrisent pas ce sujet des télécoms. Donc il est fondamental de mobiliser les associations d'élus : AMF, AMRF. Il ne faut pas que nous nous reposions sur le seul représentant de l'État, sauf à ce qu'il dispose d'outils et que l'État s'engage plus qu'aujourd'hui.

■ Ariel TURPIN

Ilham DJHAICH-MEZOUAR, que représente pour un opérateur d'infrastructures « ce bazar » ? Quel est le niveau d'investissements ?

■ Ilham DJHAICH-MEZOUAR

Directrice générale - Altitude Infrastructure

Je voudrais avant tout féliciter les nouveaux membres du Conseil d'administration de l'Avicca. Je sais qu'un certain nombre de nos délégués ont été élus ou réélus. Je voudrais aussi apporter le soutien d'Altitude Infra aux équipes qui sont sur les territoires qui ont été touchés par la tempête, je pense à Enedis tout particulièrement.

Côté Altitude Infra, nous avons pu expérimenter, aux côtés des acteurs, via quatre communes sur les sept en expérimentation qui étaient concentrées sur la DSP Losange Grand Est sur le département des Ardennes. Je voudrais préciser un point : nous parlons d'une expérimentation qui concerne quatre communes et 4 000 lignes et qui a été faite entre mars 2021 (annonce) et mars 2023 (fermeture technique), avec un bilan fait en avril, suivi par l'ARCEP et un certain nombre d'acteurs. L'objectif d'une expérimentation n'est pas de s'en féliciter et de dire « nous avons atteint le mode industriel », mais d'être autour de la table et de se dire qu'est-ce qui ne va pas ? Que devons-nous recommander ? Que faut-il faire pour tester un lot qui sera à la dimension d'une industrialisation ?

Nous l'avons fait dans cette perspective-là et les expérimentations se sont bien passées, avec un opérateur cuivre qui a été extrêmement à l'écoute. La production des recommandations qui ont été faites l'a été de manière collective, avec tous les acteurs. Nous avons été très écoutés. Beaucoup de modifications, de correctifs ont été faits pendant les expérimentations avec une implication toujours importante évidemment des élus, des acteurs, des associations. Nous avons essuyé les pots cassés. Nous avons constaté un certain nombre de carences. L'expérimentation a été réussie parce que nous avons relevé un certain nombre de failles. C'est comme cela que nous l'avons vécu du côté d'Altitude Infra.

Dans les recommandations, ce que nous retenons de cette expérimentation, c'est l'anticipation. L'objectif à la fin, c'est le ressenti pour l'administré, c'est aussi que l'entreprise ou l'objet connecté ait la fibre. Nous sommes pour la généralisation de la fibre. Il faut anticiper là où il faut aller faire des extensions de réseau, afin que nous ayons le temps de pouvoir le faire. Là où nous avons eu un certain nombre de problématiques de domaine privé, il convient que des dispositifs soient établis pour pouvoir accompagner les administrés pour l'accès à la fibre. Là où il y a des problématiques techniques, il faut le temps de pouvoir les résoudre. De manière générale, sur la fermeture du cuivre, il faut s'assurer que 100 % des liens cuivre soient égaux à 100 % des liens fibres. C'est l'objectif, même si évidemment il y a des dérogations, il y a des cas exceptionnels. Pour ce faire, il y a trois possibilités. Pourquoi un site, une entreprise ou un administré, ne s'abonne pas à la fibre ?

- Soit parce qu'il ne sait pas. Donc il faut une communication globale dès le démarrage, mais à un moment, à la fin, nous croyons qu'elle devra être chirurgicale, via du porte-à-porte par exemple.
- Soit parce qu'il ne peut pas techniquement ou financièrement. Il faut donc mettre en place des dispositifs auxquels tout le monde devra contribuer pour régler les raccordements complexes, pour régler les problèmes d'adressage, etc.
- Soit parce qu'il ne veut pas. Pour ceux-là, ce sera la fermeture technique.

A la toute fin, au vu du bilan, il n'y a pas eu de bascule pour un certain nombre de liens. Nous avons repéré qu'il y a trois types de non bascule vers la fibre optique :

- le premier - et c'est une surprise - touche les entreprises. Un premier baromètre a été fait par COVAGE avec InfraNum sur le frein qu'ont les entreprises pour basculer à la fibre ;
- le deuxième concerne les logements vacants. Il convient de déterminer les logements qui sont vides mais qui doivent basculer vers la fibre. Pour ces logements, nous demandons

à avoir la base de données cuivre actives et inactives bien avant la fermeture commerciale pour anticiper ;

- le troisième point touche les objets connectés. Nous avons remarqué que des ascenseurs ne fonctionneraient plus après l'extinction du cuivre.

Pour conclure, oui aux expérimentations, elles sont nécessaires et elles se déroulent bien avec une concertation avec l'ensemble des acteurs. Mais attention, une expérimentation ne peut pas permettre de garantir que nous sommes vraiment prêts à l'extinction du cuivre.

■ Ariel TURPIN

Laurent LAGANIER pouvez-vous nous dire la manière dont Free a vécu ces différentes expérimentations, avec un focus sur Varves et Rennes ? Plus généralement, quelles informations manquent à l'opérateur commercial pour faire un bilan complet de ces expérimentations de fermeture ?

■ Laurent LAGANIER

Directeur de la Régementation - Groupe Iliad / Free

Nous avons plutôt bien vécu ces expérimentations et nous sommes prêts à continuer. Il est difficile de généraliser dans la mesure où le territoire d'expérimentation est petit. Mais du point de vue de l'opérateur commercial, cela s'est bien passé. Nous n'atteignons pas naturellement des taux de pénétration aussi élevés que cela sur la fibre. Il y a à peu près 10 à 20 % des abonnés qui sont réticents, voire rétifs à la migration vers la fibre parce qu'ils sont satisfaits de leur abonnement cuivre et ne voient pas l'intérêt de changer et de passer au FttH. Mais une fois que le réseau cuivre sera supprimé, ils verront plus l'intérêt à passer à la fibre.

Nous rencontrons entre 5 à 7 % d'impossibilités techniques : il n'y a pas de fourreaux dans le jardin ou bien il est bouché et là, il n'y a pas de solutions. Mais quand on éteint le cuivre, ces impossibilités disparaissent, par miracle ! Les abonnés ont trouvé les moyens d'accepter, voire de financer ce qu'ils n'auraient pas accepté en l'absence d'extinction du cuivre.

Les 0,3 % restants sont des abonnés pour lesquels il n'y avait pas de fibre après l'extinction du cuivre. Nous avons fait comme les autres opérateurs et leur avons donné une 4G ou une 5G box pour qu'ils continuent à avoir une proximité de services, mais c'est moins satisfaisant qu'une liaison filaire. Sur ces territoires d'expérimentation, nous n'avons quasiment pas eu de difficultés

de travaux à réaliser sur le domaine public routier. Toutes les difficultés se situaient sur le domaine privé et ont en grande partie été résolues.

Même si tout s'est globalement bien passé, nous maintenons nos demandes, recommandations, suggestions auprès de l'État. Parfois les travaux sont importants, il n'y a pas de corrélation entre le coût des travaux et le revenu des gens. Ce n'est pas parce que sur un petit territoire, cela a pour l'essentiel bien marché, qu'il ne faut pas mettre en place des dispositifs d'accompagnement financiers, sous conditions de ressources vraisemblablement pour permettre aux ménages qui en ont besoin, de réaliser des infrastructures d'accueil sur leur parcelle privée. Les opérateurs ne paieront pas. La plupart des ménages seront en mesure de les payer, mais s'il y a 1.200 € de travaux à faire et que le reste à vivre du ménage c'est 600 €, il ne va pas le financer. L'exclusion du numérique par l'argent n'est pas le modèle que nous avons en France. Donc sur cette partie-là, il va falloir - probablement l'État - financer des situations. Dans certaines collectivités - c'est le cas du Nord Pas-de-Calais - les mécanismes de délégation de service public ont été assez loin dans le financement des travaux. Dans d'autres territoires, ce n'est pas le cas et à l'échelle nationale, c'est très hétérogène. Je prends le cas de la Corse où il y a très peu de financement des raccordements finaux sur la DSP. Cela va déjà être compliqué de faire le domaine public routier, si en plus nous devons faire le domaine privé, cela ne va pas marcher. Il va falloir aider les ménages.

■ Ariel TURPIN

Quelle est la principale différence ?

■ Laurent LAGANIER

En zone très dense, il y a moins de travaux à faire dans les jardins. Donc à priori, cela se passe mieux. Le sujet de la zone très dense est de trouver des zones dans lesquelles l'intégralité des immeubles est éligible à la fibre. Mais sinon, comme il y a plus d'immeubles, c'est beaucoup simple, il y a moins de travaux impossibles.

■ Ariel TURPIN

Donc il faut de la complétude et c'est tout ?

■ Laurent LAGANIER

Oui. Mais la complétude n'est pas qu'une question d'opérateurs. Pour les immeubles qui ne sont pas fibrés en ville la raison ne vient pas que de l'opérateur, il y a soit un refus du propriétaire ou des difficultés techniques. Par exemple au centre-ville de Rennes, on ne peut pas passer un câble

car la zone est pavée et intégralement classée et on ne peut pas adducter l'immeuble. Et là, à moins de déroger aux règles d'urbanisme ou de les assouplir de manière temporaire, il n'y a pas de solution.

■ Ariel TURPIN

Patrick SQUIZZATO nous avons parlé des mesures et des orientations prises par Orange cuivre pour parvenir à accélérer à passer en mode industrialisation. Que devons-nous faire maintenant pour préparer l'industrialisation que ce soit du côté d'Orange, mais également du côté des pouvoirs publics ou autres ?

■ Patrick SQUIZZATO

Je vous propose trois paquets. Le paquet de ce qui a déjà été embarqué dans les lots 1 et 2. Le paquet qui est en cours de travaux et qu'il faut arriver à finaliser assez vite et le paquet de ce qui n'est pas encore traité et qui est en suspend et sur lequel il faut que nous nous attaquions.

Premier paquet, ce sont les enseignements qui ont été tirés de l'expérimentation et qui sont déjà embarqués. L'organisation de la phase de lancement doit embarquer toutes les parties prenantes afin que tout le monde ait le même niveau d'information et soit impliqué. Les cahiers de fermeture ont été mis à jour avec cela. Le deuxième point est la communication. Nous avons vu dans l'expérimentation des éléments en termes de communication qui ont été repris pour les lots 1 et 2. Ce n'est pas suffisant et vous verrez que dans les streams qui sont en cours de travaux, il y a aussi la communication qui apparaît. Une partie a été intégrée, liée aux retours d'expériences des six communes. Il reste encore à faire, mais il y a déjà des choses qui ont été intégrées. Et puis la gouvernance. Tout ce qui a été mis en place, les nombreuses interactions dont nous avons tous parlé entre les OC et les OI, entre l'OI cuivre et les OI FttH, avec les élus, c'est absolument à garder et cela a été aussi embarqué dans les cahiers de fermeture.

Deuxième paquet, ce qui est encore en cours de travaux et que nous devons finaliser assez vite. Tout d'abord la gestion de la fermeture technique. Nous avons proposé de rédiger un cahier, le numéro 7 : « réussir la fermeture technique ». Nous voulons une rédaction collégiale avec l'ensemble des OC et des OI FttH et des élus locaux. Nous avons comme ambition de sortir de cahier début 2024 pour que nous soyons tous clairs et que nous ayons les bonnes actions et les bonnes pratiques tous ensemble. Ensuite, nous l'avons beaucoup dit tous ensemble, la migration des entreprises. C'est un point qui est encore très ouvert. Il faut encore beaucoup le travailler et nous proposons de rédiger tous ensemble et avec InfraNum un cahier avec des recommandations. Comment faisons-nous en sorte que les entreprises, les pro, les PME et les administrations puissent se préparer au mieux ? Comment pouvons-nous les accompagner au

mieux dans des communications aussi spécifiques en passant par d'autres canaux pour qu'ils puissent aborder la fermeture du cuivre et la migration notamment vers la fibre de manière différente ?

Un point essentiel est celui de la communication où il faut que nous allions plus loin dans ce qui a déjà été fait dans les expérimentations. Le Ministre a parlé d'un site. Nous sommes tous d'accord pour dire que ce n'est pas suffisant. Nous croyons aussi beaucoup aux conseillers France-Services qui pourraient être de bons relais. Nous devons trouver cette communication massive vers les territoires. Il faut aussi que nous ayons des roadmaps de communication partagés par tous pour que notamment vous, les élus, ayez cette visibilité sur les opérations de communication. Il faut que vous puissiez vous appuyer dessus pour pouvoir rebondir, que les opérateurs commerciaux soient aussi aidés par cette communication. Ce sont des streams qui sont en cours de travaux, qui ne sont pas terminés et dont nous avons comme ambition tous ensemble, début 2024, d'avoir des avancées assez fortes.

Enfin, le dernier point, avec deux questions qui restent à traiter. Le premier est la question du multi-accès. Vous en avez un peu parlé avec les EPAD. C'est le cas où pour une adresse donnée il y a besoin de plusieurs lignes et que finalement, ce n'est pas prévu comme cela par l'OI FttH qui n'a pas prévu d'avoir plusieurs lignes pour une adresse donnée. C'est un point qu'il faut que nous traitions, car tous les OI FttH n'ont pas d'offres de multi-accès aujourd'hui, et c'est forcément un problème dans un certain nombre de configurations. Et le deuxième est le soutien financier aux travaux en domaine privé pour lequel il faudra que nous trouvions une solution dans un certain nombre de cas car c'est un point bloquant. Il faudra trouver les bonnes conditions pour le faire et c'est un point indispensable pour aller jusqu'au bout de la fermeture.

■ **Ariel TURPIN**

Laurent LAGANIER, au début du plan, Free a demandé plusieurs fois à aller plus vite. A l'aune de ces expérimentations, est-il possible d'aller plus vite ? Et que faudrait-il mettre en œuvre pour y parvenir ?

■ **Laurent LAGANIER**

Pour notre partie d'opérateur commercial essentiellement résidentiel, nous pouvons aller plus vite. C'est ce que nous avons mis en œuvre sur les quatre communes. Nous pensons qu'aujourd'hui il y a en France environ 5 000 communes intégralement fibrées dont une assez grande partie sont situées en zone RIP, du fait du mode de déploiement des opérateurs RIP. Nous nous apercevons que le basculement vers la fibre se fait si la fermeture du cuivre est proche, deux

ans, 18 mois et cela suffit à migrer le parc d'abonnés. Cela n'induit pas une charge particulière sur la quantité de travaux.

■ Ariel TURPIN

Cela multiplie tous les cas particuliers, tous les petits problèmes qui nécessitent de la ressource

■ Laurent LAGANIER

Quand une zone est ouverte au FttH, nous avons 40 à 50 % des abonnés qui vont migrer vers la fibre en un an. Et quand le cuivre est fermé sur une zone, la question est de migrer les 20 à 25 % d'abonnés en deux ans. Nous voyons bien que l'intensité du travail est largement moindre au global que lors de la phase d'ouverture du FttH. Par contre, il ne faut pas laisser des gens sur le côté. Nous sommes sollicités pour un rôle de conseil beaucoup plus avancé : quel type de travaux dois-je faire dans mon jardin ? C'est la gestion des cas particuliers qui s'industrialise aussi. Il n'y a pas 100 000 typologies de travaux à faire, ce n'est pas si compliqué.

■ Ariel TURPIN

Le plus long à venir est le dispositif d'accompagnement, mais une fois qu'il est en place, cela peut se dérouler plus rapidement.

■ Laurent LAGANIER

L'exemple montre que nous n'avons pas besoin du dispositif d'accompagnement pour éteindre le cuivre. En revanche, nous en avons besoin si nous voulons que personne ne soit exclu de la fibre pour des raisons techniques ou financières.

■ Ariel TURPIN

Ilham DJEHAICH-MEZOUAR , c'est pratiquement la même question, côté Altitude, vous avez fait des recommandations dans le cadre des retours de ces pilotes. Que manque-t-il pour s'industrialiser ? Altitude peut-il, comme d'autres opérateurs d'infrastructures, accompagner un mouvement qui s'accélère ?

■ Ilham DJHAICH-MEZOUAR

Nous sommes totalement alignés sur la fermeture du cuivre. Notre objectif est de respecter le planning défini. Nous avons eu le plan France Très Haut Débit qui était le chantier du siècle sur le déploiement, nous nous en sommes félicités. Nous considérons que le nouveau chantier du siècle, c'est la fermeture du cuivre et qu'effectivement dans ce chantier, il faut y mettre le sujet de

la résilience tels que les aléas climatiques. Et dans ce chantier aujourd'hui, ce serait assez présomptueux de dire que toutes les incertitudes ont été levées et que le chantier est bien mené. On peut se féliciter de la mobilisation de tous les acteurs, du fait que nous avons un plan, un objectif. Orange a joué le jeu d'exprimer un plan précis, avec un timing donné, avec un écosystème autour d'Orange pour le pilotage et la fermeture du cuivre. J'ai lu attentivement l'avis de l'Autorité de la concurrence suite à la saisine du régulateur sur trois projets de décisions. Sur le retour de l'avis de l'Autorité de la concurrence, il en ressort des incertitudes, encore très nombreuses, sur la fermeture du cuivre, sur l'inquiétude que pourrait avoir l'Autorité de la concurrence sur le respect du planning. Je vais résumer en quelques points pour ceux qui n'auraient pas eu l'occasion de le lire. C'est assez aligné avec l'ensemble de l'avis de l'écosystème, indépendamment d'Altitude Infra.

Dans le respect du planning, je retiens deux points. Il y a peut-être dans l'extinction du cuivre des objets connectés que nous n'avons pas anticipé dans la fermeture du cuivre. Dans le respect du planning, nous avons pris des recommandations qui étaient très bien sur les dérogations qui permettent de ne pas freiner l'extinction du cuivre, mais qui mettent de côté un certain nombre de foyers sur l'extinction du cuivre ou de locaux. Il ne faudrait pas qu'il y ait une extinction du cuivre en peau de léopard. L'objectif est qu'il y ait une équité même dans l'extinction du cuivre dans les territoires.

Le deuxième point, l'Autorité de la concurrence met en exergue la réticence de certains clients, paradoxalement focalisé sur les entreprises. Nous l'avons vécue sur l'expérimentation. Cela veut dire que nous devons nous assurer que les entreprises puissent accéder à la fibre optique dans les mêmes conditions que celles qu'elles avaient dans le DSL, dans les services, dans la qualité, peut être aussi de rassurer sur le fait qu'elles ne soient pas déconnectées. Nous avons intérêt à stimuler la concurrence entre les opérateurs commerciaux pour avoir le meilleur des services aux entreprises et permettre l'accélération de la migration vers la fibre.

Le troisième point est la transparence et la concertation. Tout le travail qui a été fait là et qui continue à s'accélérer, et on le voit avec l'exposé qui a été fait par Orange, c'est d'assurer systématiquement que ce soit transparent pour tout le monde, que ce soit concerté. Nous ne sommes pas au bout. Par exemple sur le choix des communes dans les différents lots : pourquoi telle commune et pas une autre ? Il y a encore beaucoup de transparence à établir, la concertation doit encore être renforcée sur la partie extinction du cuivre. Enfin, il convient de garantir une dynamique concurrentielle entre les différents acteurs. Je dis cela dans l'intérêt des administrés et des abonnés. Je ne me positionne pas sur l'intérêt concurrentiel des opérateurs d'infrastructures, je vous expose juste l'avis de l'Autorité de la concurrence. Ce ne sont pas mes

mots, mais c'est très important pour les acteurs. Quand il y a une dynamique concurrentielle, c'est toujours positif et cela permet aussi que l'ensemble des administrés ait le meilleur du service, arrive à la fibre optique, et c'est toujours bon pour l'opérateur d'infra.

Ce sont les différents points qui ont été soulevés par l'Autorité de la concurrence. Il faut répondre à un certain nombre d'angoisses sur l'exploitation des poteaux demain, quand il n'y aura plus de cuivre. Je pose la question, car à la suite de la tempête, il y a eu une intervention extraordinaire d'Orange sur les poteaux cuivre. Nous n'avons pas de visibilité sur la déconnexion des clients finaux parce que c'est du passif. Donc demain, comment va être gérée la maintenance des poteaux lorsqu'il n'y aura plus de cuivre ? Il y a un certain nombre de questions auxquelles il faudra répondre et encore un grand travail à établir de manière collective et transparente.

■ Ariel TURPIN

De nombreuses questions posées sur le salon de discussion portent justement sur cette thématique. Que vont devenir les infrastructures de génie civil une fois le réseau cuivre déposé ? Qui dépose le réseau cuivre ? Comment les élus abordent-ils ces deux questions ?

■ Christophe COULON

Concernant le devenir des infrastructures, je n'ai qu'une seule volonté, c'est la simplicité administrative et c'est l'unité d'action. Je dis à Orange qu'il doit vendre toutes les infrastructures où il n'y a plus rien d'autre que notre réseau sur les poteaux. Il n'y a pas de raison qu'il n'y ait pas une unité de propriété et de capacité d'interventions. Je comprends que ce soit du patrimoine, que cela ait de la valeur. Demain, en tant qu'élu, je serai responsable de ce qui va et de ce qui ne va pas. Donc je préfère avoir la pleine propriété de tout pour gérer les rétablissements, même si vous avez des délais d'intervention corrects. Je demande juste que l'opérateur d'infrastructures se dise ce n'est plus mon business, je ne suis plus en première ligne, donc je vends le patrimoine.

Deuxième observation en direction d'Orange. Attention dans le choix des communes que vous amenez lot par lot. Explication : entre le lot 1 et le lot 2, j'ai constaté qu'il n'y avait pas d'unité territoriale. Bien sûr, il faut bien démarrer et depuis le lot 3, nous arrivons à densifier ce par quoi nous avons commencé. Cela étant, en lot 3, vous n'avez pas fini certaines communautés de communes. Donc techniquement, soyez vigilants dans le choix des communes que vous mettez lot par lot pour progresser à l'échelle d'un territoire administratif cohérent, par exemple une communauté de communes. Là, il y a des anomalies que je ne comprends pas. Peut-être que vos équipes pourront me l'expliquer localement.

Il faut également que nous ayons accès à l'ensemble des informations. Car entre vos fichiers et ceux que nous avons en tant que RIP, il faut que nous puissions avoir accès au plus grand nombre d'informations possibles pour avoir au final connaissance de ceux vers qui il va falloir aller faire des efforts. Je suis bien conscient des enjeux commerciaux, mais l'accès à l'information est pour nous fondamental pour faire cette démarche de sensibilisation. Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous quand vous dites que cela ne sert à rien de dire quatre ans avant qu'il n'y aura plus la fibre à quelqu'un qui basculera tard. La pédagogie est un éternel recommencement. Nationalement, il faut qu'un message récurrent vienne de la part de l'État, qu'il soit relayé localement par un certain nombre d'élus et par les opérateurs. Dans l'information, il faut afficher la Marianne, car beaucoup d'élus ne connaissent pas la Fédération française des télécoms. Quand ils reçoivent un dossier de plusieurs pages, ils ne savent pas d'où il vient. La FFT fait un très bon travail, mais il faut que vous trouviez une autre marque pour communiquer. Sinon ce travail manque d'efficacité et n'a pas d'effet levier. Il convient donc de progresser de ce côté-là.

Enfin, il faut parler de service universel fibre. Comment l'environnement va-t-il évoluer ? A un moment, nous allons avoir besoin de répondre notamment aux foyers modestes. C'est sans doute au législateur et au régulateur d'y répondre.

■ Laurent LAGANIER

Il faut que je réagisse sur la volonté de rachat du génie civil que j'ai déjà entendu de la part d'autres collectivités. Effectivement l'envie d'avoir l'unité de gestion et son destin en main est compréhensible. Mais je voulais attirer votre attention sur le fait que la tarification du génie civil est péréquée. A Paris par exemple, il y a un mètre de linéaire de génie civil par ménage abonné, dans le Nord/Pas-de-Calais, c'est environ 10 à 20 mètres, en Lozère et dans la Creuse, c'est plus de 100 mètres, et il est aérien donc les coûts d'exploitations sont plus élevés. Aujourd'hui, les tarifs sont péréqués, c'est-à-dire que chaque abonné va payer environ 1,90 € par mois pour l'entretien, l'exploitation et l'amortissement du génie civil, que cet abonné soit à Paris, où le coût du génie civil est inférieur à 5 centimes par mois, ou qu'il soit situé en Lozère ou dans la Creuse où le coût réel d'exploitation et d'entretien du GC est plutôt compris entre 10 et 20 € par mois. Il y a donc un transfert interterritorial massif qui passe par la péréquation des tarifs du génie civil. Or si un jour Orange décidait de vendre son génie civil dans les zones RIP dans lesquelles il n'est pas délégataire de service public, la péréquation ne jouerait plus. Il faut donc faire les calculs jusqu'au bout. Pour moi, l'intensité de la péréquation territoriale qui passe par le génie civil est beaucoup grande que celle sur les câbles.

■ Ariel TURPIN

Autres questions très présentes dans le salon de discussion : Orange va-t-il donner les données sur les lignes cuivre existantes dans les lots qui vous s'ouvrent au fil de l'eau ? Dans ces lignes cuivre, y aura-t-il une identification des lignes inactives ? Cette question concerne Orange, mais je la pose également à Laurent LAGANIER. Comment pouvons-nous avoir ces informations ? Où sont les lignes cuivre et où sont les lignes cuivre inactives, en plus du génie civil ?

■ Patrick SQUIZZATO

Je reviens sur ce sujet du génie civil. En tant qu'opérateur de génie civil, Orange compte bien continuer à faire l'exploitation de cette infrastructure avec beaucoup de professionnalisme.

Je voudrai ajouter quelques mots sur la dépose du réseau cuivre. Nous sommes en train de faire le bilan de cette dépose des câbles et des équipements, qui est un élément très important. Ce bilan sera partagé début 2024. C'est un travail collectif.

Sur les données, nous avons bien vu dans la phase d'expérimentation qu'il y avait ce besoin de données entre OI cuivre, OI fibre, avec les OC et avec les élus. Dans son analyse de marché, l'ARCEP va donner un cadre réglementaire pour 2024-2028 sur ce sujet. Nous pouvons d'ores et déjà dire qu'Orange en tant qu'OI cuivre a sorti un outil qui permet de faire une corrélation entre cuivre et fibre et que cela va se poursuivre. Ce sera un outil assez précieux, avec un indice de confiance de corrélation des adresses entre cuivre et fibre qui est déjà un premier élément. L'autre élément est de fournir aussi le fichier des locaux encore non raccordables du fait d'un refus de tiers, mais aussi les RàD (raccordables à la demande). Là aussi, nous allons partager ces données de manière récurrente et aussi avec l'ARCEP. Les données de trajectoire pourront aussi être partagées, ainsi que les lignes cuivre qui sont vues comme toujours actives. Nous les partagerons dans l'année avant la fermeture technique, qui est une période cruciale. Ce partage se fera aussi avec les élus : sous réserve de confidentialité, ils pourront avoir cette liste des lignes cuivre restant actives sur leur territoire.

Nous espérons qu'à travers ce dispositif, s'il est confirmé par le cadre réglementaire de la nouvelle analyse de marché, nous pourrions avoir une communication et des échanges beaucoup plus fournis que ceux que nous avons pu avoir dans la phase d'expérimentation où chaque acteur s'est un peu cherché.

■ Ariel TURPIN

Pour les clients cuivre qui vont migrer vers la fibre, avez-vous connaissance des difficultés que vous allez rencontrer ? Avez-vous des abaques par exemple, qui permettrait sur telle commune d'indiquer à quel taux de pleine terre – et donc tant de problèmes – il faut s'attendre ?

■ Laurent LAGANIER

Non, il n'y a pas d'abaque. Il n'y a pas que les problèmes de la pleine terre. Il y a aussi le problème de fourreaux qui sont bouchés ou écrasés parce que posés il y a quarante ans. Cela on ne peut pas le savoir à l'avance.

Sur la donnée, il y a une chose très importante. Pour s'abonner à la fibre, il faut avoir une adresse dans la durée. Les systèmes d'éligibilité entre les opérateurs sont fondés sur des adresses dans les IPE et des tests de vérification pour bien vérifier que l'adresse existe dans la base des adresses nationales (exaclé, la poste.). Il existe des villages entiers dans lesquels les rues ne sont pas nommées ou pas déclarées dans la base. Il convient donc de nommer toutes les voies, d'attribuer un numéro à chaque administré, de les déclarer dans la base nationale et à l'OI, mais également de déclarer les nouvelles constructions et de les numéroter.

■ Ilham DJEHAICH-MEZOUAR

Pour information, chez Altitude infra, nous avons créé un «magic circle» pour se dire 100 % cuivre = 100 % fibre dans lequel nous avons identifié toutes les problématiques de raccordements complexes, d'adressage zéro, etc. pour pouvoir anticiper et nous avons fait un chantier pour identifier là où il y a des raccordements complexes. C'est-à-dire pas de génie civil existant pour pouvoir avoir une identification et sur certains territoires nous anticipons déjà via une initiative qui a été émise par la Banque des territoires et par Orange sur les raccordements complexes, mais aussi sur certains territoires pour essayer de trouver des solutions sur les raccordements complexes.

Mais il me semblait important de conclure sur un autre point. Nous constatons qu'exploiter un réseau fibre coûte de plus en plus cher. Il est demandé de plus en plus d'investissement de la part des opérateurs d'infrastructures et cela va coûter de plus en plus cher. Cela va coûter de plus en plus cher parce que nous devons anticiper la résilience, les problématiques climatiques, etc. En soi, je dis simplement et toute transparence que l'opérateur d'infrastructures doit jouer son rôle. Nous devons rester dans la dynamique du plan France Très Haut Débit mais demain, il faut penser à l'équilibre financier des RIP et des DSP, il sera donc nécessaire de travailler sur l'évolution tarifaire sur les DSP.

■ Ariel TURPIN

Combien d'ETP sont mobilisés sur la fermeture du cuivre aujourd'hui chez Orange ? Et combien d'ETP cela représentera-t-il en période industrielle ?

■ Patrick SQUIZZATO

La réponse de l'OI cuivre est de plusieurs centaines. Le pic correspond au démontage du réseau pour lequel il va y avoir le plus de monde. Dans la phase de pilotage, nous allons monter à plusieurs centaines de personnes.