

RÉUSSIR LES RACCORDEMENTS FINAUX

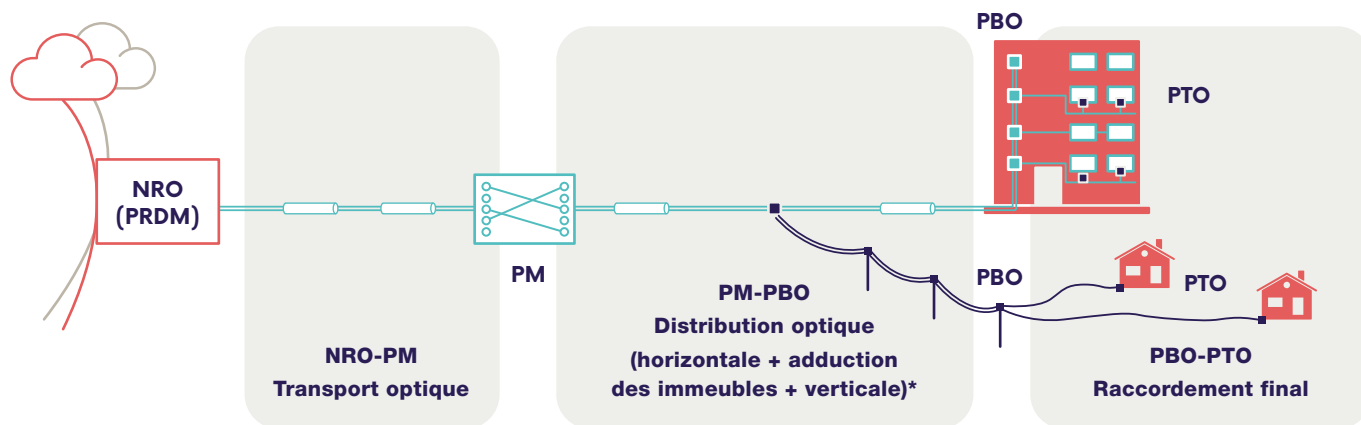
La construction de l'infrastructure FttH s'organise en plusieurs étapes. Dans un premier temps, l'opérateur d'infrastructure déploie les infrastructures de distribution (du point de mutualisation au point de branchement optique) et le cas échéant de transport (du nœud de raccordement optique au point de mutualisation), ce qui permet de rendre le local raccordable. Puis le raccordement final permet de relier la prise terminale optique de l'utilisateur final au point de branchement optique associé au local. Le raccordement final constitue ainsi la dernière étape du déploiement, indispensable pour relier l'utilisateur final au réseau FttH.

Ces opérations de raccordement final soulèvent aujourd'hui plusieurs problématiques, certaines tarifaires et d'autres opérationnelles.

Dans ce contexte, l'Arcep a mené une consultation publique du 17 décembre 2020 au 4 mars 2021 afin de permettre aux acteurs du secteur de s'exprimer sur ces difficultés. Plusieurs thématiques y étaient abordées, sur lesquelles des travaux ont été lancés par la suite :

- La qualité de la réalisation des raccordements finals qui s'inscrit dans les travaux sur la qualité de l'exploitation FttH (Voir fiche 1 du chapitre 3) ;
- Les modalités de réalisation des raccordements, et particulièrement des raccordements non-standards, qui seront discutées au sein de deux nouveaux groupes de travail décrits ci-après ;
- Les conditions économiques et financières de la réalisation des raccordements finals, d'une part des raccordements dits « standards » et d'autre part des raccordements nécessitant la création de génie civil et des raccordements longs, sur lesquels les travaux sont encore en cours.

L'ARCHITECTURE D'UN RÉSEAU EN FIBRE OPTIQUE



PRDM : point de raccordement distant mutualisé (uniquement en zones moins denses)

NRO : nœud de raccordement optique

PM : point de mutualisation

PBO : point de branchement optique

PTO : point de terminaison optique

* Dans le cas des immeubles de zones très denses d'au moins 12 logements ou reliés à un réseau public d'assainissement visitable par une galerie elle-même visitable, le point de mutualisation peut être situé à l'intérieur de l'immeuble.

Source : Arcep

1. Le lancement d'un groupe de travail interopérateurs pour réaliser tous les raccordements finals

Les réponses à la consultation publique ont fait ressortir plusieurs axes d'amélioration pour prévenir les échecs au raccordement et mieux les traiter quand ils surviennent. L'Arcep a instauré à l'automne 2021 un groupe de travail regroupant les opérateurs, notamment destiné à :

- l'amélioration des protocoles d'échange d'informations entre opérateurs d'infrastructure (OI) et opérateurs commerciaux (OC), en particulier s'agissant de la mise à disposition des informations destinées à la réalisation des raccordements, mais aussi de la caractérisation et de la communication aux OI des informations relatives aux échecs de raccordement ;
- l'élaboration des critères et des modalités communes entre opérateurs pour la réalisation d'expertises contradictoires en cas de désaccord entre l'OI et l'OC ;
- la définition des modalités opérationnelles de gestion des échecs en cas d'indisponibilité du génie civil sur le domaine public et sur le domaine privé ;
- l'élaboration des modalités entrant dans l'identification et la réalisation des raccordements nécessitant la réparation ou la création de génie civil ;
- la conception en lien avec l'Arcep, les services de l'État et les opérateurs, d'un guide à destination des particuliers sur les droits et devoirs des futurs abonnés concernant l'installation du raccordement final ;
- l'élaboration d'un processus commun permettant de prévenir et résoudre les échecs au raccordement en partie privative, notamment s'agissant des démarches à engager par le propriétaire et les opérateurs pour la réparation ou la création d'un fourreau d'adduction ;
- la mise en place d'une définition commune du raccordement long, puis des évolutions à apporter pour identifier ces raccordements dans les flux d'informations ;
- l'élaboration des modalités opérationnelles de réalisation des raccordements longs.

Ces travaux tiendront également compte des pistes d'action opérationnelles de l'étude réalisée par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et la Direction générale des Entreprises (DGE) en 2021 sur les raccordements complexes (voir 3 questions à l'ANCT).

2. Le lancement d'un groupe de travail interopérateurs pour améliorer les processus au changement d'opérateur

Dans leurs réponses à la consultation publique, des opérateurs d'infrastructure indiquent observer que certains locaux font l'objet de raccordements en doublon à l'occasion des changements d'opérateurs.

Au-delà des pertes financières, des opérateurs constatent que cette pratique emporte des conséquences sur l'exploitation car elle génère des divergences entre les référentiels des opérateurs

et la réalité « terrain » des raccordements, qui s'accompagnent de saturations réelles ou virtuelles au niveau des points de branchements optiques. Des opérateurs ont par ailleurs constaté que les informations relatives à la construction et la position des prises optiques n'étaient pas toujours cohérentes avec la réalité et que les informations relatives à l'identification du local à l'étage en immeuble collectif n'étaient pas ou peu renseignées dans les bases de données. D'autres opérateurs indiquent que les incohérences observées dans les systèmes d'informations s'expliqueraient en partie par le non-respect par les intervenants des règles mises en œuvre par les opérateurs d'infrastructure, notamment dans la prise de commande ou dans la mise à jour des informations à l'issue des opérations de raccordement. La méconnaissance de la référence des prises optiques par les abonnés et les opérateurs commerciaux apparaît aussi comme un facteur aggravant les divergences dans les systèmes d'informations.

Un groupe de travail dédié au suivi et à la résolution de ces problématiques sera lancé prochainement.

Cette enceinte aura notamment pour objectifs :

- de déterminer les bonnes pratiques pour l'utilisation de la référence de la prise optique dans les processus de détail pour le changement d'opérateur, et notamment la mise à disposition de cette référence de la prise optique au client final ;
- de déterminer les évolutions des processus de gros des opérateurs, notamment dans la prise de commande et le contrôle des interventions pour permettre de réduire les incohérences dans les référentiels et limiter la duplication, physique ou virtuelle, des raccordements ;
- de suivre la mise en œuvre de ces nouveaux processus par tous les opérateurs, une fois qu'ils seront définis.

3. Un travail de réévaluation des conditions tarifaires

Dans sa consultation publique, l'Arcep avait également interrogé les opérateurs sur les pratiques tarifaires entrant dans la réalisation des raccordements finals. Elle abordait notamment le risque de surévaluation des tarifs de restitutions en zone d'initiative privée, la question du niveau de contribution des OC à la réalisation des raccordements en zone d'initiative publique et le sujet du financement de tous les raccordements finals, en particulier des raccordements non-standards (raccordements longs et raccordements présentant des problématiques de génie civil) sur toutes les zones du territoire.

Les travaux lancés sur le sujet se poursuivent, notamment sur les modalités tarifaires des raccordements standards en zones d'initiative publique et privée, des raccordements présentant des problématiques de génie civil et des raccordements longs réalisés en mode STOC (sous-traitance opérateur commercial).

À ce stade, l'Autorité note néanmoins que, dans leurs réponses à la consultation publique, la majorité des acteurs se prononcent en faveur d'un système de péréquation tarifaire pour financer les raccordements complexes nécessitant la réalisation de travaux de génie civil sur le domaine public. La majorité des acteurs est également favorable à l'instauration d'un système de péréquation mis en œuvre au travers des tarifs portant sur le segment de la distribution (point de mutualisation – point de branchement optique PM-PBO), qui sont déjà péréqués entre les locaux, en pratique.