

CONSULTATION ARCEP CONCERNANT LA RÉALISATION DES RACCORDEMENTS FTTH SUR TOUT LE TERRITOIRE

Contribution de l'AFUTT

Introduction

Selon plusieurs sources professionnelles le taux d'échec des raccordements fibre serait actuellement en France de l'ordre de 25% .

C'est peu dire que cette situation n'est pas satisfaisante, d'autant que s'y ajoute un nombre significatif de dysfonctionnements en cours d'exploitation et de lignes écrasées.

En janvier 2021, les plaintes et insatisfactions reçues à notre association relatives aux problèmes d'installation et de qualité de service sur ligne fibre, ont représenté 65 % de l'ensemble des plaintes de ce type sur le secteur internet, et ce, bien que le parc de lignes en fibre commercialisées à ce jour, soit encore nettement inférieur à celui de l'ADSL

Pour cette raison nous sommes satisfaits de constater que l'ARCEP se soucie de ce problème et tente d'organiser le marché afin de rendre les acteurs plus rigoureux et plus responsables.

Toutefois avant d'aborder plus en détail la question des raccordements et répondre aux questions posées, nous souhaitons faire trois remarques liminaires plus générales et absolument essentielles à nos yeux.

D'une part, nous pensons que les conséquences du déploiement à marche forcée de la fibre et les problèmes de raccordement constatés ne sauraient occulter ce qui suit dans la vie du contrat et de la relation avec le client, à savoir le maintien en condition opérationnelle des lignes. Penser que seuls des problèmes de raccordement se posent serait une grave erreur et une approche de court terme.

D'autre part nous voyons que l'ARCEP aborde ce sujet avec une vision de régulation du marché de gros entre opérateurs et de ce fait ne pose pas clairement la question de l'impact sur le client. C'est la raison pour laquelle nous insistons pour que soit remis en œuvre les obligations de publications par les opérateurs commerciaux d'indicateurs de qualité de services qui concerne directement l'utilisateur final : délais d'installation, taux de pannes, délais de réparation. Ceci permettrait un suivi objectif et plusieurs fois par an de la situation vu du client (ce qui est le but ultime bien évidemment) afin de s'assurer quelle évolue dans le bon sens. Et pas besoin de débats et de discussions pour (r)établir ce dispositif : les dispositions réglementaires existent déjà !

Cela fera l'objet d'une demande spécifique et circonstanciée que nous allons parallèlement adresser à l'ARCEP et à la DGE.

Enfin nous attirons l'attention de l'autorité sur la nécessaire prise en compte de la redéfinition du périmètre du service universel conformément à l'article 84 du code européen des communications électroniques. Cela doit conduire rapidement à un encadrement beaucoup plus rigoureux des tarifs de détail et de la qualité de service des accès internet à haut débit. Cette dimension réglementaire semble étrangement absente de la présente consultation et du 6e cycle de régulation des marchés du haut et du très haut débit.

2 Améliorer la qualité du raccordement final

2.1 Les difficultés identifiées dans le cadre du groupe de travail exploitation

QUESTION 1

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

Nous partageons en grande partie cette synthèse. Les dégradations des éléments du réseau ne sont pas dues qu'au vandalisme. Un certain nombre de SRO/PM sous forme d'armoire de rue voient les serrures forcées par les techniciens de raccordement eux-mêmes, car ils n'ont pas la bonne clé « mécanique » pour les ouvrir.

De mémoire, le comité expert fibre avait proposé une solution pour fermée par une serrure « compliquée », craignant que le simple triangle ou carré ne soit pas dissuasif. Dès lors chercher la clé qui convient n'est certainement pas dans l'esprit de l'équipe qui va opérer. Sur site, nombre d'équipes utilisent donc des outils de type pied de biche pour ouvrir les armoires, afin de ne pas perdre de temps.

Concernant les divergences de route optique entre terrain et le SI, un groupe a été mis en place dès le début pour imaginer les procédures de partage des informations : le groupe « Interop Fibre ». Leur ressenti serait intéressant.

Il faut compléter ce qui concerne les techniciens qui interviennent. Il semble que ce ne soit pas les sous-traitants directs des opérateurs d'immeubles ou commerciaux qui interviennent, mais dans de nombreux cas les sous-traitants de ces sous-traitants. Et qui dit qu'il n'y a pas encore un étage supplémentaire ? Dès lors comment s'assurer de leur formation ? A noter qu'aucun des véhicules des quelques interventions que j'ai pu suivre n'avait un quelconque marquage permettant d'identifier la société qui intervient.

2.2 Pistes d'amélioration identifiées

QUESTION 2

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

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

A qui les CRI et les CR STOC sont-ils envoyés ? Qui y a accès ? Inutile d'enrichir les CRI si personne ne les analyse. Inutile même de les faire. Aucun CRI ne nous étant parvenu, nous ne pouvons pas dire s'ils sont suffisants.

Selon nous, le CRI doit contenir toute anomalie survenue pendant le raccordement, toutes les opérations effectuées, le résultat obtenu, les mesures au radiomètre. Toutes les anomalies doivent être pondérées, et au dessus d'un certain niveau, être corrigées dans un délai raisonnable à définir.

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

L'expérience le décidera (par « interventions » il faut sans doute comprendre les actions destinées à corriger un défaut).

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

AFUTT suggère que les CRI soient consultables par des tiers indépendants. En cas de défaut survenant après la mise en service, qui sera responsable ? Le client final n'aura en général aucune compétence pour juger de la bonne exécution des travaux. Dans le cadre de connecteurs de fibres qui ont trempé dans l'eau au niveau du SRO/PM (cas de jarretières, sans capuchon protecteur bien sûr), le défaut surviendra après 6 mois, 1 an, 2 ans... Comment établir les responsabilités ?

QUESTION 3

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

Plusieurs types de malfaçons, suivant qui est concerné : le client qui a déjà une connexion fibre, mais qui fonctionne mal, le client qui a une connexion fibre correcte, mais qui n'est pas celle prévue (le client final ne le sait bien sûr pas), le client qui ne peut pas être connecté faute de fibre disponible (sa fibre a été phagocytée, sa fibre ne fonctionne pas...). Le délai est impossible à fixer, si ce n'est une borne supérieure grande.

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

Faut-il pénaliser un opérateur qui travaille bien ? Éternel problème...

QUESTION 4

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

Oh que oui ! AFUTT salue l'utilisation de clés triangle, qui est un outil de technicien installateur. Sa non possession relève donc de la faute professionnelle.

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

Un technicien doit signaler si une armure de rue à une porte fracturée, ou pas de porte du tout (vu à deux reprises en région parisienne). Il restera à traiter les cas pervers : je fracture la porte et je signale qu'elle est fracturée...

Le grand public devrait pouvoir prévenir de cas de dégradations (portes fracturées par exemple), par appel à un numéro indiqué sur l'armoire, à côté de son repérage technique. D'autre part l'avènement proche de l'internet des objets va sans doute faciliter la tâche. Une porte équipée du capteur adéquat pourra remonter une alarme vers l'opérateur approprié.

QUESTION 5

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

Les cordons sont-ils réellement déposés en cas de churn ? Ne vaudrait-il pas mieux réutiliser le cordon existant côté client ? Que devient le cordon déposé (j'en ai vu traîner par terre...) ?

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

Probablement.

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

C'est déjà le cas. Cordons de 3,5 m pour les armoires 28U, et cordons de 4m pour les armoires 40U.

Vous paraît-il nécessaire de généraliser ce nouveau dispositif de brassage, y compris pour des armoires déjà installées ?

Le risque est d'avoir à terme des armoires avec brassage en M, et d'autres avec brassage en W. S'il est simple de passer de M en W, il vaut mieux le faire, mais on ne le sait qu'une fois face à l'armoire...

Le cas échéant, quelles devraient être les modalités de reprise de ces armoires ?

Prévenir les abonnés d'une coupure de lien durant un temps maximal raisonnable, établi par des essais en laboratoire. Puis faire le job.

QUESTION 6

Quelles sont les différences et particularités (dans les matériels, les techniques) le plus souvent constatées sur le tronçon du raccordement final chez les opérateurs ?

L'AFUTT, qui fut l'un des membres fondateurs de l'ETSI n'imagine pas qu'un effort d'harmonisation technique puisse générer des difficultés, bien au contraire.

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

Le mode d'identification des éléments doit bien sûr être unique sur tout le territoire. Le comité expert fibre n'avait-il pas défini quelque chose ? Le groupe Objectif Fibre l'a fait.

Les échanges bilatéraux entre opérateurs vous paraissent-ils suffisants pour permettre de les améliorer ?

Ne faudrait-il pas plutôt envisager des harmonisations multi-latérales ?

L'organisation d'un atelier spécifique sur l'harmonisation des règles d'ingénierie entrant dans le raccordement final vous paraît-elle pertinente ?

Bien sûr, même s'il arrive un peu tard. Y aura-t-il rétrofit le cas échéant ?

Le cas échéant, quels sont les éléments et les modalités qui doivent être étudiées ?

- Partage ou non du fourreau comprenant le câble téléphonique cuivre ;
- Suppression ou non du câble cuivre existant ;
- Pose DTlo systématique ou non, LDSS posé ou non.

QUESTION 7

Le déroulement des ateliers organisés entre opérateurs, ainsi que des études et des expérimentations lancées par certains opérateurs vous paraît-il satisfaisant pour permettre d'en évaluer les bénéfices escomptés ?

Au niveau des expérimentations, on a pu constater que déjà un certain nombre de SRO/PM étaient dorénavant équipés d'une serrure triangle. Par contre la porte n'avait pas été changée, et permettait à la pluie de pénétrer dans l'armoire... Donc il serait bien d'aller au bout de la remise en état.

Sinon, comment sont « publiés » les résultats d'expérimentation ?

Le pilotage des travaux entrant dans l'amélioration de ces processus vous paraît-il suffisant ?

Pas d'avis.

Estimez-vous nécessaire d'engager des travaux d'harmonisation de ces processus entre opérateurs, en particulier dans l'entretien des points de mutualisation et des points de branchements ?

N'est-ce pas ce que fait le groupe Interop'Fibre ?

QUESTION 8

Les fichiers d'informations mis à disposition par les OI, notamment fichiers IPE et CR MAD, vous paraissent-ils suffisamment complets et fiables pour déterminer les caractéristiques des raccordements à réaliser ?

Visiblement non...

Quelles informations devraient être ajoutées ou fiabilisées (par exemple : longueur du raccordement) ?

Présence ou non d'un fourreau disponible, au bon diamètre (25 mm), place restante dans un fourreau existant

QUESTION 9

Les flux d'échanges du protocole accès doivent évoluer pour permettre une meilleure fiabilisation des opérations de raccordement. Vous paraît-il nécessaire de communiquer le tracé des infrastructures à emprunter au format SIG ?

Cela semble pertinent.

QUESTION 10

La qualification du cheminement du câble de raccordement empruntant les infrastructures d'Enedis est réalisée par l'opérateur d'infrastructure antérieurement aux travaux de déploiement et aux opérations de raccordement final. Celui-ci est alors en mesure de procéder au calcul de charge des appuis aériens ainsi qu'à la pose des bandeaux verts.

À l'inverse, la réalisation *a posteriori* du calcul de charges par l'opérateur commercial interroge sur le traitement à apporter aux retours négatifs, en cas de dépassement des seuils autorisés.

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

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

Pas d'avis

QUESTION 11

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

L'Afutt n'es pas concernée

QUESTION 12

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

La question des relations entre OC et OI ne peut pas se résoudre à des échanges d'informations et de meilleurs efforts. **Il faut contractualiser tous cela.**

Quelles informations doivent être ajoutées à ces flux d'échanges ?

Si elles n'existent pas déjà, des propositions de solutions (poser un autre conduit, passer en aérien quand c'est autorisé...)

QUESTION 13

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

Bien sûr. Comme indiqué en introduction, notre association reçoit de nombreuses plaintes à ce sujet. Nous ne doutons pas que l'ARCEP soit en situation de toucher du doigt l'ampleur du problème à travers sa plateforme d'alerte l'ARCEP.

Outre la nécessité de conduire à bonne fin ces installations, il ne faut oublier, comme l'impose l'état de l'art pour toute activité marchande, le savoir-être des intervenants, et le respect qu'ils doivent avoir des parties habitables chez les clients : respect des sols, des meubles, nettoyage à la fin...

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

Un questionnaire pourrait être donné au client à la fin de l'intervention.

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

Il serait bon que les clients finaux reçoivent en préalable des informations sur ce que les techniciens doivent faire et ne doivent pas faire, et qui ferait l'objet d'un bilan en fin d'intervention. Par exemple, à l'instar de ce que fait un loueur de voiture quand on rend le véhicule, faire le tour des travaux effectués et noter toute dégradation, si petite soit-elle : éclat de peinture, éclat de plâtre ou d'enduit, câble posé en apparent en « guirlande »... Malheureusement certains défauts ne se verront qu'après. Un percement d'un mur au point de pénétration vers le haut ne se verra qu'à la première pluie un peu battante (vu chez une personne de 91 ans...).

les intervenants ne prennent pas toujours de précautions quand il travaillent à l'intérieur des logements (caisse à outil posée sur buffet). Les dégradations faites sur le mobilier, ou sur le sol... doivent être signalées.

Important : Concernant le réseau cuivre actuel. Les sous-traitants savent-ils qu'il faut laisser en place le câble cuivre du RTC, en vue d'être utilisé ultérieurement par un autre opérateur ?

2.3 La meilleure connaissance de la référence de la PTO par l'utilisateur final pourrait fiabiliser et fluidifier les processus de commande

QUESTION 14A

Selon vos estimations, quelle serait la part des locaux déjà équipés en fibre optique qui ferait l'objet de l'installation d'un double câble de raccordement ?

La première question à se poser n'est-elle pas de se demander pourquoi l'OI n'a pas l'information. Cela ressemble à une erreur de sa part, car c'est lui qui doit en être le détenteur. De même qu'il ne semble pas stupide qu'il connaisse le numéro de ligne sur la PTO.

Quelles sont les difficultés engendrées par ces raccordements supplémentaires dans la mise en œuvre du système de restitution des droits d'usage ? Il est demandé d'en préciser la nature et les parties impactées : l'OI, le nouvel OC et l'ancien OC.

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

Il faut s'entendre sur le sujet du double câblage. Lorsqu'il est réalisé de manière involontaire il y a clairement un problème de processus à régler. En revanche, pour un local professionnel, il n'est pas inconvenant et même recommandé (cf. Le guide Objectif fibre 2019) de prévoir un double câblage, soit l'installation d'au moins deux DTIO par lot dans les immeubles professionnels. Ce nombre de lignes paraît en effet adapté au regard des besoins de la clientèle professionnelle en ce qu'il permet si nécessaire la souscription de deux abonnements distincts.

QUESTION 14B

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

Cela semble du bon sens...

QUESTION 15A

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

Oui, c'est bien évident. Pouvoir changer d'opérateur en « guichet unique » même dans le cas où l'abonné n'utiliserait pas la ligne téléphonique est souhaitable.

QUESTION 15B

La référence de la ligne vous semble-t-elle être une information bien connue des clients finals ?

Qui doit leur communiquer l'information ? Il serait bien que ce soit l'OC.

Quelles sont les difficultés éventuelles à systématiser la mention de la référence de la ligne sur les factures et dans l'espace client ?

Observez-vous une décroissance de l'utilisation des services de téléphonie fixe inclus aux offres fibre grand public, qui nécessiterait de revoir les procédures de portabilité de l'accès fixe ?

Le code RIO vous semble-t-il pouvoir être un moyen pertinent de véhiculer l'information de la référence PTO de l'ancien opérateur au nouvel opérateur ?

Quels en sont les inconvénients le cas échéant ?

De notre côté nous ne voyons pas d'inconvénients

QUESTION 15C

Quels sont les outils utilisés par les opérateurs commerciaux dans l'identification des locaux et des lignes optiques ?

Les informations relatives aux locaux dans les référentiels des boucles locales fibre vous paraissent-elles suffisantes ?

Visiblement non. Un recensement exhaustif des besoins en termes d'informations doit être fait.

Détaillez les différences que vous observez avec le fonctionnement des outils similaires utilisés sur la boucle locale cuivre.

Quelles améliorations vous sembleraient nécessaires ?

En particulier, l'ajout d'informations sur le « casage » ou plus généralement sur l'identification des locaux, utilisées par exemple pour l'identification des lignes électriques ou la fourniture du gaz, vous paraissent-elles pertinentes ?

Selon quelles modalités ces informations devraient être partagées ?

Une obligation supplémentaire de publication par les opérateurs vous paraît-elle nécessaire ?

Une bonne identification efficace homogène et pérenne dans le temps de tous les locaux est plus que souhaitable. Il y a parfois des erreurs difficiles ensuite à corriger.

QUESTION 15D

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep quant à la fiabilité des données sur les lignes existantes dans les systèmes d'informations ?

Détaillez le cas échéant les difficultés induites par ces divergences.

Selon vos estimations, quel taux de fiabilité présentent ces informations dans les SI des opérateurs d'infrastructures ?

Selon vos estimations, quelle part de lignes déjà existantes font l'objet d'une construction d'un deuxième raccordement ?

Quelles mesures pourraient être adoptées afin de résoudre ces divergences ?

Nous avons des témoignages sur des difficultés qui peuvent apparaître quant à la bijection qui devrait exister entre le repérage des lignes et les adresses postales. Cela peut rendre inéligibles des lignes qui sont pourtant déjà câblées en fibre, ou rendre impossible le raccordement en fibre (cas de certains centres commerciaux)

3 Coûts de la réalisation des raccordements finals « standards » en zone d'initiative privée (modèle technico-économique)

3.1 Caractérisation des raccordements modélisés

QUESTION 16

Les OI sont invités à rappeler le critère qu'ils utilisent pour déterminer la typologie d'un raccordement final et s'ils envisagent des évolutions sur le choix du critère.

Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant leur choix, notamment par rapport aux conséquences pour les raccordements déjà réalisés, le critère qu'ils estiment le plus pertinent pour déterminer la typologie du raccordement final qui servira à établir son tarif.

Les nouveaux champs de la version 3.1 du protocole PM doivent-ils être complétés pour informer correctement les opérateurs pour la réalisation du raccordement final ?

Afutt non concernée

QUESTION 17

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

Afutt pas concernée

3.2 Principaux résultats

QUESTION 18

Ces coûts par typologies vous paraissent-ils pertinents ?

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

On suppose qu'il s'agit de moyennes ? (Non précisé dans le texte de consultation)

3.3 Les charges supportées dans le cadre de la réalisation du raccordement final

QUESTION 19A

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

Afutt pas concernée

QUESTION 19B

Les montants moyens agrégés renseignés par l'Autorité vous paraissent-ils pertinents ?

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

Afutt pas concernée

3.4 Évolution des coûts

QUESTION 20

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

Nous espérons que l'amélioration de la qualité de réalisation et le respect des zones privées ne seront pas une excuse pour augmenter ces coûts !

4 Raccordements finals hors cas « standards »

4.1 Les raccordements finals « entreprise »

QUESTION 21

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

La double adduction n'est pas forcément requise, mais en revanche, nous rejoignons l'avis d'objectif fibre sur la préconisation de l'installation d'au moins deux DT10 par lot dans les immeubles professionnels neufs afin de permettre la souscription de deux abonnements distincts pour ce type de clientèle.

QUESTION 22

Est-ce que les acteurs envisagent une facturation particulière pour les raccordements finals d'entreprise en FttH ? Si oui, sur quelle caractérisation objective entendent-ils s'appuyer ?

Les acteurs sont invités à répondre en distinguant trois aspects :

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

QUESTION 23

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

Le raccordement des entreprises est l'un des sujets de préoccupation de l'Afutt-Crestel. Sur les centres commerciaux nous avons relevé des coûts de raccordement en FttH (Blom) du même ordre de prix que pour des lignes dédiées FttO. Démocratiser la fibre pour les entreprises via le FttH et les architecture mutualisée (BLOM) en y ajoutant des objectifs de qualité de service est une orientation développée par l'ARCEP et que nous soutenons, mais cela suppose qu'il n'y ait pas de barrière tarifaire à l'entrée.

4.2 Les raccordements « longs »

QUESTION 24

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

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

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

QUESTION 25

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

QUESTION 26

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

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

La question des raccordements longs préoccupe l'AFUTT. En effet, on nous signale des coûts parfois très élevés incompatible avec une approche de type service universel. Or, si l'on tient compte du fait que le périmètre du service universel doit désormais être étendu à l'accès internet à haut débit (pour satisfaire les besoins sociaux et professionnels de la population) - cf. Article 84 du EECC - il faudrait traiter ce sujet en terme d'encadrement réglementaire et de péréquation afin d'aboutir à un prix abordable pour tous.

QUESTION 27

Les acteurs sont invités à renseigner :

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

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

Afutt non concernée

QUESTION 28

Pour les raccordements « longs », le tarif de sous-traitance (flux n° 2) doit-il nécessairement être établi sur devis ? Vous paraît-il envisageable qu'il soit plutôt établi de manière forfaitaire ? Ou le cas

échéant selon une métrique simple, comme la distance à vol d'oiseau entre le PBO et le local ? Quitte à ne garder qu'une très faible partie de cas plus exotiques sur devis ?

La question (comme l'ensemble des questions relatives aux coûts dans cette consultation) porte sur les prix de gros facturés entre les intervenants. Nous savons que nos sociétés libérales évitent autant que possible d'encadrer les prix de détail, et il en est ainsi pour les télécommunications, même s'il existe des exceptions, comme pour les prix du roaming par exemple. Toutefois les prix et les structures tarifaires du marché de gros influencent, c'est bien évident, les prix de détail.

Dans le cas d'espèce nous souhaitons qu'en bout de course on évite de passer par un devis auprès du client final et que la grille tarifaire soit simple, claire et forfaitaire pour le consommateur, ou l'entreprise à raccorder.

QUESTION 29

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

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

Nous laissons les acteurs répondre, mais nous réitérons l'objectif à atteindre vis à vis du client final, exprimé en réponse à la question précédente

4.3 Les raccordements dits « complexes »

QUESTIONS 30, 31, 32, 33

Mêmes remarques de l'AFUTT que pour les raccordement longs.

De plus, des raccordements qui semblent d'apparence simples deviennent complexes du fait qu'il est difficile à un habitant de juger de l'état de son réseau d'accès télécom. Il peut sembler être en bon état (fourreau de bonne dimension, place disponible...), mais être écrasé par une racine dans le jardin. Ou dans la rue.

La complexité est encore accrue quand il y a doute sur l'emplacement précis du problème.

Dans tous les cas une pré-visite semble appropriée.

5 Les pratiques tarifaires

5.1 Le mode « STOC »

QUESTION 34

Chaque répondant est invité à préciser :

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

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

Afutt non concernée

QUESTION 35

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

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

Afutt non concernée

5.2 La problématique de l'hétérogénéité des tarifs de sous-traitance (flux n° 2) pour différents opérateurs commerciaux chez un même opérateur d'infrastructure

QUESTION 36

(i) Comment ces différentes grilles de sous-traitance sont-elles négociées entre opérateurs ?

(ii) Les acteurs sont invités à communiquer à l'Autorité l'ensemble des grilles de sous-traitance qu'ils utilisent dans le cadre du mode STOC (avec chaque OI ou chaque OC selon les cas).

(iii) Les acteurs identifient-ils des conséquences particulières liées à la coexistence de plusieurs grilles de sous-traitance pour une même prestation sur un même réseau ?

Afutt non concernée

QUESTION 37

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

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

Afutt non concernée

QUESTION 38

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

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

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

Afutt non concernée

5.3 La question d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique pour réaliser l'intégralité des raccordements finals

QUESTION 39

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

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

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

Comme évoqué précédemment, l'AFUTT estime que l'évolution du périmètre du service universel ne permet pas à l'ARCEP et au gouvernement de laisser s'installer des politiques tarifaires hétérogènes entre acteurs et sur le territoire.

6 Les spécificités de la zone d'initiative publique

6.2 Une nouvelle référence tarifaire en zone d'initiative publique

QUESTION 40

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

Comment les surcoûts liés aux raccordements « longs » ou « complexes » abordés en partie 4.2 et 4.3 doivent-ils être pris en compte ?

Les acteurs sont invités à justifier leur réponse.

Afutt non concernée

QUESTION 41

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

Sinon, quelle référence vous semble plus pertinente ?

Afutt n'a pas d'éléments.

QUESTION 42

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

6.3 Le mode « STOC »

QUESTION 43

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

Ils sont également invités à répondre aux interrogations suivantes :

- comment les opérateurs négocient-ils les grilles de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) du mode STOC en zone RIP ?

- quelle est la conséquence de la subvention publique sur les flux financiers échangés entre l'OI et l'OC en mode STOC ?

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

QUESTION 44

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

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

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

6.4 De récentes évolutions dans la tarification des raccordements finals en zone RIP

QUESTION 45

Les acteurs sont invités à s'exprimer sur ces niveaux tarifaires, en précisant dans leur réponse s'ils les ont, ou non, contractés et sur l'analyse des services de l'Autorité. En particulier, est-ce que les

Pour les OC contractants, quelles sont les conséquences de l'augmentation tarifaire sur leur stratégie commerciale (mutualisation, relation avec le client final, etc.) ? En particulier, les OC contractant en mode STOC sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers échangés avec l'OI, de la passation de la commande à la perte du client final, en détaillant les flux influencés par le tarif de 450 €.

Pas d'avis sur ces questions en particulier, car toutes les zones doivent être traitées de la même façon et par péréquation, au moins pour les résidences principales = service universel.