



TRIP D'AUTOMNE 2024

26 et 27 novembre

Table ronde 1 : Qualité et complétude

Table ronde 1

Qualité et complétude, “paroles, paroles”

Animation :

■ Ariel TURPIN
Délégué général de l'Avicca

Intervenants :

■ Valérie NOUVEL
Représentante de l'association Départements de France

■ Jean-Germain BRETON
Président d'Orange Concessions

■ Marie-Amandine STÉVENIN
Présidente d'UFC – Que Choisir

■ Hervé de TOURNADRE
Directeur des affaires réglementaires de Bouygues Telecom

Ariel TURPIN

Cette table ronde va traiter de la qualité et surtout de la complétude de nos réseaux de fibre optique. Si nous faisons un peu d'histoire, c'est le sénateur-maire de Pau, André LABARRERE, qui en 2003 a déployé le tout premier réseau communal FttH de France sur le territoire de la communauté d'agglomération de Pau-Pyrénées. Le tout premier réseau FttH de France était donc un RIP. 20 ans après, 9 Français sur 10 sont raccordables à la fibre. C'est une réelle avancée, mais un Français sur 10 n'a toujours pas encore accès au réseau.

Le paradoxe de la situation est que ces problèmes de complétude sont plus présents dans la zone d'initiative privée que dans la zone d'initiative publique. 42 zones départementales publiques sont achevées ou quasiment achevées en France, contre 15 zones départementales d'initiatives privées. Nous voyons qu'avec la fermeture du cuivre, ce problème devient de plus en plus pénible pour nombre d'habitants, et évidemment pour les élus qui sont en première ligne.

Ce sont les déploiements, surtout en zone d'initiative privée, qui s'arrêtent. Comment gérons-nous, cette complétude ? Sachant en plus que ce n'est pas parce que nous sommes raccordables que nous sommes raccordés. Et quand bien même nous sommes raccordés, nous pouvons encore avoir des difficultés qui font que nous revenons voir les élus pour dire que cela ne va pas. En effet, il y a des problèmes de qualité des raccordements. Sujet dont l'Avicca se fait l'écho depuis cinq ans. Nous recueillons les insatisfactions, nous sommes un baromètre. Sur certains territoires, cela se passe bien, et à tous les niveaux. C'est-à-dire que les armoires sont en bon état, mais également les points de branchement optiques et les raccordements sont bien faits. Donc le mode STOC peut bien fonctionner. Toutefois, il y a des endroits où cela fonctionne moins bien, voire pas du tout. Et enfin, il y a des endroits où nous ne voyons pas la fin des problèmes.

Donc c'est pour parler de tout cela, de la complétude et de la qualité des raccordements à la fibre optique, que j'ai souhaité vous réunir autour de moi : Jean-Germain BRETON, président directeur général France d'Orange Concessions, Valérie NOUVEL, vice-présidente du département de la Manche et représentante de l'association des Départements de France, Marie-Amandine STÉVENIN, présidente de l'UFC - Que Choisir et Hervé de TOURNADRE, directeur des affaires réglementaires de Bouygues Télécom.

Madame STÉVENIN, une première question pour vous : nous voyons le nombre de raccordables augmenter, mais parallèlement, les réclamations quant à l'accès semblent augmenter au même rythme. Comment se manifeste cette problématique d'accès au réseau de fibre optique ?

Marie-Amandine STÉVENIN

Cela fait toujours plaisir de porter la voix des consommateurs, qui restent ceux pour qui la fibre est développée et qui, si j'ai bien compris, sont ceux qui vont finir par devoir la payer, peut-être même parfois à deux vitesses. Je le rappelle, le plan France Très Haut Débit visait 100% de fibre optique fin 2025. Pour nous, c'est l'objectif à tenir. Cependant à l'heure actuelle, nous évoquons le chiffre de 10% de non raccordables, donc des millions de personnes. Or, il faut regarder dans le détail à quoi correspondent ces 10 %. Dans une petite commune de moins

de 10.000 habitants, il peut y avoir 33% de logements qui ne sont pas raccordables. Alors que sur les communes de plus de 100.000 habitants, vous n'êtes plus qu'à 4% de non raccordables. Et bien même 4%, cela représente beaucoup de personnes qui ont l'impression de vivre cela comme une injustice.

J'aimerais surtout rappeler que quand nous parlons de la fibre, de l'accès à Internet, nous ne parlons pas que des loisirs des utilisateurs d'Internet. Nous parlons de leur vie sociale, de leur télétravail, de leur accès aux études. Parce que je rappelle qu'il y a une période pas si lointaine où nos enfants étaient tous en cours à distance et parfois pendant plusieurs années, comme pour tous ceux qui avaient des enfants en études supérieures. Cela a été le cas parce que certaines facs ont gardé pendant très longtemps des cours à distance, c'est aussi toutes les formations professionnelles, les démarches administratives. L'accès à Internet, c'est vraiment la vie du citoyen. C'est aussi pour cela qu'il est très important de maintenir cet objectif de 100% qui nous paraît être l'objectif sur lequel nous ne transigerons pas parce que nous ne voyons pas pourquoi une catégorie des consommateurs devrait être laissée sur le côté.

Concrètement, cela donne quoi à l'UFC - Que choisir ? Nous avons des remontées de gens qui nous disent « je ne comprends pas, ma rue a été raccordée, mais moi, je ne le suis pas ». Alors, ils font des enquêtes, ils sont baladés d'un service à un autre. Parfois, il leur est expliqué que c'est parce que le sous-traitant a oublié leur maison. Là, le consommateur se retrouve dans une situation inextricable. Vous ne pouvez pas parler au consommateur d'opérateur commercial ou d'opérateur d'infrastructures. Le consommateur a un lien avec son fournisseur d'accès Internet. C'est le seul acteur économique avec lequel il a un contrat, et souvent, il est très compliqué de joindre son service client.

Ensuite, il y a aussi tous les problèmes techniques. Le technicien qui constate que les gaines passent dans des fourreaux extérieurs et qu'il faut ouvrir le trottoir, mais qu'il ne peut pas le faire, ni le consommateur d'ailleurs. Nous avons fait une étude, plus de 550 cas nous sont remontés, avec des gens qui attendent depuis un an et qui sont baladés de service en service. Les 10 % sont constitués de situations comme cela et qui sont inacceptables.

Ariel TURPIN

En fait, quand nous avons l'information, nous acceptons mieux de patienter. Mais il faut savoir ce qui bloque et quand est-ce que ce sera résolu.

C'est cela, il faut avoir une information exacte, complète et fiable. Une information qui indique quel numéro à appeler, qui peut ouvrir le trottoir, qui peut venir vous mettre ce fameux fourreau dans lequel vos câbles doivent passer... Aujourd'hui, ces informations ne sont pas données au consommateur. Mais attention, il ne faudra pas non plus reporter sur le consommateur l'ensemble des démarches qui doivent être faites. Ce n'est pas lui le responsable du déploiement de la fibre, mais c'est lui qui paye.

Jean-Germain BRETON, comme je le disais en introduction, les RIP sont bien plus avancés en termes de complétude. En zone RIP, vous avez 43% des communes qui sont à plus de 99% de raccordabilité. En zone AMII, c'est 18% et en zone très dense, c'est moins de 4%. Derrière ce succès, il y a bien sûr des collectivités, mais il y a aussi leurs opérateurs d'infrastructures. Et donc, vu depuis Orange Concessions, quelles sont les clés de cette réussite ? Et qu'est-ce qui vous reste encore comme difficulté à relever pour respecter l'ambition du plan France Très Haut Débit, d'arriver au 100% FTTH pour tous et respecter au passage l'engagement politique des collectivités déléguées ?

Par rapport à votre question, effectivement, nous pouvons commencer par quelques chiffres qui illustrent l'état d'avancement des déploiements, en tout cas chez Orange Concessions. Et je reprendrai un peu les mêmes chiffres que vous avez cités, puisque j'ai isolé à peu près 17 RIP qui ne sont pas totalement terminés, mais dont le taux de déploiement est bien avancé. Il y a 4.000 communes sur ces 17 réseaux d'initiatives publiques et sur ces 4.000 communes, il y a 3.200 communes qui ont déjà un taux de déploiement supérieur à 95%. Et parmi ces 3.200, il y en a 2.050 qui ont un taux de déploiement de plus de 99%. Voici donc, l'état d'avancement de nos déploiements sur les RIP Orange Concessions.

J'ai isolé les deux ou trois gros RIP qui sont en cours de déploiement pour avoir une mesure qui reflète la réalité. Je voudrais souligner que parmi ces RIP-là, il y a quelques RIP en affermage et nous notons que ceux-ci tirent le taux de complétude vers le haut puisque ce sont les collectivités qui assurent elles-mêmes les déploiements. Elles ont la volonté d'avoir un taux de complétude extrêmement élevé et, quelque part, elles donnent l'exemple.

Ce n'est pas une surprise, ni un exploit, puisque nous sommes contraints et nous devons respecter un certain nombre d'obligations, dont la première est l'obligation contractuelle. Il

s'agit d'exécuter et de respecter les engagements que nous avons pris. Il y a une deuxième obligation qui est une obligation réglementaire. En effet, dès lors que nous mettons en service une armoire PM, un point de mutualisation, nous avons cinq ans pour assurer la couverture arrière de ces PM de façon totalement exhaustive. Et l'ARCEP, tout à fait logiquement, contrôle l'état d'avancement de la complétude dans les zones arrière de PM. La troisième obligation est un peu plus « business ». Les opérateurs commerciaux attendent cette complétude puisqu'ils souhaitent migrer leurs clients vers la fibre et nous, nous souhaitons avoir beaucoup de clients sur ces réseaux. Puis, la quatrième obligation, c'est la fermeture du cuivre qui nous contraint à boucler cette complétude avant les fermetures techniques. Et juste pour vous donner un autre chiffre, sur les 702 communes qui composent les lots 1, 2 et 3 pour Orange Concessions, il y en a 639 qui ont déjà un taux de complétude supérieur à 97%, alors que la plupart d'entre elles sont dans le lot 3 et que la fermeture technique y est prévue dans plus de deux ans, fin 2026. Vous voyez, nous nous préparons et nous analysons la complétude du lot 4. Effectivement, il reste encore sur ces 4.000 communes quelques centaines ou quelques milliers de prises à produire, à construire. C'est là où cela devient un peu complexe, mais nous trouvons des solutions. Il y a deux types de solutions. Des solutions qui sont prévues dans les conventions avec les fameux raccordements à la demande. Nous exécutons effectivement ces raccordements à la demande qui permettent d'étaler dans le temps les dépenses sur des raccordements qui sont en général complexes et coûteux.

Je voudrais citer le cas d'un RIP et d'un travail très collaboratif et très synergique avec les équipes de la collectivité pour trouver des solutions intelligentes à des problèmes techniques. Il y a différentes raisons qui aujourd'hui peuvent rendre difficile le raccordement à la fibre. Nous avons notamment dans ce territoire un certain nombre de zones protégées où les services de l'État ne souhaitent pas que nous installions des infrastructures et des boucles locales optiques. Par ailleurs, nous avons aussi constaté qu'il y avait un certain nombre de logements situés en zone inondable. Donc nous nous disons que ce n'est peut-être pas intelligent de construire des infrastructures de fibre optique sur des zones qui régulièrement font l'objet d'inondations très perturbantes.

Et puis, il y a aussi quelques prises dont le coût est exorbitant. Cela concerne quelques centaines de prises, sur un RIP qui fait plus de 300.000 prises, soit 0,1% des prises. Nous avons trouvé des solutions alternatives à la fibre optique. Quand cela concerne quelques centaines de clients, nous trouvons des solutions qui leur permettent d'avoir un usage et du très haut débit. D'ailleurs je souligne que dans le projet de recommandations de l'ARCEP qui est actuellement mis en consultation, l'ARCEP ouvre des possibilités d'exceptions

raisonnables à la complétude. Cela nous paraît aller dans le bon sens en cas de refus tiers, en cas de blocage, en cas de gel indépendant de la volonté des OI.

Je dirais pour terminer sur cette première intervention que la complétude n'est pas uniquement l'objet des déploiements actuels. C'est une exigence à maintenir dans le temps avec tous les raccordements de logements neufs. Et j'en profite pour annoncer que nous lancerons dans quelques semaines une offre "mon domicile fibré" qui va permettre d'accompagner les particuliers et les professionnels sur la viabilisation de leur terrain et sur les éventuels travaux d'adduction avec une offre qui nous paraît intéressante et tout à fait adaptée aux demandes des collectivités locales qui sont très en attente de ce process.

Ariel TURPIN

Jean-Germain, vous disiez que les OCEN attendent cette complétude. Cela tombe bien, nous avons le représentant d'un opérateur commercial, Hervé de TOURNADRE. Bouygues Télécoms est exclusivement opérateur commercial, vous n'êtes pas opérateur d'infrastructure donc vous êtes client des opérateurs d'infrastructures. Je rappelle qu'un opérateur commercial achète un droit que nous appelons le co-investissement. C'est un prix qui est moyenné sur la zone arrière du point d'utilisation, quel que soit le coût de construction de la prise. C'est-à-dire, si la prise a coûté très peu cher ou si elle a coûté très cher, elle sera payée le même prix. En zone RIP, le coût moyen est de 1.500 euros, donc vous êtes sûr de ne pas être floué comme client opérateur commercial. Mais en zone d'initiative privée, comment voyez-vous la chose ? Qu'est-ce que vous seriez prêt à entendre en tant qu'opérateur commercial, comme éventuelle exception au sujet de l'exigence de complétude pour laquelle vous payez un droit d'usage péréqué à l'échelle de zone arrière ?

Hervé de TOURNADRE

Tout d'abord rappelons que 10% de locaux restant à déployer, c'est une moyenne, nous sommes dans un plan dynamique, avec un grand nombre de communes qui sont raccordables aujourd'hui à bien plus de 90%. Rappelons aussi que nous, Bouygues Telecom, sommes co-investisseurs. Nous finançons le déploiement des OI, mais nous n'agissons pas sur le plan et la stratégie du déploiement. Nous ne sommes pas consultés, nous n'avons pas la faculté d'émettre des recommandations sur les zones à couvrir priorité, à déployer, etc. Nous sommes de facto placés dans une situation de co-investisseur passif, nous n'avons pas voix au chapitre. Notre rôle se limite à raccorder les plaques fibrées dès qu'elles sont disponibles, les locaux dès qu'ils deviennent éligibles. Dès que dans l'IPE, les locaux changent de statut, deviennent éligibles, nous les mettons en commercialisation. C'est notre boulot d'apporter le

service au client et de leur permettre d'accéder concrètement à la fibre, pas d'agir sur la complétude.

Je reviens sur votre question de la complétude. Effectivement, c'est notre intérêt en tant qu'opérateurs commerciaux, que cette complétude soit la plus achevée possible. Nous pensons qu'il faut aller vers la généralisation de la fibre, et nous soutenons cet objectif dans la limite, bien sûr, des engagements qui ont été pris par les OI que nous ne connaissons pas précisément. Mais nous savons aussi qu'il y aura besoin d'exceptions. D'ailleurs, la régulation elle-même a prévu des exceptions. Par exemple, je pense aux locaux particulièrement isolés, pour lesquels la construction du raccordement serait particulièrement onéreuse. De même les locaux pour lesquels il n'y aurait pas un besoin avéré de fibre dans le local, pourrait aussi faire partie des exceptions ou faire l'objet d'un déploiement un petit peu différé dans le temps.

Je vais vous communiquer notre retour d'expérience, puisque nous avons fermé maintenant le cuivre sur un certain nombre de communes. En janvier prochain, nous allons fermer le lot numéro 1 qui comprend plus de 250.000 locaux. Jusqu'à présent, et y compris pour le lot numéro 1, nous n'avons pas été confrontés à des problèmes d'éligibilité à la fibre durables. Nous avons eu des soucis d'éligibilité de différents ordres. Par exemple, un local introuvable dans l'IPE, ou un autre, présent dans l'IPE, mais pas encore raccordable. Et donc effectivement il faut attendre que ces situations se débloquent. Il y a aussi des cas de locaux présents dans l'IPE avec le statut déployé, mais gelés commercialement, parce que des travaux sont programmés, il faut désaturer un PBO, etc. Et puis il peut aussi y avoir des blocages dus à des refus de tiers. Mais globalement, jusqu'à présent, et y compris s'agissant du lot qui ferme en janvier prochain, nous avons réussi à anticiper toutes ces problématiques. Avec l'OI, nous nous sommes réunis et avons réglé d'un commun accord les problématiques existantes et nous fermerons le lot 1 sans problème de complétude ni d'éligibilité. Nous perdrons quelques clients au passage, car il y a des clients, qui même au bout d'un an de sollicitations ne répondent pas à l'opérateur commercial. Ces clients nous ne pouvons pas les migrer malgré eux ! Il y a aussi des cas de clients qui changent d'opérateur commercial en dernière ligne droite avant la fermeture. Lors de la fermeture technique, nous coupons leur accès cuivre, mais ce n'est pas pour autant qu'ils ne disposent plus de service à l'issue, parce qu'ils ont peut-être changé d'opérateur. Je tiens à remercier aussi les services de Bercy et le Gouvernement d'avoir lancé cette expérimentation de financement, de subventionnement des travaux en zones privatives, parce que cela aussi, c'est un sujet important. En effet, lorsque le client a des travaux préparatoires au raccordement à réaliser chez lui, en zone privative, c'est souvent un problème crucial qu'il ne sait pas gérer ou financer lui-même et qui empêche son raccordement à la fibre. Le problème n'est pas circonscrit aux seuls cheminements extérieurs

(un bout de GC à faire, etc), mais peut aussi concerner un cheminement à l'intérieur d'un domicile, qui peut constituer un obstacle pour le client.

Ariel TURPIN

Valérie NOUVEL, vous représentez l'association des Départements de France. Vous ne les représentez pas qu'ici, mais aussi aux comités nationaux, notamment au sein du comité de concertation France très haut débit, et du comité des réseaux fixes. J'y assiste également et je vois bien à quel point le sujet de la complétude y occupe une place centrale et ce depuis toujours ou presque. Quelle est votre analyse de l'évolution de ce sujet ? Comment évolue dans la durée, cette perception, cette notion de la complétude ? Quelles sont les bonnes ou mauvaises perspectives que vous voyez se dessiner ?

Valérie NOUVEL

Les propos des représentants des RIP sont ceux que nous rapportons aussi, en permanence. Donc cela crédibilise nos propos. Quand nous faisons le bilan des auditions des représentants des RIP qui nous parlent de ce qu'ils vivent sur le terrain et puis des auditions des opérateurs, nous avons l'impression que nous ne vivons pas dans le même monde. Nous avons des territoires qui, sur la qualité, sur l'avancement du déploiement, s'organisent. Ils emploient des mots comme résultat, nombre de personnes raccordées. Et en face, nous entendons des pourcentages, des objectifs à atteindre, des difficultés à lever. Nous constatons qu'il y a un problème de vocabulaire entre territoires et opérateurs. Si je fais le bilan des auditions que nous avons eues en 2024, nous avons un certain nombre de territoires qui ont embauché du personnel, mis en place des démarches qualité très fortes, financé aussi ce personnel, ces audits, et finalement, se substituent aux opérateurs pour régler le problème et apporter aux habitants, la réponse dont ils ont besoin. C'est un point fondamental, qui ne nous a pas échappé au sein du comité de concertation. Au niveau des territoires, cet engagement, y compris financier, est pour nous un report de charge sur les collectivités. Les collectivités agissent faute d'action de la part des opérateurs.

Concernant les auditions des opérateurs, nous entendons, avec le président de l'Avicca, Patrick CHAIZE et le Vice-président de l'AMF, Michel SAUVADE, "des mots magiques, des mots tactiques qui sonnent faux, oui tellement faux". Alors certains opérateurs vont dire que « ce n'est pas comme cela chez nous ». Je voudrais le dire aujourd'hui de façon très solennelle, le temps des rêves est fini. Devant nous, il y a le décommissionnement du cuivre et l'adaptation au changement climatique. Alors la complétude, c'est fondamental. Et c'est zéro tolérance au niveau de ces habitants qui seraient isolés. Nous ne devons pas avoir des

exceptions à cette complétude. Aujourd'hui, il convient de resserrer l'espace qu'il y a entre démarches de collectivité et démarches d'opérateurs.

Ariel TURPIN

Jean-Germain BRETON, dans les RIP Orange Concessions, d'après les remontées que nous avons, certains ont la chance de connaître peu, voire très peu de problèmes. D'autres sont cependant malmenés avec les problèmes de raccordement mal réalisés. Les opérateurs sont souvent pris à partie par les élus des territoires, qui eux-mêmes sont pris à partie par la population. J'aimerais que vous nous expliquiez ces différents constats, pas toujours partagés et ressentis comme différents de ce que vous observez dans les chiffres. Mais surtout, vous remettez en état régulièrement ces réseaux. Quelle charge représente pour un OI de faire la remise en état ? Vous avez réalisé un important audit. Pouvez-vous nous en faire un bilan assez rapide ?

Jean-Germain BRETON

Le sujet de la qualité est un sujet important, que nous mettons dans les trois priorités et dans les trois enjeux des mois et des années à venir avec la commercialisation et le remplissage de nos réseaux. Le troisième enjeu qui nous tient à cœur étant bien sûr l'économie long terme de nos réseaux. Nous avons construit des réseaux de qualité, bien conçus. Nous avons maintenant une obligation de les maintenir à ce haut niveau de qualité et ce n'est pas toujours simple parce que même si nous avons des réseaux très protégés, d'autres qui plus exposés. Cette exigence de qualité, de plus en plus forte, est une exigence de consommateurs finaux qui ont pour préoccupation d'avoir une connexion d'extrêmement bonne qualité. Ce sont des enjeux professionnels : le travail, la télémedecine, etc. Nous avons une exigence de qualité parce que les réseaux fibre optique seront les seuls qui existeront demain. Il y a donc une obligation à délivrer la qualité par rapport aux besoins de nos clients et à l'attente des FAI, mais également vis-à-vis des collectivités délégantes. Ces réseaux leur appartiennent. En tant qu'OI sur les zones RIP, nous nous devons de les maintenir dans les bonnes conditions. De plus, un réseau bien exploité, avec un niveau de bonne qualité, c'est un réseau qui nécessite de dépenser moins d'OPEX en termes d'exploitation. Donc il y a aussi un intérêt économique à entretenir des réseaux de qualité et d'investir un petit peu pour récolter les fruits en termes d'économies d'OPEX. D'ailleurs, par rapport à cela, nous engageons un certain nombre d'actions en trois phases : la sensibilisation, le contrôle et l'anticipation. C'est comme cela que nous gérons notre programme qualité.

La sensibilisation, c'est toutes les interactions que nous avons avec nos collectivités délégantes sur le programme qualité, sur ce que nous pouvons faire, comment nous pouvons

aller plus loin. Ce sont toutes les interactions avec les FAI pour les sensibiliser sur la qualité des interventions de leurs sous-traitants. C'est tout le travail que nous faisons au niveau local, au niveau national avec notre partenaire industriel, pour trouver les méthodes pour exploiter, rationaliser et optimiser l'ensemble. Là, il y a déjà une sensibilisation de l'écosystème sur l'importance d'être attentionné et de mettre en place des moyens, des ressources, des méthodes, des process pour s'assurer en permanence de la qualité de vos réseaux.

Sur le contrôle maintenant. Effectivement, nous mettons en place un certain nombre d'audits pour s'assurer que l'ensemble des interventions qui sont faites, par notamment les techniciens de nos FAI, de nos clients, se passent dans de bonnes conditions. Nous avons diligenté 23.000 audits en 2023, nous allons en faire 35.000 en 2024. C'est un progrès.

Ariel TURPIN

Cela représente quel pourcentage à peu près ?

Jean-Germain BRETON

C'est à peu près 10% des raccordements qui sont audités, ce n'est pas rien. Cela fait à peu près 3-4 ans que nous diligentons les audits. Nous avons commencé avec deux RIP : la Bretagne et l'Ariège. Aujourd'hui, c'est quasiment déployé partout. En général, quand nous commençons à faire ces audits-là, nous avons des taux de non-conformité importants. Alors, il n'y a pas que des non-conformités majeures, mais nous avons quand même un taux de non-conformités autour de 70 à 80 %. Et au bout de 18 mois/deux ans, à force de persévérance, d'audits de boucle qualité, d'échanges de partage des résultats, nous arrivons à 35 à 40 % de non-conformités. Nous progressons et c'est tout un travail de terrain que nous complétons avec des dispositifs de formation ou de sensibilisation directement des techniciens sur certains territoires.

Et puis bien entendu, nous avons toutes les modalités liées à l'interop avec tout le travail d'analyse des photos, des CRI photos. Nous analysons 50.000 photos chaque mois et nous en tirons un certain nombre de constats. Tous ces CRI et toutes ces malfaçons sont communiqués, bien entendu, aux FAI. Et, ce que nous pourrions demander ou souligner, c'est que les FAI traitent à peu près 60% des malfaçons, que ce soit lié au traitement via l'IA de tous les CRI photos ou que ce soit lié à la communication de l'ensemble des résultats des audits. Je pense que nous pourrions aller encore plus loin.

Enfin, sur l'anticipation : c'est tout ce qu'il faut faire pour les maintenir dans la durée. Ce sont tous les programmes de résilience que nous mettons en place. Les résultats pour l'instant sont plutôt satisfaisants. Quand je regarde la liste des 5.000 PM qui ressortent en points noirs, il y

a uniquement 17 PM Orange concessions. Nous sommes bien positionnés dans les baromètres de l'ARCEP sur les taux d'échec de production, sur les taux de signalisation et nos réseaux sont plutôt résistants aux tempêtes. Cela est bien puisque même s'il y a des dégâts sur les boucles locales, in fine nos clients ne sont pas coupés. Cela souligne qu'il y a une ingénierie, une conception qui fait que nos clients, nos réseaux sont assez bien protégés.

Ariel TURPIN

Les indicateurs confirment ce que vous dites, mais vous dites aussi 35 à 40% des raccordements qui restent non conformes. Il y a 35 à 40% de ce que nous payons qui est mal construit. Mais en revanche, vu que cela fonctionne, qu'il y a moins d'échecs de raccordement, c'est peut-être là qu'il y a l'écart entre la perception.

Jean-Germain BRETON

Effectivement, les liens clients fonctionnent. Mais si nous voulons avoir un réseau de qualité, il faut s'assurer que tous les câbles sont bien étiquetés, que toutes les armoires et PBO sont bien positionnés, sont bien branchés, sont bien adossés dans les chambres, en aérien, etc. D'où la nécessité des contrôles. Malgré les centaines de milliers de raccordements faits, nous pouvons considérer que ce taux est encore élevé. Mais, c'est la dynamique qu'il faut constater. Nous espérons aller plus loin. Et nous continuerons à investir sur la qualité. J'étais gêné de venir sur une table ronde qui s'appelle "Parole, Parole", alors que nos résultats sont quand même plutôt très encourageants. Donc, j'aurais préféré venir à une table ronde avec des titres un peu différents et plus encourageants, tel "Eye of the Tiger", qui évoque la persévérance et le dépassement des obstacles. Et je crois que malgré les obstacles, nous sommes au rendez-vous. Je préférerais le titre "Happy" de Pharell Williams, car nous sommes effectivement assez satisfaits de tout le travail que nous avons fait avec vous, avec les déléguants sur la complétude et le déploiement des réseaux.

Ariel TURPIN

Hervé de TOURNADRE, l'Avicca a œuvré très tôt pour alerter sur ces problèmes du mode STOC à l'époque où beaucoup d'acteurs prétendaient qu'il n'y avait pas de problème. L'équipe de l'Avicca avait rencontré Bouygues Télécom, et vous réfléchissiez déjà à des process avec des solutions matérielles, logicielles, pour juguler cette crise qui s'annonçait. Alors, cinq ans plus tard, les indicateurs commencent à être bons, mais pour autant, la crise n'est pas jugulée, du moins pas vue de notre côté. Alors, pourquoi sur une période aussi longue, nous ne sommes pas parvenus à faire disparaître ce problème qui pollue le débat ? Nous aimerions

tous avoir à nous occuper uniquement de la fermeture du cuivre, des usages, des données, de l'inclusion numérique. De votre côté, comme observateur aiguisé de ce problème de mode STOC que vous avez vu très tôt, quand est-ce que nous allons vraiment ressentir de manière tangible les améliorations ?

Hervé de TOURNADRE

C'est long parce que c'est un chantier titanesque. Nous l'avons redit, nous déployons la fibre quatre fois plus vite que ne l'a été le cuivre. Néanmoins, subsiste de l'insatisfaction, la complétude non terminée, etc. Mais en dynamique, c'est un truc absolument gigantesque, qui est piloté, réglé à la fois au niveau national, mais aussi au niveau local. Nous avons des équipes locales pour discuter avec les autres équipes locales, des délégants, des délégataires. La qualité est au centre de nos préoccupations. Il ne faut surtout pas en douter, parce que demain, nous n'aurons plus le cuivre, nous n'aurons plus que la fibre. Il est donc indispensable que le réseau soit de qualité. Je me permets de citer ce que vient de publier l'ARCEP, à savoir le constat d' « Une amélioration des résultats sur une grande partie du territoire. A confirmer dans la durée ». Mais il y a eu d'autres avancées, notamment, un sondage réalisé par l'ARCEP post-fermeture du cuivre, qui a montré que les clients étaient plus satisfaits après la fermeture du cuivre qu'avant. Il y a également une étude européenne qui a été menée par le cabinet DELOITTE et qui montre que la France est le pays d'Europe, parmi les grands pays d'Europe, qui a le taux d'accidents le plus faible par rapport aux autres pays d'Europe. Nos propres indicateurs vont dans le même sens. Nous avons un taux d'intervention rapporté à la base fibre installée qui n'est pas très élevé et qui baisse progressivement trimestre après trimestre. Nous allons gagner cette bataille de la qualité collectivement. En Essonne, avec Altitude et les quatre OC, nous nous sommes unis avec l'ambition, sur trois zones très accidentogènes du département, de réduire vraiment le taux de panne et nous y sommes arrivés, de manière significative. 1.300 boîtiers ont été repris. Le bilan est positif, le taux de pannes a baissé de 40% en 6 mois. Nous allons y arriver. L'amélioration continue des processus aussi, nous l'avons dit, est un chantier gigantesque. Donc il faut des processus informatisés, des normes, des process. Tout cela est en amélioration continue, ce n'est jamais fini. Nous en rajoutons de nouveaux et nous améliorons ceux existants.

La qualité des infras est importante, mais la gestion des défauts aussi, parce que le zéro défaut n'existe pas. Il faut donc savoir gérer les défauts de manière très réactive. La qualité des infras tout d'abord dépend des plans de reprise des OI et l'ARCEP a souligné qu'elle envoyait les effets dans ses indicateurs, c'est une bonne chose. Ensuite pour améliorer la qualité des interventions sur le réseau mutualisé, nous avons limité la sous-traitance en nombre de rangs,

nous avons fait chaque année plus de 40.000 audits, nous avons rendu pleinement opérationnel le compte-rendu d'intervention photographique, c'est une avancée importante qui permet avec l'IA la détection des malfaçons. La question des déconnexions et des rétablissements des clients va être traitée avec une deuxième version de l'outil e-intervention qui va permettre aux techniciens qui malencontreusement ont déconnecté quelqu'un, de pouvoir le rétablir avant qu'il ne quitte lui-même le PM. Il va recevoir, de manière informatique avec ce nouvel outil, les routes optiques à rétablir. C'est une avancée importante. Cela va être livré au premier semestre 2025. Nous fondons beaucoup d'espoir là-dessus. Il y a enfin la gestion des défauts. Celle-ci passe par le signalement des malfaçons par l'OI à l'OC. L'OC doit reprendre les malfaçons qui lui sont signalées en moins de 30 jours. Si cela n'est pas le cas, l'OI se substitue à l'OC et lui refait. Si le technicien n'est pas au niveau, nous pouvons le renvoyer en formation. Si cela ne suffit pas, il y a possibilité de l'exclusion. Par exemple, cette année, nous aurons exclu 100 techniciens de nos interventions, parce que nous estimions que leurs gestes n'étaient pas au niveau.

Ariel TURPIN

100 techniciens sur combien ?

Hervé de TOURNADRE

Au total, sur le terrain, il doit y avoir à peu près entre 20 et 30.000 techniciens, tout opérateur confondu. Nous nous améliorons en permanence. C'est heureux de voir que les indicateurs commencent à montrer de nettes améliorations. Mais ce n'est pas fini, nous en sommes conscients, nous ne disons pas que tout est parfait.

Ariel TURPIN

Justement, à propos d'indicateurs, l'UFC Que Choisir, est une sorte de tour de contrôle d'un peu tous les problèmes de consommation au niveau national sur tout un tas de sujets. S'agissant des problèmes de qualité, les voyez-vous diminuer, se stabiliser ou bien augmenter ? Quelles sont vos attentes par rapport à la protection du consommateur ? Qu'est-ce qui devrait changer pour mieux protéger ce consommateur ?

Marie-Amandine STÉVENIN

Force est de constater que les problèmes diminuent, mais ils se précisent. Les problèmes liés aux points de mutualisation semblent être derrière nous, ou en tout cas en bonne voie pour être réglés. Par contre, le vrai problème est que le consommateur subit cette question de la sous-traitance. J'entends que vous sanctionnez, que vous proposez des formations quand vous constatez des défauts. Il aurait sans doute été judicieux de former les gens avant de les

envoyer sur le terrain. Cela aurait évité un certain nombre de désagréments. Nous avons des retours sur la qualité, qui est une notion qui n'a jamais été définie et pour laquelle chacun va mettre derrière ce qu'il veut. La qualité, ce n'est pas seulement 100 Mbps, c'est aussi un service client réactif, la possibilité de faire poser la fibre dans un délai raisonnable et avoir des interlocuteurs fiables. Les problèmes de qualité qui nous sont remontés sont des rendez-vous clients non honorés, des gens qui arrivent, qui disent que ce n'est pas possible et qui repartent sans aucune explication, alors que manifestement, il y a moins de 4 mètres de câble à tirer. De plus, la notion de branchement complexe n'a pas non plus été définie.

L'autre point consiste à protéger la liberté du consommateur. Aujourd'hui, nous constatons que celui-ci est pris au piège économique. En effet, certains opérateurs prélèvent l'abonnement dès sa souscription, indépendamment de l'effectivité du raccordement. De plus, certains prennent des frais de résiliation, même si vous êtes sur une durée illimitée. Certains opérateurs aussi prévoient des frais de raccordement et non pas de mise en service. Donc quand vous avez un consommateur qui est dans une situation où il paye un abonnement, des frais de raccordement, il sait que s'il quitte, il va avoir des frais de résiliation. Alors il prend son mal en patience et il appelle le service client une, deux, trois fois. Il pose une demi-journée de RTT pour ne pas voir venir le technicien, etc. Mais peut-être que s'il n'était pas pris au piège de ce contrat-là et que si nous admettions et sacralisons la liberté du consommateur de pouvoir résilier son contrat quand il n'a pas la prestation pour laquelle il a payé, la qualité s'améliorerait plus rapidement.

Ariel TURPIN

Valérie NOUVEL, avec vos deux casquettes, élue de la Manche et représentante de l'ensemble des Départements de France, comment appréciez-vous l'évolution de la situation s'agissant des raccordements à la fibre optique ? Que proposez-vous pour tourner la page de ce problème qui salit l'image de la fibre optique alors que dans l'absolu c'est une technologie formidable.

Valérie NOUVEL

Je viens de consulter les réactions sur SLIDO et je note beaucoup de questionnements autour des indicateurs de l'ARCEP. Nous l'avons dit au dernier comité de concertation, maintenant que nous sommes dans la phase de complétude, il serait important de se reposer la question des indicateurs que nous avons au niveau de l'ARCEP. En fait, ces indicateurs ne nous semblent pas être pertinents pour apprécier maintenant ce qui se vit sur le terrain. Nous sommes à un stade de déploiement important, et nous avons ces problèmes de qualité auxquels nous sommes confrontés chaque jour. Je pense que cela pourrait être un chantier

de l'Avicca, de rebâtir des indicateurs de qualité qui soient en phase avec la réalité de ce que nous vivons sur le terrain pour que nous ayons une complétude et une desserte de tous nos habitants qui soit effectivement qualitative. Il convient de faire remonter aux associations qui vous représentent au sein des comités de concertation toutes les difficultés rencontrées. Cela permettra à ces comités de travailler ces nouveaux indicateurs de qualité.

Ariel TURPIN

Madame STÉVENIN, il y a pas mal de réactions sur la complétude et la fermeture du cuivre. Est-ce déjà ou pas une préoccupation de l'UFC que choisir ? Est-ce que vous avez déjà des remontées sur ce sujet de la fermeture du cuivre ?

Marie-Amandine STÉVENIN

C'est effectivement une préoccupation. D'ailleurs dès demain, nous allons avec l'ensemble du réseau, car je suis présidente d'une fédération qui représente 130 associations locales réparties sur tout le territoire français, participer à une visioconférence à propos de la fin du cuivre. C'est d'actualité parce que la fin du cuivre a été un très bon argument pour laisser se développer certaines pratiques à la limite des pratiques commerciales honnêtes. En effet, elles consistaient à forcer la main des consommateurs, et surtout des personnes âgées, pour prendre un abonnement à la fibre en leur disant que leur ligne téléphonique cuivre allait être coupée le lendemain. Ces pratiques ne freineraient-elles pas le développement de la fibre chez certaines personnes ? Aujourd'hui, la fin du cuivre est actée. Et, nous allons avoir des zones dans lesquelles les consommateurs devront passer vers une autre technologie. Donc, nous sommes là aussi pour rétablir l'information et lutter contre toute la désinformation qu'il y a pu y avoir autour de la fin du cuivre, parce que les consommateurs n'ont pas été correctement informés.

Hervé de TOURNADRE

J'assistais au congrès des maires la semaine dernière et tous les élus ont demandé de manière unanime la simplification : moins de normes, moins d'administratifs, etc. Et, nous aussi les industriels, nous sommes en demande de simplification. Chez Bouygues télécom, nous ne facturons pas les raccordements et quand cela ne marche pas, nous ne facturons pas non plus. Quand une connexion ne fonctionne plus, nous envoyons un galet 4G à la personne pour qu'elle puisse continuer à avoir Internet. Les opérateurs commerciaux cherchent des solutions pour améliorer la vie de leurs clients. C'est cela aussi notre raison d'être et nous essayons aussi de simplifier. Nul besoin de nouvelle réglementation.

Ariel TURPIN

Pour éviter aux clients qu'après avoir été brinquebalés entre l'OI et l'OC, ils finissent par se retrouver chez l'élu qui fait remonter le problème aux associations, serait-il possible d'imaginer un outil qui permette de savoir chez qui est le problème et s'il est bien traité ?

Hervé de TOURNADRE

Le sujet, c'est la qualité de la donnée, la qualité de l'information qui est transmise d'un acteur à l'autre. Nous estimons qu'il vaut mieux un interlocuteur unique pour le client, l'OC. Il faut en revanche que le processus et la qualité de l'information soient améliorés.

Ariel TURPIN

Oui, mais en attendant, comment le consommateur peut-il savoir si son problème est traité ou pas ?

Hervé de TOURNADRE

Nous sommes bien conscients de cela. Aussi, il faut donner une portée statistique à tout cela. Rappelons qu'aujourd'hui, 95% des raccordements se font rapidement et correctement. Néanmoins, pour 5% d'entre eux il y a des difficultés, c'est un sujet que je ne nie pas pour le client. Et je pense que c'est sur la qualité de la transmission de l'information qu'il faut que nous nous améliorions collectivement.

Jean-Germain BRETON

Cela rejoint une question de Mégalis sur le contrôle et la relation de la qualité des SI et comment pouvons-nous nous améliorer ? Nous ne pouvons pas avoir une politique qualité si nous n'avons pas des bases exhaustives fiables. Et donc, c'est notre rôle en tant qu'OI de s'assurer de la qualité, de la cohérence des données entre ce qu'il y a dans les SI et ce qu'il y a sur le terrain. Je pense qu'il y a eu un gros travail des techniciens qui doivent en permanence contrôler. Nous travaillons aussi avec le partenaire industriel sur des outils d'IA qui vont permettre de mieux assurer la cohérence des données entre des relevés terrains et des analyses sur les SI.

Ariel TURPIN

Une autre question : à partir de quel moment Orange Concessions considère qu'un raccordement est coûteux ?

Jean-Germain BRETON

Deux exemples : nous devons raccorder un restaurant très isolé, qui n'est pas raccordé à la fibre et qui est ouvert deux mois par an et dont le coût du raccordement pour assurer la boucle va coûter plus de 100.000 euros. Est-ce que c'est raisonnable aujourd'hui de dépenser 100.000 euros pour rendre accordable un restaurant qui va être ouvert deux mois par an ? Un pavillon de chasse fréquenté deux jours par semaine pendant trois mois dans l'année va nous coûter 120.000 euros. Est-ce que c'est raisonnable de dépenser 120.000 euros dans ce cas ? Il faut être raisonnable et avoir des approches pragmatiques. Et je remercie tous les délégants avec lesquels nous travaillons pour avoir des positions pragmatiques sur ces sujets.

Marie-Amandine STÉVENIN

Vous avez répondu raccordement coûteux et ce n'est pas forcément le coût qui est mis en avant pour les consommateurs, mais plus la complexité du raccordement. Quelle est la définition d'un raccordement complexe ?

Ariel TURPIN

J'espère que nous l'aurons à l'issue de la consultation en cours.

Valérie NOUVEL

Je viens de faire une petite synthèse de vos questions sur la communication. Pourquoi ne pouvons-nous pas avoir une communication par Orange de la base cuivre qui nous permette d'être plus efficaces sur la complétude ? Patrick CHAIZE a rappelé que cela faisait plusieurs années que les comités de concertation avaient abordé ce sujet-là. Ces points ne sont maintenant plus entendables au vu du niveau d'avancement du plan France Très Haut Débit. Car il y a une attente des élus pour être plus efficaces en vue du décommissionnement : ils voient la détresse de leurs habitants ! La communication entre OI et OC, c'est une affaire de communication entre industriels qui devrait pouvoir se résoudre, comme devrait l'être la communication avec les territoires.

Hervé de TOURNADRE

Dans les premiers lots de fermeture, les maires nous ont beaucoup aidés, parce que nous avons communiqué les adresses pour les cas problématiques. Pour ce qui concerne le raccordement complexe, c'est un raccordement pour lequel il manque une partie de l'infrastructure d'accueil, un morceau de génie civil, un poteau dans le cheminement entre le

boîtier de branchement et le client. Lorsqu'il y a des travaux, il faut des permissions de voirie et ce n'est pas simple. Mais ce n'est pas qu'une question de coût.

Valérie NOUVEL

Effectivement, les maires ont beaucoup agi, mais cela ne suffit pas. Ils aimeraient s'investir davantage mais pour cela, il va falloir passer à une industrialisation du décommissionnement. Comme l'ARCEP l'a dit "Bon travail artisanal, mais nous attendons un travail industriel".

Ariel TURPIN

Justement, à propos de la fermeture du cuivre, c'est intéressant parce qu'il y a une collectivité qui disait « Quand est-ce que les OCEN transmettent aux maires la liste des lignes qui vont être coupées en janvier prochain ? » Cela a été fait ou pas ? En fait cela dépend des opérateurs commerciaux. Orange Concessions, quelle est la définition d'une zone inondable et que faire ?

Jean-Germain BRETON

Il n'y a pas de définition de la zone inondable. Je faisais référence à un accord qui est passé avec une collectivité dans laquelle il y avait plusieurs situations de zones protégées, de raccordements extrêmement coûteux, de logements qui étaient fréquemment exposés à des inondations. Et dans le cadre des négociations et des bons rapports avec la collectivité et les équipes délégantes, des accords avaient été trouvés pour proposer des solutions alternatives.

Marie-Amandine STÉVENIN

Pour conclure, j'entends qu'il y a des situations qui peuvent être compliquées. Mais ce n'est pas ce 0,01% qui doit faire perdre de vue que l'objectif initial, c'est du 100%. Et vu l'importance que prend Internet dans nos vies aujourd'hui, il convient que tout le monde soit raccordé.

Hervé de TOURNADRE

Nous sommes dans une dynamique positive, tant sur la complétude que sur la qualité même s'il y a encore du travail à faire. Nos indicateurs de satisfaction client sont assez élevés. C'est une satisfaction pour nous, même s'il peut y avoir des points noirs, dont vous êtes malheureusement le réceptacle.

Valérie NOUVEL

Les Départements s'appuient sur les retours d'expérience liés à la gestion des crises, des phénomènes de crise. Nous avons parlé inondations, tempêtes, un certain nombre de crises que nous vivons sur les territoires. Et je vous invite à être particulièrement attentifs à ce qui se

passé pendant ces périodes de gestion de crise. Parce que ces gestions de crise sont des révélateurs, en quelques jours, de tous les problèmes de qualité, de résilience, de tout ce à quoi nous allons devoir faire face et ce à quoi nous devons nous préparer pour la vie des réseaux.

Nous sommes en phase de complétude, de mise en place des réseaux, mais un réseau, ce n'est pas un réseau définitif. Il va vivre, il va se développer encore demain. Nous avons ce devoir du côté des territoires et des opérateurs de porter ces retours d'expérience au plus haut niveau. J'ai été auditionnée pour Départements de France récemment par l'Assemblée nationale. Quand j'ai évoqué ces problèmes de résilience, il m'a été répondu qu'il n'était pas possible d'appuyer le déploiement d'un réseau et un projet sur de la gestion de crise, que c'était un phénomène exceptionnel. Non, c'est un révélateur. Soyons très vigilants parce que ce genre de fausses infos qui circulent et qui peuvent être à l'origine de difficultés budgétaires que nous vivons aujourd'hui.