

**CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP  
CONCERNANT L'ACCES FIXE A HAUT ET TRES HAUT DEBIT**

**SEPTEMBRE 2022**

**ELEMENTS DE REPONSE DE BERRY NUMERIQUE**

# Préambule

L'ARCEP a mis en consultation publique ouverte du 13 juillet au 28 septembre 2022 un document relatif à l'accès fixe à haut et très haut débit (bilan du cycle en cours et perspectives pour le prochain cycle d'analyse des marchés).

Le présent document représente la contribution du syndicat mixte ouvert Berry Numérique à cette consultation.

Berry Numérique regroupe la Région Centre Val de Loire, le Département du Cher et toutes les communautés de communes du département. Ses missions concernent la construction et le suivi du réseau FttH sur le Cher ainsi que l'exploitation et la commercialisation des prises FttH construites par le syndicat mixte RIP36 sur le territoire de l'Indre.

Berry Numérique a signé une DSP affermo-concessive avec la société Axione. Au 31 août 2022, ce réseau comportait 163 732 prises raccordables et 51 588 clients FttH, avec la présence des 4 OCEN et de 6 FAI alternatifs.

Berry Numérique commence donc à disposer d'une expérience significative en matière de déploiement et de vie du réseau FttH en zone rurale.

**Berry Numérique est membre de l'AVICCA et à ce titre soutient la réponse apportée par l'AVICCA à cette consultation.**

En complément, et en cohérence avec les constats réalisés par notre délégataire Axione, Berry Numérique souhaite faire part à l'ARCEP de quelques retours d'expérience et éléments d'analyse sur certains points spécifiques de la consultation.

Parmi l'ensemble des sujets abordés dans la consultation publique, nous souhaitons apporter des précisions sur les points suivants.

**1. Question II.3 Quelles sont, selon vous, les difficultés pour les opérateurs d'infrastructure FttH de qualifier de raccordables sur demande certains locaux ? Quels sont les freins à la commercialisation des offres de détail FttH sur ces locaux ? Quels mécanismes ou quelles obligations suggèreriez-vous pour y remédier ?**

La notion de raccordable sur demande est initialement issue des engagements pris par Orange et SFR dans le cadre des engagements L33-13 et des échéances de fin 2020. Comme le constate l'Autorité, ces engagements n'ont pas été respectés car aucune offre opérationnelle de gros ou de détail n'a été mise en œuvre, ni par Orange, ni par SFR.

Afin de remédier à cette situation fortement préjudiciable pour les habitants et les entreprises dans cette situation, il « suffit » que l'ARCEP impose aux obligateurs de respecter leurs engagements L33-13 qui prévoient 100% de locaux raccordables à fin 2022, sans aucun raccordable à la demande.

De manière plus large, sur les réseaux (notamment RIP) sur lesquels la notion de raccordable à la demande correspond à un processus opérationnel, l'interdiction du mode STOC sur ce type de raccordement faciliterait la commercialisation par tous les opérateurs.

**2. Question II.7 Plus généralement, partagez-vous le bilan de la situation des marchés des haut et très haut débit fixe établi ci-dessus ?**

Il est dommage que ce bilan de la situation ne fasse pas clairement état de la situation assez préoccupante en matière de suivi effectif du secteur et de ses évolutions et notamment :

- Pas d'analyse des indicateurs en matière d'utilisation des offres d'Orange (GC BLO et hébergement), notamment au niveau des délais de traitement.
- Aucune analyse critique sur le fonctionnement des (nombreux) groupes de travail en place qui n'ont pas toujours l'effet escompté : il faut généralement plusieurs années pour mettre en œuvre des évolutions mineures. Un exemple concernant l'utilisation des fourreaux grande longueur d'Orange (tronçons > 600m) :
  - Négociations toute l'année 2019 pour expérimenter les solutions techniques ;
  - Signature d'un contrat d'expérimentation d'un an avec Orange en janvier 2020 ;
  - Mise en œuvre en 2020 et présentation d'un bilan par Orange en multilatéral début 2021 ;
  - En septembre 2022, ces évolutions ne sont toujours pas intégrées dans l'offre GC BLO et le sujet a « disparu » des comptes-rendus des multilatérales...

Le groupe de travail spécifique PRM / NRA-ZO avec les collectivités est également un bel exemple d'échec...

- La question du raccordement n'a pas vraiment avancé depuis la consultation publique de mars 2021...

**3. Question A.1.1. Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous encore sur les réseaux FttH ? Quel bilan faites-vous des actions entreprises au sujet de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH ? Si les obligations en matière de qualité de service sont encore relativement récentes, des adaptations vous sembleraient-elles nécessaires, et le cas échéant lesquelles ?**

Le bilan écrit que fait l'Autorité des difficultés d'exploitation liées au mode STOC semble très éloigné de la réalité remontée, colloque après colloque, réunion après réunion, par les acteurs de terrain, et notamment les collectivités qui en subissent les conséquences, soit en tant que propriétaire de RIP, soit en tant que premier interlocuteur des habitants mécontents. Pour « rappel », quelques réalités de terrain :

- Les contrats STOC V2, péniblement signés courant 2021, ne sont systématiquement pas respectés par aucun opérateur :
  - CRI majoritairement absents, faux ou incomplets.
  - Aucune transmission de planning ou de documents de sécurité (IPS signées), en contradiction manifeste avec toutes les conventions d'utilisation relative à l'utilisation des appuis communs.
  - Contestation de l'ensemble des facturations par les OI liées aux malfaçons non reprises ou aux dégradations.
- A titre de simple illustration, sur 42 PM audités en juin et juillet 2022 sur notre réseau, 41 étaient non conformes à cause des interventions STOC.

Le mode STOC, qui autorise l'intervention d'intervenants inconnus de l'exploitant du réseau et sans transmission d'aucun planning (cas unique sur l'ensemble des réseaux de toute nature...) a notamment les conséquences suivantes :

- Déconnexions intempestives des clients raccordés (malgré les « promesses » de l'ARCEP, l'outil de détection des déconnexions ne sera pas effectif chez tous les opérateurs avant au mieux le T1 2023...) ;
- Echecs de raccordement à tort (à titre d'illustration, environ 33% des tickets d'intervention ouvert par les opérateurs commerciaux sur notre réseau lors des raccordements sont clôturés après intervention de l'opérateur d'immeuble sans aucun défaut constaté) ce qui génère de nombreux déplacements et rendez-vous avec le client final inutiles.
- Renchérissement des coûts d'exploitation, accentué par le refus de paiement par les opérateurs commerciaux des pénalités émises par l'opérateur d'immeuble.
- Défiance des élus locaux et des utilisateurs à l'égard du réseau fibre optique, ce qui est particulièrement préoccupant dans la perspective de l'extinction du cuivre.

**4. Question B.2.5. Que pensez-vous du choix de la maille communale ?**

Le choix de la maille communale nous semble pertinent, notamment en termes de communication et d'accompagnement terrain. Cependant, cela implique qu'Orange respecte cette maille communale ce qui aura pour conséquence ponctuellement de maintenir un NRA en fonctionnement pour quelques lignes ou dizaines de lignes appartenant à une commune non concernée par le jalon de fermeture.

**5. Question B.2.7. Vous semblerait-il opportun qu'Orange priorise la fermeture des NRA-ZO et NRA-MED dans des zones où les migrations cuivre vers fibre sont largement engagées ?**

Oui, cela nous semblerait opportun, sous réserve d'une vraie concertation avec les collectivités concernées. Pour information, la proposition du premier lot de fermeture pour 2023 n'a pas fait l'objet d'une concertation mais d'une information, la position d'Orange étant « *voilà la liste des communes que nous avons retenues, à prendre ou à laisser* »....

**6. Questions B.2.10. Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont bien identifiés dans les bases fibre ? Une participation au niveau local et/ou national des OC cuivre, des OC fibre et de l'OI fibre vous semble-t-elle nécessaire dans ce processus ? La participation d'autres acteurs au niveau local et/ou national vous semble-t-elle nécessaire, par exemple des collectivités ? (...)**

L'identification des clients et usages cuivre est en effet une réelle difficulté. A titre d'illustration, dans le cadre de la préparation de l'arrêt d'un NRA-ZO sur notre territoire, il a été très difficile d'identifier précisément les derniers clients présents :

- L'UPR d'Orange donne des informations sur le nombre de ports actifs et les numéros concernés ;
- Certains numéros communiqués sonnent dans le vide ou sont non attribués ;
- Pas de croisement avec les bases commerciales des OC (notamment chez Orange !)
- Adresses parfois difficiles à valider sur le terrain ;
- Vision locale du maire en contradiction (maison vide ou abandonnée pour un port annoncé comme actif...).

Finalement, le plus difficile n'était pas la corrélation entre adresses des lignes cuivre et adresses de l'IPE car tous les locaux étaient raccordables, mais bien l'identification des derniers clients cuivre pour pouvoir faire un accompagnement personnalisé.

**7. Question D.1.1. S'agissant de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, avez-vous des observations à formuler quant au périmètre et/ou au fonctionnement de l'offre ?**

L'offre GC BLO doit être améliorée sur plusieurs points.

Au niveau opérationnel tout d'abord :

- Intégration rapide des évolutions discutées et expérimentées (ex : fourreaux grande longueur).
- Amélioration très importante des délais d'intervention en SAV, notamment dans le cadre de poteaux tombés / cassés : ce point est central pour les OI pour garantir des niveaux de qualité de service compatibles avec leurs offres de gros. En effet, difficile de garantir une GTR 10 HO si le propriétaire / exploitant de l'infrastructure met 30 ou 40 jours à réparer un poteau, sans visibilité ni information sur la réparation...
- Ajout d'une possibilité d'intervention et de réparation en SAV en autonomie (y compris pour les poteaux) par les opérateurs, avec un tarif de remboursement cohérent.

Au niveau de la gestion également :

- Identification d'interlocuteurs physiques par OI permettant de traiter les problèmes (notamment lors des dossiers de fin de travaux). Sur ce point, l'outil « Mes Demandes » pourrait être pertinent à condition d'être mieux utilisé (avec une vraie gestion des statuts ce qui n'est aujourd'hui pas le cas) et d'être associé à des engagements de délais de réponse. A titre d'illustration, Berry Numérique a déposé au 5/09/2022 107 demandes, dont 106 ont été passées par Orange à l'état « Terminé », alors que certains devraient être « clôturées » et la majorité « en cours ». Ainsi, cet outil ne permet pas aujourd'hui de suivre correctement l'avancement des dossiers, certaines demandes restant sans réponses pendant plusieurs mois.
- Augmentation significative des pénalités dues par Orange en cas de retard de traitement des dossiers : des pénalités de 0,43 € par jour n'incitent absolument pas à respecter les délais.

**8. Question D.1.12. • D'autres évolutions vous semblent-elles souhaitables s'agissant de la tarification de l'accès au génie civil d'Orange (règles de calcul des tarifs, processus annuel de tarification, ...) ?**

Compte tenu des fortes disparités en matière de possibilité d'utilisation du génie civil selon les territoires (avec notamment un taux très variable de câbles en pleine terre), une dé-péréquation géographique du tarif de location du génie civil d'Orange devrait peut-être à minima être étudiée ?