

Affaire suivie par : Jean-Louis CHAUVIN

Ligne directe : 09.71.16.60.20

Référence : JLC/JT

Madame Cécile DUBARRY

Directrice générale

Autorité de régulation des communications  
électroniques, des postes et de la  
distribution de la presse (ARCEP)

Direction de l'accès fixe et des relations  
avec les collectivités territoriales

14 rue Gerty Archimède

75012 PARIS

**Objet : Consultation publique concernant la réalisation des raccordements finals FTTH sur tout le territoire**

Madame la Directrice générale,

Je vous prie de bien vouloir trouver à la suite de ce document les réponses du Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit à la Consultation publique concernant la réalisation des raccordements finals FTTH sur tout le territoire.

Il me semble néanmoins indispensable de préciser en préambule que **le Syndicat s'inscrit dans une remise en cause « principielle »** – pour reprendre les termes de M. Cédric O, Secrétaire d'Etat chargé du Numérique lors de son intervention au TRIP de l'AVICCA du 25 novembre 2020 – **du « mode STOC »**.

Dès le premier mois de l'arrivée du premier OCEN sur le réseau d'initiative publique du Doubs (décembre 2018, Bouygues Télécom), le Syndicat a identifié le caractère dysfonctionnel du mode STOC et l'a dénoncé comme tel auprès de l'ARCEP et de l'Etat. La suite n'a fait que confirmer le diagnostic initial : il s'agit d'une catastrophe industrielle sous forme d'un crash au ralenti, sapant au quotidien les efforts considérables consentis dans un chantier national qui présentait jusque-là tous les attributs d'une réussite.

**Le terme même de « sous-traitance » est irrecevable en ce qu'il n'en a aucun des attributs.** Selon l'Association française de Normalisation (Afnor) : *« la sous-traitance est définie comme l'opération par laquelle un entrepreneur confie, par un sous-traité, sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, tout ou partie de l'exécution du contrat d'entreprise ou du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage »*. Dans le cas d'espèce, **l'OI n'a tout simplement aucune relation contractuelle avec le sous-traitant raccordeur de l'OC !!!**

Ceci étant, **le Syndicat dénonce un premier postulat qui serait que le mode STOC permettrait seul de faire face à la massification des opérations de raccordement.** Les opérateurs d'infrastructures (OI), dont deux sont par ailleurs des OCEN, auraient

parfaitement pu anticiper les ressources nécessaires si le mode OI avait été généralisé, et peuvent encore le faire moyennant quelques mois de préparation.

Selon un calcul simple :

- le RIP du Doubs est sur un « trend » de 2000 raccordements par mois,
- la typologie des raccordements sur notre territoire devrait imposer l'intervention de binômes pour 2 à 3 raccordements maximum par jour (et non 5 à 6 comme des autoentrepreneurs seuls tentent vainement de le faire sur notre réseau),
- à raison de 20 jours ouvrés par mois,

il faut mobiliser moins de 70 ETP à l'échelle d'un RIP départemental comme le nôtre. Cela n'a rien d'insurmontable et les OI ont relevé des défis autrement supérieurs dans la dernière décennie.

**Le Syndicat conjure la filière télécom de regarder les choses en face avant d'atteindre le point de non-retour qui sera une reprise intégrale des réseaux déjà construits** – hardware et software, infrastructures et systèmes d'information – dans deux ans à coup de milliards d'euros.

Selon les données d'audit d'un échantillon représentatif des raccordements en mode STOC sur le RIP du Doubs, tout opérateur confondu, entre janvier et octobre 2020, le taux de non-conformités des raccordements « réussis » (sachant qu'un sur cinq a d'abord été en échec au 1<sup>er</sup> rendez-vous) était de 73 % - chaque raccordement non-conforme cumulant en moyenne 3.5 non-conformités, dont 30 % étaient des non-conformités majeures (c'est-à-dire compromettant le fonctionnement de la connexion). Trois raccordements sur quatre doivent faire l'objet d'une reprise, après avoir mis en péril non seulement la connectivité de l'utilisateur concerné mais aussi de tout le voisinage dépendant du même arbre optique !

Nous construisons :

- le réseau des réseaux, c'est-à-dire le réseau critique qui permet de faire fonctionner tous les autres ;
- des réseaux dont l'unité de temps est la milliseconde avec accès instantané à la totalité de l'information mondiale ;
- des réseaux extraordinairement complexes, et donc fragiles, où il s'agit de faire fonctionner ensemble des dizaines de milliers (rien qu'à l'échelle du Doubs) d'objets connectés reliés entre eux par des fils de la taille d'un cheveu.

Et face à cela, en mode STOC, on se propose de gérer nos réseaux FTTH :

- en différé avec des délais contractuels de transmission de 5 jours ;
- via des flux d'informations standardisés d'une incroyable pauvreté par rapport à la documentation initiale établie sur nos réseaux ;
- avec, en cascade, de la « sous-traitance » qui n'en est pas une au sens des standards de la commande publique (le délégataire-exploitant étant dans l'incapacité de savoir qui intervient, quand, et pourquoi sur son propre réseau) ;
- en missionnant, pour réaliser les raccordements – une opération aussi dévalorisée que délicate et stratégique – des autoentrepreneurs sous-formés, sous-encadrés et sous-payés (en insistant sur ce dernier point), qui sont en moyenne, assez logiquement, en dessous de tout.

Comme dans toutes les autres industries de réseau, l'exploitant doit être en capacité structurelle (au-delà de contractuelle) de :

- superviser en temps réel (le contraire de « asynchrone ») ce qui se passe sur le réseau qu'il exploite ;
- agréer préalablement et individuellement tous les intervenants sur son réseau.

Ces deux prérequis de base étant rigoureusement impossibles à respecter sans contorsions dans le cadre du mode STOC, le Syndicat a décidé de commencer à en tirer les conséquences en attendant que la filière n'ouvre les yeux et n'enterre ce système délétère à tous égards.

**Considérant donc que le réseau d'initiative publique du Doubs est en situation de péril avéré, les élus du Syndicat Doubs THD ont délibéré pour expérimenter l'exclusion du mode STOC** sur les plaques « vierges » à livrer au premier semestre 2021. Vous trouverez la délibération correspondante en annexe et nous publierons dès que possible le résultat comparé de cette démarche.

Pour conclure ce préambule, le Syndicat note qu'une bonne part des questions technico-financières posées dans cette consultation sont acrobatiques en mode STOC mais se résolvent naturellement en mode OI. En d'autres termes, au moins pour les réseaux d'initiative publique, le mode STOC introduit inutilement de la complexité en plus d'être dangereux pour l'intégrité des réseaux.

Il me plaît enfin de vous rappeler que depuis 2014, le Doubs développe un réseau à très haut débit intégralement financé sur fonds publics dans un montage contractuel en « régie intéressée ». Il ne s'agit donc pas d'un bien de retour public en fin de contrat de DSP mobilisant un cofinancement par des fonds privés. Dès le premier jour, l'intégralité des éléments du réseau (SI, couche passive, éléments actifs, raccordements finals) sont des biens publics sous propriété publique. Vous comprendrez que cette situation nous met en totale responsabilité et, après qu'avoir sciemment assumé de grands risques commerciaux en phase d'amorçage du projet, j'étais très loin d'imaginer qu'une menace sur l'intégrité même de ce patrimoine public pèse en raison d'un système mis en place dans l'unique intérêt des grands acteurs commerciaux de ce pays. Comment imaginer que des RIP qui sont à même de constituer des supports pertinents pour d'autres réseaux et applications au service des habitants et acteurs économiques (projets « smart », IoT) soient livrés en pâture à des acteurs uniquement mus par l'envie de faire grossir le plus vite possible leur parc d'abonnés, sans aucune considération des moyens ou conséquences pour atteindre cette fin.

Ce n'est pas l'idée que je me fais des « réseaux comme bien commun » que l'ARCEP porte très justement en étendard. **Il est urgent de moraliser le secteur et les stratégies des OCEN qui ne peuvent pas ignorer l'utilisation volontaire de ressources « low-cost » précarisées pour absorber le pic de production d'accès fibre**, dont on peut noter qu'il intervient dans la même séquence que le pic de construction en raison d'un retard regrettable et non sanctionné de la zone AMII (plus de 5 ans de retard).

J'ajoute ma très grande perplexité à l'égard de méthodes de conquête de clientèle de la part de certains grands acteurs qui n'hésitent pas à délivrer à nos populations des discours mensongers sur la propriété du réseau ou sur l'absence de concurrence. L'ARCEP ne devra pas être surpris de revoir se constituer un acteur dominant du marché de détail même sur des réseaux dont il n'est pas le propriétaire.

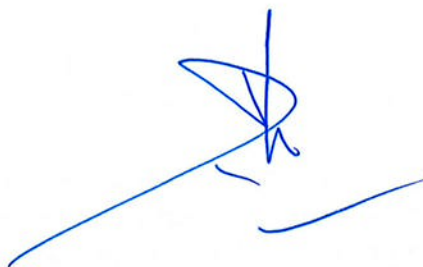
**Le rapport de force doit de toute urgence être rééquilibré au profit des OI qui sont enfermés dans un cadre réglementaire incompréhensible et observé nul par ailleurs.**

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations distinguées.

*Comptant sur votre  
intervention, et à votre  
disposition dans  
le Doubs !*

Le Président du Syndicat Mixte  
Doubs Très Haut Débit,

Denis LEROUX

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'D' and 'L' followed by a horizontal line.

« *Mal nommer les choses, c'est ajouter au malheur du monde.* » Albert Camus

## QUESTION 1

a) **La synthèse semble largement réduire les problématiques à des considérations techniques en occultant le facteur humain** (niveau général des techniciens raccordeurs), lequel est en grande partie indexé sur les conditions technico-économiques dans lesquelles les opérateurs commerciaux font travailler lesdits techniciens, comme on le verra dans la suite des questions.

Quand on détaille près de 3000 « CR STOC KO » échecs de raccordements dans le Doubs (en tous cas ceux dont l'OI a finalement vent, puisque très souvent l'OC a déjà pris plusieurs rendez-vous avant qu'il n'en soit avisé, principe du « gardé en main » qui est en soi un scandale), on s'aperçoit qu'après analyse OI que :

- 21 % des échecs sont purement imaginaires quand on va sur place (par exemple, l'intervenant a un crayon laser d'une portée d'1 km quand la ligne en fait 5 km, ou alors tout simplement l'intervenant n'avait pas le temps de terminer le travail) ;
- 43 % sont attribués à tort à l'OI par l'OC (ce qui englobe les cas où la commande n'a pas été prise correctement et où le raccordeur a préféré indiquer un problème sur le réseau que de creuser une situation inhabituelle) ;
- 26 % seulement sont des échecs OI mais dont la cause est bien souvent due à une intervention précédente en mode STOC.

En d'autres termes, dans 3/4 des cas, le raccordement a échoué alors qu'il ne présentait pas de difficulté insurmontable pour peu que l'OC ait fait son travail et que le raccordeur soit motivé, qu'il ait les compétences requises, qu'il y passe le temps nécessaire et/ou qu'il soit correctement équipé – l'absence de l'un ou l'autre de ces quatre prérequis pouvant bien sûr se cumuler à l'envi.

Ainsi, dire que « *la qualité du raccordement final et du brassage au PM dépendent de nombreux paramètres* » sans parler de l'intervenant lui-même passe à côté de l'essentiel.

Pour respecter des STAS, préserver le matériel ou lire une route optique, il faut être formé, avoir toutes les informations utiles, disposer de qualités générales de savoir-être incluant le soin et la minutie, et ne pas être placé dans des conditions technico-économiques qui imposent de faire un raccordement seul, sans autres moyens qu'un smartphone, un crayon laser et une soudeuse, en une heure là où il en faudrait deux en binôme. Autant de facteurs cumulatifs dont sont plus ou moins dépourvus la majorité des raccordeurs intervenant au premier rendez-vous sur le RIP du Doubs.

**Le Syndicat insiste sur le fait qu'il n'y aura pas de « solutionnisme technologique » au mode STOC et que la résolution des problèmes passera d'abord par une remise en question radicale de la gestion de la sous-traitance affectée au raccordement.**

b) La synthèse présente des problèmes terminologiques : elle indique que les « *opérateurs dans leur ensemble constatent des taux de malfaçons importants dans la réalisation des opérations de raccordement final et de brassage au PM* » ; malfaçons induisant des surcoûts liés à la remise en état des réseaux.

Or les difficultés relatives aux opérations de raccordement final ne se limitent pas et ne sauraient être limitées aux « malfaçons » dans la réalisation des opérations de

raccordement final. En effet, cette problématique englobe également **les dégradations des éléments du réseau qui surviennent à l'occasion de ces opérations de raccordement final** notamment les dégradations des armoires de rue et des points de branchements optiques (ci-après, « PBO »). Et ce sans qu'il s'agisse de malfaçons définies comme la réalisation des prestations selon les spécifications techniques et règles de l'art.

De même, le fait pour un opérateur commercial ou sous-traitant de débrancher au PM un utilisateur final pour brancher un nouvel utilisateur final n'est pas constitutif d'une malfaçon mais d'une dégradation. **Une autre expression s'avère inadaptée, celle d'« actes de vandalisme »** au titre des dégradations des éléments du réseau car elle peut laisser entendre que ces dégradations sont imputables à des tiers étrangers à la gestion des réseaux FttH.

Si le Syndicat ne dispose pas des moyens pour apprécier quels opérateurs commerciaux ou sous-traitants sont responsables des dégradations sur les éléments du réseau, la nature des dégradations ne laisse en revanche aucun doute sur le fait que ces dégradations sont le résultat des opérations de raccordement final et non d'actes de vandalisme gratuits commis par des tiers étrangers à la gestion des réseaux FttH. Il sera, en la matière, plus juste de parler de dégradations intentionnelles ou imputables à une négligence fautive des intervenants sur les réseaux FttH que d'actes de vandalisme.

c) Toujours dans le registre des malfaçons / dégradations, la synthèse de l'ARCEP effleure un sujet central largement minimisé (mais de nouveau évoqué dans la suite des questions), celui de l'atteinte aux systèmes d'informations des réseaux, clés de voûte de ces réseaux qui ont été constitués *ex nihilo* avec soin, patience et précision avec des ressources humaines et financières très importantes. Cette altération du SI des réseaux FTTH est l'un des travers les plus graves et pernicieux du mode STOC. La recherche de routes optiques au seul moyen d'un crayon laser vient saper tout le fondement informationnel de ces réseaux et partant, sa gestion ultérieure au profit du territoire et de ses habitants.

Les outils de mutation de lignes « à chaud » sont de terribles révélateurs de la faillite d'un système qui doit s'accommoder d'une altération grave et fulgurante de la pré-affectation des fibres, des rattachements de PBO, des routes optiques... Ces outils n'auraient jamais dû devoir être développés si les OI avaient disposé des moyens d'exercer pleinement leur rôle.

Les outils de type « check-voisinage » ressortent au même constat d'échec du système ; comment est-il possible que nous soyons rendus à devoir assurer une vérification des connexions existantes dans le quartier de l'intervention ? C'est une façon de reconnaître, sinon d'admettre, l'incroyable liberté du cadre et l'absence de tout contrôle possible des intervenants sur un réseau censé être géré dans tous ses aspects par l'OI.

**Le Syndicat demande donc que l'ARCEP :**

- **reconnaisse le fait que les difficultés rencontrées dans la réalisation des raccordements finals ont un caractère généralisé sur les réseaux FTTH en France et découlent en particulier d'une « sous-traitance » particulièrement mal articulée et gérée.**
- **Considère davantage le facteur humain par rapport au solutionisme technologique ;**

- **éclaircisse les conditions technico-financières dans lesquels les sous-traitants des OC sont appelés à intervenir ;**
- **distingue mieux, dans ses réflexions, les malfaçons dans la réalisation des raccordements finals des dégradations causées par l'opérateur commercial ou son sous-traitant, en apportant des définitions de ces notions ;**

## **QUESTION n°2**

Le paragraphe 2.2 « Pistes d'améliorations identifiées » appellent de nombreux commentaires que la question n°2 ne permet pas complètement d'aborder.

**Rappelant une seconde fois qu'il n'y aura pas de « solutionnisme technologique » au mode STOC**, les évolutions techniques ne peuvent qu'aller dans le bon sens, mais ne résolvent *in fine* pas les problèmes de fond déjà évoqués précédemment, à savoir la supervision en temps réel par l'OI et la gestion responsable et directe de la sous-traitance.

a) **En particulier, à titre liminaire, le Syndicat juge nécessaire de souligner ce qui semble être une méconnaissance de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance** (ci-après, la « Loi du 31 décembre 1975 ») tant par l'Autorité que de nombreux acteurs.

En premier lieu, l'ARCEP indique qu'après réflexion sur la problématique précitée, les opérateurs ont notamment validé « *la mise en place d'une obligation de déclaration des entreprises sous-traitantes intervenant sur le réseau de l'OI* ».

**Or, les opérateurs ne disposent pas du loisir de valider une telle déclaration puisqu'elle est expressément imposée par les dispositions de la Loi du 31 décembre 1975**, et plus particulièrement de son article 3 qui oblige l'entrepreneur principal à « *faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage* ». Cet article prévoit également que « *l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande* ».

Ainsi, la seule circonstance que les opérateurs envisagent de valider « *la mise en place d'une obligation de déclaration des entreprises sous-traitantes intervenant sur le réseau de l'OI* » tend à démontrer une méconnaissance généralisée de la Loi du 31 décembre 1975 sur les réseaux FttH alors que celle-ci est pourtant d'ordre public.

En second lieu, il apparaît également nécessaire de véritablement clarifier et préciser la terminologie employée dans les relations entre les OI et les opérateurs commerciaux (ci-après, les « OC ») pour assurer une application correcte de la Loi du 31 décembre 1975.

L'ARCEP énonce effectivement au a) du point 2.2 de sa consultation que « *dans le mode STOC, très largement mobilisé par les opérateurs, c'est l'OC qui prend en charge la réalisation du raccordement. Il intervient dans ce cas en tant que sous-traitant de l'OI* » (p. 7/37 de la consultation).

**Or, cette affirmation n'est pas exacte sur le plan juridique** dès lors que l'OC peut dans certains cas, et tout particulièrement dans les réseaux d'initiative publique, intervenir en

tant qu'entrepreneur principal et non en tant que sous-traitant au sens de la Loi du 31 décembre 1975, nonobstant la dénomination du mode STOC utilisée par l'Autorité.

En effet, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage (art. 1 de la Loi du 31 décembre 1975).

Et, s'il n'existe pas de définition légale du maître de l'ouvrage, la jurisprudence (Cass. 3<sup>ème</sup> Civ., 11 mai 2011, SCP Port Cergy II c/ Assoc. syndicale foncière libre des Immeubles Port Cergy, n° 10-13.782) et la doctrine s'accordent toutefois à considérer que le maître de l'ouvrage est la personne physique ou morale, propriétaire du terrain ou titulaire du droit de construire pour le compte de laquelle l'opération immobilière est réalisée.

Ainsi, dès lors que l'OI est opérateur d'infrastructures au sens de l'article L. 34-8-3 du Code des postes et des communications électroniques, il est le maître d'ouvrage du raccordement final.

**Aussi, lorsqu'un OI confie à un OC la réalisation dudit raccordement, il conclut avec lui un contrat d'entreprise au sens du Code civil, et non un contrat de sous-traitance au sens de la Loi du 31 décembre 1975. C'est l'OC qui sera éventuellement amené à conclure un contrat de sous-traitance au sens de la Loi du 31 décembre 1975 s'il entend confier la réalisation des opérations de raccordement final à un tiers.**

Il résulte de ces éléments qu'il ne saurait donc être soutenu que le contrat conclu entre l'OC et l'OI pour la réalisation des raccordements final est systématiquement et nécessairement un contrat de sous-traitance au sens de la Loi du 31 décembre 1975.

Or, cette qualification est majeure car elle a un impact important sur les responsabilités et les chaînes de responsabilité. Si l'on veut que le contrat STOC devienne réellement un contrat de sous-traitance, il faut que :

- **l'OC, en tant qu'entrepreneur, fasse agréer préalablement et selon une procédure contractuelle tangible, chaque sous-traitant à l'OI maître d'ouvrage** (article 1<sup>er</sup> de la Loi du 31 décembre 1975). Ce point n'est clairement pas pris en compte dans certains « contrats STOC », ni dans la consultation publique de l'ARCEP ;
- **l'OC, et tout sous-traitant de l'OC qui sous-traite lui-même les prestations doit constituer une caution personnelle et solidaire** (article 14 de la Loi du 31 décembre 1975). Ce point n'est clairement pas pris en compte dans le « contrat STOC » de notre OI, ni dans la consultation publique de l'ARCEP ;
- **l'OI, en tant que maître d'ouvrage de l'opération de raccordement final, n'a pas à sanctionner ou à contrôler les sous-traitants de l'OC qui assume seul vis-à-vis de l'OI la responsabilité des actions de ses sous-traitants, conformément à la Loi du 31 décembre 1975. Les « contrats STOC » n'ont pas vocation à sanctionner les sous-traitants de l'OC. Les « contrats STOC » doivent diriger les sanctions prévues en cas de malfaçons et de dégradations contre l'OC, au titre de sa responsabilité vis-à-vis du maître d'ouvrage.**



b) « - d'une obligation de formation des entreprises sous-traitantes de l'opérateur »

En l'occurrence, **ce n'est pas l'entreprise, mais l'individu / l'intervenant qu'il faut non seulement former mais habilitier, ce qui n'est pas du tout pareil**. L'expérience montre que l'identification des entreprises est totalement inefficace dans un cadre où ces dernières sont constituées d'une myriade de micro-entreprises ou auto-entrepreneurs le plus souvent travaillant pour des plateformes et payés à la tâche. Il s'agit plutôt d'une accréditation/habilitation à la personne qui serait nécessaire. Cet impératif est d'autant plus important que les interventions se font en autonomie.

N'est-il pas étonnant et même navrant que parmi les améliorations prévues, nous en soyons à exiger de telles évidences de maîtrise de compétences, de qualité et de sécurité par les entreprises sous-traitantes de l'OC ?

c) « - de sanctions progressives en cas de malfaçons, dégradations ou de non-respect des règles de sous-traitance »

Le contrat STOC V2, pour autant que nous l'avons compris (nous n'en avons eu aucune communication, ni n'avons été associés à aucune discussion), revient principalement à faire un panier commun « coût de réparation / pénalisations » répartis entre les 4 OCEN au prorata de leur présence au PM. Ce qui équivaut une nouvelle fois à diluer les responsabilités dans un grand tout de médiocrité. De très gros doutes existent sur la capacité des OI à identifier sans ambiguïté les auteurs des dommages et pour quel OCEN ils interviennent. Que se passera-t-il en cas de contestations des pénalités appliqués à un OCEN ? Qui sera l'arbitre ? Dans quels délais ? Considérant que le rapport de force OI / OC est risiblement déséquilibré en faveur des seconds.

La notion même de « progressivité » des sanctions et la nécessité d'introduire de nouvelles situations pouvant faire l'objet de pénalisations sont autant d'illustrations d'un système impossible à réguler.

Enfin, les non-conformités ne doivent pas être évaluées seulement à partir d'audit des PM mais sur l'ensemble de la boucle locale : or il sera rigoureusement impossible d'identifier les responsabilités sur des millions de boîtiers de branchements optiques à l'échelle du pays.

d) « - de mécanismes de mises en demeure pouvant aller jusqu'à l'exclusion du sous-traitant responsable de malfaçons ou dégradations répétées. »

Ces mécanismes d'éviction des sous-traitants sont assez largement voués à l'échec s'ils ne visent pas les individus eux-mêmes. En effet, les raccordeurs étant très majoritairement autoentrepreneur et la tension dans le secteur étant telle qu'il suffit de créer une autre entreprise et de « se vendre » à un autre OCEN pour revenir sur le réseau dans la semaine qui suit.

e) « - généralisation d'ici la fin 2020 des outils de mutation de lignes permettant de fiabiliser et fluidifier le traitement des demandes de changement de route optique »

Exemple type de « solutionnisme technologique » aberrant de court terme :

- maquillant le fait que les raccordeurs ne tiennent aucun compte des routes optiques pré-attribuées,

- qui correspond à un nouveau pouvoir exorbitant accordé aux OC sous-traitants sur la gestion de l'infrastructure
- et qui va achever de gangrener le SI de notre réseau géré par notre exploitant.

f) *« mise en place avant fin 2020 du compte-rendu d'intervention enrichi (photos avant/après) par les opérateurs commerciaux »*

On en arrive au cœur de la question n°2 sur les flux d'information et notamment le « CRI enrichi ».

Le fait que, jusqu'à présent, l'OC conserve par devers lui les rapports d'intervention pour les raccordements de ses sous-traitants est déjà en soi un scandale : en RIP, le raccordement terminal est une partie intégrante du réseau public (biens de retour dans les concessions/affermage) et **le fait est que depuis 2018 notre délégataire n'a strictement aucune information technique – cheminement, câblage, matériel, etc. – sur les milliers d'installation réalisées pour son compte et à nos frais.**

Il faut d'ailleurs se poser la question des fondements mêmes du paiement d'un sous-traitant en l'absence d'éléments contradictoires sur le « service fait » de la comptabilité publique. Aucun sous-traitant ne devrait être payé sur le seul fondement d'une mise en service d'un abonné.

Le système en place est vicieux par construction en ce qu'il incite les intervenants à connecter le client à tout crin sous peine de ne pas être payé. La filouterie est ni plus ni moins favorisée au détriment de la qualité et du respect des consignes : mieux vaut sciemment déconnecter des liens actifs que de mettre en échec une intervention, ce qui nécessitera un nouveau déplacement ; mieux vaut obtenir le paiement d'une mise en service et revenir pour un éventuel SAV (travers majeur du mode STOC que de permettre un SAV sur le réseau ; cf. réponse à question 3) qui fera l'objet d'un défraiement.

Le CRI asynchrone avec métadonnées intégrées est présenté par la filière comme la solution miracle du mode STOC. Or **les flux d'information proposés nous semblent, à l'examen, insuffisants pour permettre un réel contrôle des intervenants.**

**Il est asynchrone comme son nom l'indique, donc l'OI ne pourra que réagir a posteriori** là où il faut être proactif et en temps réel.

Par ailleurs, le mécanisme même de preuves envisagées est sujet à la critique puisqu'il est entièrement laissé à la main des intervenants. Nous attendons ainsi de voir dans quelle mesure les photos vont être exploitables et ne pourront pas être détournées. **Notre expérience du rapport d'intervention en mode OI (« outil Praxedo ») nous laisse penser que ce sera très incomplet et dans tous les cas, cela ne remplacera jamais une conduite d'activité digne de ce nom avec contrôles systématisés.**

L'exploitation même de ces flux massifs de photographies par les OI pose question : comment imaginez une organisation humaine qui soit en mesure de contrôler / détecter des anomalies dans des flux massifs de comptes-rendus représentant plusieurs centaines, voire des milliers de photographies produits par heure !

g) D'une façon générale il y a lieu de souligner que l'affirmation de l'Autorité selon laquelle « *il appartient à l'OI d'introduire dans ses contrats les mécanismes nécessaires* » pour assurer une plus grande « *responsabilisation des intervenants* » étonne à trois titres.

En premier lieu, les « contrats STOC » actuels n'autorisent ni les dégradations, ni les malfaçons. **Si les problèmes rencontrés avaient pour seule cause une imprécision des termes des contrats, l'Autorité n'aurait pas besoin d'organiser une consultation publique** comme celle-ci.

En second lieu, cette proposition est contraire à l'encadrement légal de la sous-traitance. En effet, **l'OI n'a aucune relation contractuelle avec les sous-traitants des OC, il est seulement contractuellement lié aux OC**. Ce qui explique qu'un OCEN peut se retrancher derrière son propre contrat de sous-traitance pour ne pas divulguer l'identité d'un intervenant à l'OI !

L'OI peut seulement prévoir des sanctions contractuelles à l'encontre de l'OC et ne saurait, d'une quelconque façon, prévoir des sanctions contractuelles à l'égard des sous-traitants de l'OC.

A cet égard, il convient de rappeler que **lorsque l'OC procède à la sous-traitance des opérations de raccordement qu'il réalise, il est le seul à assumer les obligations de bonne réalisation de ces raccordements à l'égard de l'OI** et doit supporter seul les malfaçons et dégradations survenues à l'occasion des travaux de raccordement.

L'OI n'a pas et ne peut pas sanctionner les sous-traitants, sauf à tenter de rechercher leur responsabilité délictuelle, et il est impossible pour lui d'introduire dans ses contrats des mécanismes permettant de responsabiliser l'intégralité des intervenants dans la chaîne contractuelle. « **Introduire dans ses contrats les mécanismes nécessaires à cette fin** » serait illégal par rapport à la Loi du 31 décembre 1975 !

**L'ARCEP ne peut pas ignorer cette loi et organiser ou cautionner une déresponsabilisation des OC vis-à-vis de leurs sous-traitants.** D'ailleurs, l'article 15 de la Loi du 31 décembre 1975 dispose : « *Sont nuls et de nul effet, quelle qu'en soit la forme, les clauses, stipulations et arrangements qui auraient pour effet de faire échec aux dispositions de la présente loi.* »

**Elle doit en tirer toutes les conséquences :**

- **demander aux OI et aux AO d'appliquer la Loi du 31 décembre 1975 ;**
- **prévoir que les sanctions en cas de dysfonctionnements du mode STOC s'appliquent à l'OC, au titre du contrat d'entreprise qu'il conclut avec l'OI ;**
- **à défaut pour les OI et les OC de se plier aux exigences de la Loi du 31 décembre 1975, de mettre fin au « mode STOC ».**

h) « - harmonisation des STAS au PM et sur le tronçon du raccordement final »

Nous ne comprenons pas cette proposition : les règles techniques en vigueur n'ont rien de complexe pour des intervenants soigneux et formés. L'une des avancées serait déjà de réserver les opérations de brassage au PM à l'OI pour tous les nouveaux liens comme pour les « prend la place ». Cette interrogation quant à une nécessaire évolution des

spécifications est une reconnaissance que les OC recourent à des sous-traitants incompetents.

- i) « - la mise en place d'outils de supervision des lignes et/ou de pilotage (type « checkvoisinage » ou d'horodatage des interventions). »

L'horodatage des interventions, comme l'identification professionnelle de tous les intervenants, sont des impératifs minimums. Il n'est pas concevable (sauf apparemment dans le monde des télécoms) que les actions des sous-traitants se fassent sans une transparence totale pour l'OI ; chaque tentative d'intervention devrait faire l'objet d'une information en temps réel à l'OI.

La mise en place d'outils de supervision n'a d'intérêt que si l'OI les pilote et les gère complètement. Si chaque OC dispose de ses propres outils, rien n'empêchera des coupures sur des clients d'OC concurrents (OCEN, OCEL).

Le fait même que des OCEN envisagent d'implémenter ou aient déjà développés des outils de type checkvoisinage est très signifiant : il est la preuve d'une conscientisation des OCEN de la faiblesse des intervenants et des incroyables degrés de liberté laissés aux intervenants de terrain.

**En conclusion, l'Autorité ne peut pas décider d'une régulation qui s'exonère de l'application des lois, ce d'autant plus quand il s'agit d'une loi d'ordre public comme l'est la loi du 31 décembre 1975. Elle doit intégrer cette loi dans sa régulation, demander aux OI et aux OC de l'appliquer et veiller à ce qu'elle le soit.**

De plus, le caractère exhaustif ou insuffisant des CRI enrichis et CR STOC apparaît comme un faux moyen, **le mode STOC présentant en réalité des problématiques qui lui sont inhérentes et ne pouvant être palliées par ces instruments ou des stipulations contractuelles.**

**En conséquence, il devrait être supprimé ou, à tout le moins, constituer une simple option que les OI, et derrière eux, dans le cas des RIP, les collectivités délégantes, seraient libres d'accepter ou de refuser.**

### QUESTION n°3

Comme cela sera développé par la suite et comme leur nom l'indique, un opérateur d'infrastructure devrait s'occuper des infrastructures et un opérateur commercial devrait faire du commerce et de la relation client.

Avec l'arrivée des premiers OCEN, **le Syndicat a découvert avec stupéfaction que les OC**, non seulement réalisaient les raccordements, mais en plus **assurait la maintenance du segment terminal**. C'est un nouveau scandale du mode STOC ! Il faut maintenant apprendre aux élus et aux usagers à distinguer les câbles de desserte des câbles de raccordement, car dans le 2<sup>ème</sup> cas, notre exploitant ne pourra pas intervenir, même s'il y a urgence.

Laisser l'OCEN assurer du SAV sur le réseau est incompréhensible et source d'un déluge de récriminations de la population qui ne comprend pas de sempiternels renvois de responsabilités. Quelle rationalité / quelle image auprès des élus locaux qui sollicitent le propriétaire/gestionnaire de réseau et constatent que les mainteneurs de l'OI n'interviennent pas pour des câbles décrochés, arrachés au motif qu'il s'agit d'un segment sous la responsabilité du FAI ? Comment différencier un câble OCEN d'un câble OCEL (service activé) ?

En milieu rural, ces aberrations achèvent de ternir l'image déjà très dégradée du secteur télécom au vu de l'état souvent déplorable des infrastructures cuivre et de l'inertie des remises en état des réseaux aériens (poteaux, câble...) dont le Syndicat est devenu par la force des choses locataire.

Tout cela représente un écheveau inextricable et proprement kafkaïen pour les populations et les maires qui génère encore une fois une incroyable dilution de responsabilité.

**Le Syndicat préconise donc que tout ce qui relève de la maintenance curative soit réalisée par l'OI de bout en bout** (avant ou après avoir aboli le mode STOC). Le rôle de l'OC devrait être strictement limité à la vérification / maintenance à distance de ses équipements actifs. **L'OI devrait avoir la responsabilité pleine et entière de la continuité optique depuis le coupleur OC hébergé** (y compris le cordon client) **jusqu'à la PTO.**

#### **QUESTION n°4**

**Après avoir changé toutes les serrures de nos installations vers les clés triangle, le constat est sans appel : les portes sont toujours aussi fracturées et systématiquement laissées ouvertes.**

**Le brassage en W ou en M ou tout autre lettre de l'alphabet ne résout rien de la négligence d'intervenants sous-payés et sous-formés.** Laisser penser que la qualité des interventions va être améliorée par le type de brassage au PM confine au ridicule.

Dans le Doubs, une expérimentation sur la vidéosurveillance combinée à l'ouverture à distance a été engagée sur 3 SRO avec des résultats encourageants. Cependant :

- Le coût pour généraliser la vidéosurveillance serait très élevé : 15 k€ HT pour chaque sous-répartiteur optique, soit plus de 2 millions d'euros d'investissement pour le seul RIP du Doubs sans intégrer des charges de mise en énergie de certains sites aujourd'hui dépourvus.
- **Il est impossible de surveiller les dizaines de milliers de PBO répartis sur le RIP qui souffrent au moins autant que les PM**, quoique de façon moins spectaculaire, avec le résultat que l'ensemble des arbres optiques sont gravement altérés et nécessitant des reprises complètes de segments suite à des dégradations successives dans les chaînes de PBO (câbles coupés à ras...).

### **QUESTION n°5**

Ce n'est pas maintenant à quelques mois de la fin des déploiements que l'on remet en cause une ingénierie dont l'essentiel des préconisations ressort des décisions de l'ARCEP. Ou alors il faut que l'Etat ou la filière en assume le coût et les conséquences, mais pas les collectivités en charge des RIP.

L'instabilité des spécifications techniques est totalement inacceptable, surtout pour pallier des manquements graves des OCEN dans leur chaîne de sous-traitance. Les malfaçons et dégradations qui surviennent dans le cadre des opérations de raccordement ne sont pas nécessairement imputables à la complexité de ces opérations. La fracturation des portes des armoires de rues ou le fait de débrancher un utilisateur final pour brancher un autre utilisateur final en sont des exemples.

**Le Doubs exprime une opposition claire à toute modification de l'ingénierie de brassage** alors que le RIP est déployé à près de 60% (et bientôt à 100 % fin 2022).

### **QUESTION n°6**

Le Plan France Très Haut Débit a consacré la répartition du territoire en une multitude de réseaux FTTH distincts, entraînant naturellement des particularismes, et de là une adaptation des intervenants à ceux-ci et non l'inverse.

Le Doubs assume un certain nombre de ses particularismes (par exemple les SRO colocalisés dans des shelters et donc parfois éloignés de plusieurs kilomètres du raccordé) qui sont tous conformes au cadre réglementaire et tous parfaitement motivés par rapport à des contraintes locales. Il n'entend donc pas en changer et ne se laissera pas dicter des « harmonisations » à ce stade de son déploiement.

Il est rappelé que les réseaux d'initiative publique bénéficient de fonds FSN à la seule condition du respect du cadre technique en vigueur. Le Doubs fournit à l'Etat tous les justificatifs de bonne exécution des travaux et au passage des dossiers d'ouvrages exécutés intégrant des photos et cahiers de recettes de l'intégralité des infrastructures installées.

Cette restitution complète et minutieuse du réseau construit est à mettre en regard avec la vacuité des éléments produits par l'OCEN et son sous-traitant lors d'un raccordement (quelques caractères alphanumériques dans un flux informatique).

A titre d'illustration et en bout de chaîne pour la collectivité, vous trouverez ci-dessous la copie d'une facture sans annexe de près de 2 M€ de prestations. Le niveau de détails se passe de commentaires.



Nom et adresse du client  
 Customer name / address  
 SYNDICAT MIXTE DOUBS TRES HAUT  
 DEBIT  
 6 RUE DU COLLEGE  
 25800 VALDAHON

DOUBS LA FIBRE  
 Service Participations  
 9200 Voie des Clouets  
 27100 Val de Reuil

N° TVA intracommunautaire [REDACTED]

objet / reference :

FTH RACCORDEMENT DES CCF PAR  
 [REDACTED] DANS IMMEUBLES TIERS

Somme à payer avant le 19/12/2020 (Montant EUR TTC)		1 969 910,40	
Payment due on or before		(Amount Tax/VAT)	
Designation / Details	Prix Unitaire HT Unit Price excl. VAT	Qty	Code TVA VAT Code
		Montant EUR HT Amount EUR Tax/VAT excl	
Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/10/2020 au 31/10/2020	362.00	494	23
Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en chambre du 01/10/2020 au 31/10/2020	264.00	297	23
Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en façade du 01/10/2020 au 31/10/2020	351.00	34	23
Pose et raccordement d un PTO sur un PBO intérieur du 01/10/2020 au 31/10/2020	145.00	55	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/12/2019 au 31/12/2019	362.00	2	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/01/2020 au 31/01/2020	362.00	11	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/02/2020 au 29/02/2020	362.00	43	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/03/2020 au 31/03/2020	362.00	84	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/04/2020 au 30/04/2020	362.00	120	23
Regularisation Pose et raccordement d un PTO sur un PBO extérieur en aerien du 01/05/2020 au 31/05/2020	362.00	200	23
		A reporter :	
		443 665,00	

Par ailleurs, les échanges bilatéraux entre opérateurs sont fondamentalement insuffisants dans le cas des RIP. L'AVICCA devrait être un représentant associé à part entière dans toutes les discussions afin que les intérêts et particularités des RIP soient nativement pris en compte.

## QUESTION n°7

**Le Syndicat déplore la lenteur de la réaction de l'ensemble de la filière par rapport à la catastrophe industrielle en cours**, identifiée depuis au moins 2 ans, et le fait que les actions décrites 2.2 c abordent les problèmes sous des angles exclusivement techniques.

La stratégie des OCEN observée sur le terrain est la suivante :

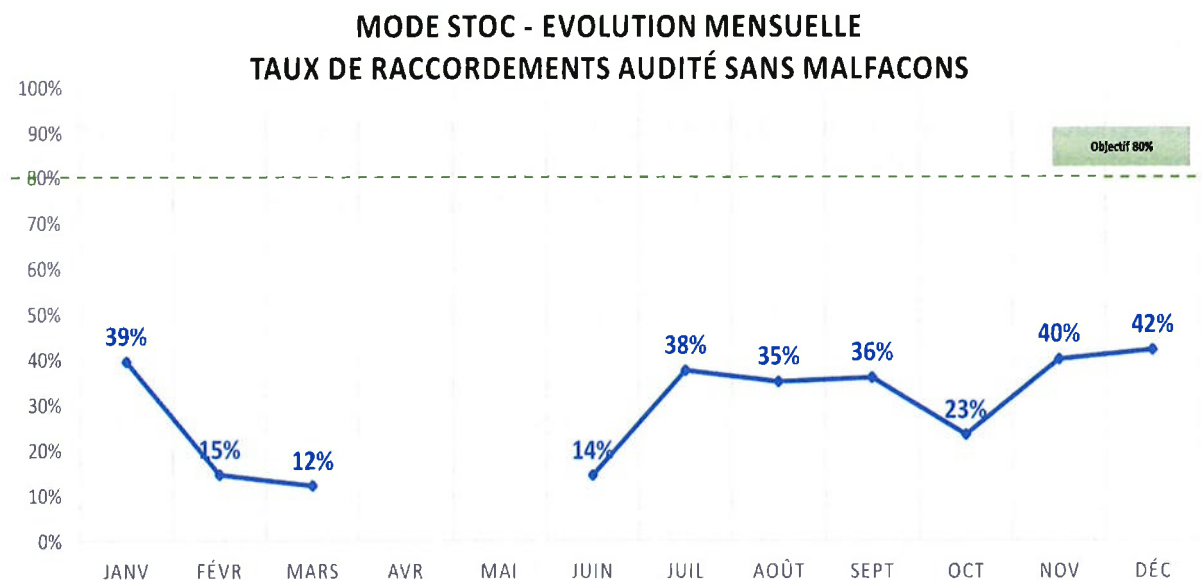
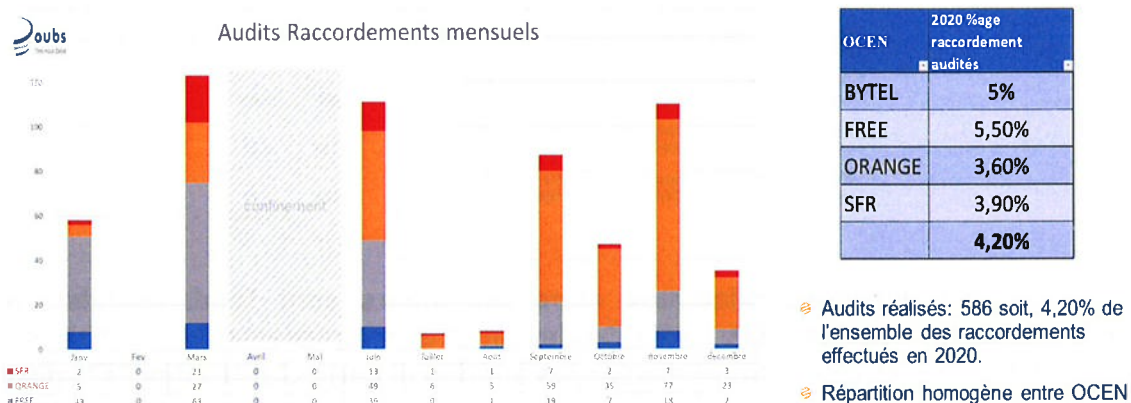
- au 1<sup>er</sup> rendez-vous interviennent les sous-traitants autoentrepreneurs les moins qualifiés, qui sont envoyés en quelque sorte en éclaireur. Le taux d'échec (ou de non-réalisation puisque souvent l'intervenant repart à la moindre difficulté), de l'aveu même d'un technicien de l'un des OCEN, est de l'ordre de 75 %, mais l'OCEN en réalité ne prend pas de risque puisque le sous-traitant n'est payé qu'en cas de réussite. En revanche, le sous-traitant a eu tout loisir de saccager les installations dans ses vaines tentatives.
- en totale invisibilité pour l'OI, le rapport d'échec est analysé par un 1<sup>er</sup> niveau technique de l'OCEN qui identifie et résout une bonne part des échecs puis renvoie parfois des techniciens plus qualifiés (ressources rarement internes, le plus souvent de rang 1) ou renvoie plus simplement le même intervenant en vertu

du principe du « gardé en main » ; c'est ici qu'on arrive au taux de 75-80 % de réussite du point de vue OI.

- il reste encore 20-25 % de raccordements qui vont rester en souffrance selon les cas de quelques jours à quelques mois, avec des multi-rendez-vous inutiles (record observé dans le Doubs : 12) avant que l'OI ne soit parfois appelé à la rescousse dans les cas les plus compliqués.

L'ensemble génère une totale incompréhension des usagers et des élus, des dégradations graves et répétées sur le réseau, **un taux de non-conformité des raccordements en service de 50 à 75 % et des taux de panne jamais vus sur le réseau cuivre, au point alarmant que des habitants expriment leur regret d'être passé sur la fibre** tant les coupures subies ont en quelques mois fréquentes et parfois très longues à être réparées (cf. question 3).

Des audits de contrôle réalisés par l'OI en 2020 montrent qu'on est à 65 % de raccordements qui nécessitent des reprises et qu'en 12 mois, ce taux s'est amélioré d'à peine 10 % alors que chaque mois, de l'ordre de 2000 interventions de raccordements se font dans le Doubs.



Nous reposons la question : **quelle filière industrielle peut fonctionner avec des taux de conformité d'une telle nullité ?**



## QUESTION n°8

Le Syndicat mixte Doubs THD construit son réseau en maîtrise d'ouvrage publique directe. A ce titre, il livre à l'exploitant une documentation exhaustive de tous les éléments du réseau sous forme de « dossier d'ouvrage exécuté » (DOE).

En bout de chaîne, sur le terrain, les intervenants raccordeurs ont un ordre de service de quelques lignes sur un smartphone que bien souvent ils ne lisent pas (à la seule exception des coordonnées GPS – le « géocaching » étant au fondement de l'activité du raccordeur). Nous ne comptons plus habitants qui nous appelle (souvent après être passés par la Mairie) parce que l'intervenant leur a demandé où était leur boîtier.

Entre les deux extrémités, la perte d'information en ligne est donc dramatique et la conduite d'activité inexistante (tout raccordement annoncé en aérien nécessitant par exemple *a priori* un binôme et une nacelle : c'est très rarement le cas au 1<sup>er</sup> rendez-vous, et même au-delà dans les tentatives ultérieures).

**Le problème n'est donc pas la disponibilité de l'information, mais sa transmission et l'exploitation qui en est faite à tous les étages.** Les flux inter-opérateurs sont à cet égard extrêmement pauvres. Du point de vue de la collectivité qui injecte des millions d'euros dans un SI télécom, cette perte de données est aberrante. La tentative du secteur d'harmoniser des SI dans un référentiel commun de type gr@ceTHD semble vaine face à l'inanité des informations échangées dans le cadre du système mis en place dans un rapport de force très déséquilibré aux dépens des OI.

Pourquoi imposer de nouveaux et coûteux développements des flux interop alors que l'OI est détenteur des informations et le mieux à même de gérer, piloter, mettre en œuvre les accès clients au réseau ?

Par ailleurs, ce mode de raccordement oblige nécessairement à une division peu claire des responsabilités puisque les OC et leurs sous-traitants sont amenés à assurer les opérations matérielles de raccordement sur des infrastructures de tiers (ENEDIS et Orange notamment) où à s'inscrire dans le cadre d'autorisation du domaine public ou de servitudes alors qu'il est de la compétence et qu'il revient à l'OI d'obtenir ces autorisations et servitudes permettant la réalisation desdites opérations.

Autrement dit, **les opérateurs commerciaux ont voulu et imposé de se retrouver en position d'opérateur d'infrastructure sur les raccordements.** Ils se retrouvent donc très logiquement à gérer des problématiques d'infrastructure qui ne devrait pas être de leur ressort.

## QUESTION n°9

Il est à nouveau très significatif que les flux d'échanges établis avec les OCEN ne prévoient même pas un module de prise de commande de raccordement à l'OI... Dès l'origine des travaux et constamment, l'OI a été nié dans sa fonction même de gestionnaire / régulateur des accès au réseau dont il a la charge de l'exploitation.

Le Syndicat mixte Doubs THD préconise effectivement que le pilote du raccordement ait accès à des données SIG, mais remarque que leur lecture et leur exploitation nécessitent des compétences que n'ont pas les sous-traitants de rang x chargés des raccordements.

La conclusion en revient toujours au même point : **seul l'opérateur d'infrastructure qui connaît le réseau dont il assure par délégation la gestion est réellement en position de piloter les sous-traitants raccordés sur le terrain.**

#### **QUESTION n°10**

Dès la conception initiale du réseau, le Doubs positionne et déploie les PBO de manière à éviter le recours à des poteaux supplémentaires du réseau de distribution d'énergie électrique sur le parcours PBO-PTO.

Pour les cas résiduels, la réalisation d'un calcul de charge *a posteriori* par le sous-traitant de l'opérateur commercial laisse dubitatif ; la réalité est qu'aucun calcul ne sera réalisé ou alors les résultats en seront arrangés. Le niveau des intervenants « STOC » est totalement incompatible avec une maîtrise correcte des relevés de terrain et des calculs de charge.

Au-delà de ce sérieux doute sur la capacité à faire assurer des calculs fiables et *a posteriori* par le sous-traitant STOC, il est sûr qu'en cas de résultat négatif postérieurement à l'installation chez le client, la dépose du câblage client sera infaisable.

Enfin, la pose des bandeaux verts mise en avant par un seul OCEN comme un élément crucial de sécurité de ses interventions et de ses intervenants ne manque pas d'interroger face aux multiples manquements graves aux règles de sécurité desdits intervenants, à commencer par les obligations imposées par ENEDIS (limitation des rangs de sous-traitance et habilitations des intervenants dans l'environnement électrique).

**Le Doubs appelle l'attention de l'ARCEP sur la futilité d'une focalisation sur la seule matérialisation de bandeaux verts alors même que des intervenants travaillent en prenant des risques inconsidérés.** La présence d'un marquage vert ne sera jamais un rempart à un risque mortel d'électrisation d'une personne opérant à proximité de fils nus (risque existant même en l'absence de contact physique avec les câbles conducteurs).

Néanmoins, dans la configuration STOC, l'OI est effectivement conduit à confier les calculs de charge car il ne peut réaliser lui-même les opérations de raccordement : il y aurait peu de sens à ce qu'ils se rendent sur le terrain pour procéder aux calculs de charge pour ensuite confier les opérations de raccordement aux OC.

Mettre un terme au mode STOC permettrait de mettre un terme à cette confusion de responsabilités et à cet enchevêtrement d'acteurs.

#### **QUESTION 11**

Il faut être clair : les prescriptions d'ENEDIS ne trouvent absolument aucune application concrète dans la réalité des raccordements en mode STOC. Les sous-traitants ne préviennent **JAMAIS** ENEDIS d'une intervention sur un poteau électrique dans le cadre d'un raccordement.

Par extension, **l'ensemble de la chaîne de responsabilité surplombant le sous-traitant de rang x jusqu'à la collectivité porteuse du RIP en passant par l'OCEN et l'OI encourt un risque pénal très élevé en cas d'accident mortel.**

Ce n'est pas le moindre défaut que le Syndicat mixte dénonce dans cette sous-traitance dysfonctionnelle.

Nous rappelons que l'employeur doit délivrer une autorisation d'intervention à proximité des réseaux électriques à chaque salarié (qualification professionnelle, CACES).

Nous appelons de nos vœux des contrôles réguliers par l'Inspection du travail tant les situations observées sont attentatoires à toutes règles de prévention et de sécurité par les intervenants.

## **QUESTION 12**

Avant d'analyser ce qui est partagé entre l'OC et l'OI, il faudrait d'abord regarder ce qui ne l'est pas.

Le Syndicat mixte traite plusieurs dizaines de cas chaque mois où l'utilisateur final indique avoir déjà eu plusieurs rendez-vous en échec de raccordement sans que l'OI n'en ait été seulement avisé. Ce qui signifie que l'OC est très loin de remonter toutes les interventions réalisées par ses sous-traitants (pour le compte de l'OI) et que l'OI a une vision très parcellaire des opérations portées à son réseau.

En premier lieu, **il s'agit donc de (im)poser le principe « une intervention / une action = un flux d'information OC>OI ».**

Les flux d'informations sont par ailleurs globalement très pauvres car standardisés à partir d'une source peu fiable, à savoir les sous-traitants des OCEN. Lors de flux CR STOC KO, les commentaires des intervenants STOC sont souvent inexploitablement ou incohérents, sinon incompréhensibles.

Le cas des échecs sur les infrastructures de GC est en effet éclairant. Le Syndicat mixte prévient les usagers ou les mairies qui signalent des blocages GC sur le segment terminal dans le domaine public en mode STOC qu'il s'agit du pire cas de figure possible avec des délais de plusieurs mois et des renvois incessants entre l'OC et l'OI.

En effet, cela suppose d'abord que le raccordeur fasse un rapport d'échec exploitable, puis que l'OC remplisse et transmette l'annexe technique *ad hoc*, que l'OI la reçoive, la qualifie, renvoie la notification à Orange, lequel peut la refuser au prétexte que la description issue de l'annexe technique n'est pas assez précise (!), et enfin que l'OC mette en œuvre les moyens nécessaires. A chacune de ces interfaces, de multiples anomalies enrayent le processus...

**Les cas de blocage GC public devraient être gérés directement et complètement par l'OI, de la détection à la résolution** (moyennant une facturation des coûts au propriétaire de l'infrastructure réparée). Tout autre système est source de grande inertie, et d'incompréhension totale. Comment par exemple faire comprendre à un habitant qu'Orange FAI ne parvient pas à le raccorder en raison d'un problème sur l'infrastructure

appartenant à Orange, et que le même Orange n'est pas en capacité de fournir d'échéances de résolution du problème sur son infrastructure souterraine ?

### QUESTION 13

Les règles de l'art d'une installation finale de qualité sont très bien documentées et précisées dans l'excellent « *guide pratique pour le raccordement client au réseau FTTH dans le parc immobilier existant* ». Sont-elles connues et respectées ? La réponse est non.

**Le Syndicat mixte**, de conserve avec beaucoup d'autres porteurs de RIP, **dénonce avec vigueur une qualité catastrophique des raccordements**, ternissant durablement tant l'image de l'OC, de l'OI que celui de la collectivité qui, dans les RIP, a consenti des investissements faramineux avec l'argent public des contribuables. Ce constat est d'ailleurs documenté à la question 7 et largement consolidé par un recueil de signalements/plaintes parvenant aux élus et aux services (de 100 à 150 plaintes par mois reçues au Syndicat et nous n'en voyons qu'une petite partie vu ce qui transparaît dans d'autres cercles ou sur les réseaux sociaux).

A cet égard, au-delà des malfaçons et dégradations sur les installations, le Syndicat et son exploitant en sont à devoir porter plainte contre de pseudo-raccordeurs pris sur le fait qui agressent verbalement et menacent la population. Comme l'OI est dans l'incapacité de cibler individuellement les techniciens (les OC lui opposant les clauses de confidentialité de ses propres contrats de sous-traitance, rappelant que le STOC n'est pas de la sous-traitance au sens légal), ceux-ci agissent **en toute impunité et hors de portée de toute recherche en responsabilité ou pour faute**.

Dans la ruralité, l'information circule différemment qu'en milieu urbain : tout se sait dans les villages. Partout, les habitants commencent à identifier la fibre comme peu fiable et source de nombreux problèmes. Les Maires commencent à signaler des altercations physiques entre les sous-traitants et les habitants qui ont été maintes fois coupés lors d'un raccordement dans le voisinage. Plusieurs cas d'altercations qui se sont finies à la gendarmerie ont déjà été constatés dans le Doubs.

Cette situation est absolument intolérable et **le Syndicat souhaite que l'ARCEP prenne la mesure de la catastrophe en cours. La gestion de la sous-traitance pour les raccordements est ingérable en mode STOC** car la chaîne de responsabilité est à ce point distendue que les raccordeurs sont laissés à l'abandon sur le terrain et **que personne in fine n'est responsable de rien**.

Les collectivités du Doubs seraient bien en peine de fournir les voies de recours des administrés suite à des malfaçons affectant leur domicile ou logement : elles apprécieraient déjà pouvoir disposer de rapports d'intervention.

Au-delà des interventions qualifiées euphémiquement d'« *insatisfaisantes* » par l'ARCEP, **le Syndicat mixte pointe un énorme problème de représentation que pose le mode STOC** : des sous-traitants venant de loin, mal équipés, peu à l'aise dans les échanges (parfois par défaut de maîtrise du français) à qui l'on confie une mission sensible.

Difficile ensuite de comprendre comment les OCEN peuvent afficher si bruyamment leur attachement à la « qualité de l'expérience client ».

Enfin, le Syndicat mixte enregistre d'innombrables signalements de messages inappropriés de la part des services clients et/ou des sous-traitants des OCEN, à l'adresse d'habitants : des messages volontairement flous, voire ouvertement mensongers (« réseau mal construit », « OI ne faisant pas son travail ou injoignable », « monopole d'un OCEN sur le réseau », OCEN « propriétaire du réseau »...). L'art de la défausse est porté à un niveau jamais vu. Il est d'autant plus consternant de remarquer que c'est au prétexte de la nécessité de maîtriser le lien avec leur client que les OCEN ont réclamé le mode STOC.

#### **QUESTION 14A et 14B**

Le Doubs n'a pas de connaissance de double câblage de raccordement sans pour autant être assuré qu'il n'y en a pas dans un système qui invisibilise toutes les actions de l'OC dans le domaine public comme chez les particuliers.

Il est toutefois ahurissant de constater la pauvreté des flux interopérateurs et l'absence d'utilisation de la référence PTO qui devrait permettre d'éviter ces réinterventions en cas de « prend la place » entre OCEN. En effet, il est aujourd'hui constaté que même dans le cas d'un « prend la place », les intervenants OCEN ne disposent pas de l'information sur leur application smartphone.

Une nouvelle fois, **si l'OI maîtrisait le pilotage et la réalisation des raccordements comme le demande le Doubs, cet écueil n'existerait tout simplement pas.**

**La référence de la prise terminale client** (fixée et rattachée à un logement une bonne fois pour toute) **devrait être centrale et constitutive d'un attribut équivalent au PDL** en distribution d'énergie électrique (numéro à 14 chiffres impératif et demandé par les fournisseurs d'énergie à la souscription d'un contrat).

Le Syndicat mixte n'a pas de visibilité précise sur la restitution des droits d'usage.

#### **QUESTION 15A et 15B**

Comme évoqué plus haut, la référence unique de la PTO devrait être utilisée et il est manifeste que la référence à un numéro de téléphonie fixe est inopérante (numéros de tél fixe non géographiques et utilisation décroissante de service de téléphonie fixe).

Le Syndicat mixte n'a pas d'avis quant au rapprochement RIO-PTO tout en estimant que tout moyen de généraliser l'utilisation et visibiliser cette référence PTO est une bonne chose.

Le Syndicat mixte souhaite signaler que la fluidité du marché ne repose pas seulement sur cette systématisation du recours à la référence PTO (pour autant souhaitable comme évoqué plus haut), mais aussi **et surtout sur l'éradication des mauvaises expériences des abonnés lors de leur raccordement originel. De nombreux témoignages de personnes ayant subi de multiples rendez-vous non honorés, et/ou des interventions insolites voire traumatisantes, n'ont aucune envie de changer à nouveau de fournisseur d'accès fibre.**

## QUESTION 15C

Cette question de la sécurisation de l'identification des locaux et lignes associées, ainsi que les problématiques associées dépassent assez largement le seul cas de figure du churn et de la fluidité du marché de détail.

Le Syndicat mixte observe tout d'abord que les OCEN utilisent comme donnée d'entrée, pour tester l'éligibilité d'un local, la Base d'Adresse Nationale (BAN) gérée par la Poste. C'est la bonne association entre l'IPE et un hexaclé de la BAN qui va permettre de déclencher tous les processus. La BAN étant très incomplète, des centaines d'adresses sont déclarées inéligibles alors qu'elles sont raccordables en réalité. **Dès le départ, la concordance du référentiel adresses entre OI et OC n'est déjà pas assurée.**

Ensuite, les rapports d'intervention OC ne remontent pas à l'OI dans le mode STOC V1 : donc les données du SI sont par nature fragmentaires sur le segment terminal. **Concrètement, l'OI ne sait pas comment a été réalisé le raccordement, quel cheminement a été emprunté, quel port a été utilisé,** sans aller le voir sur place. Avant même de parler de « casage », il faudrait que l'OI dispose de l'information minimale sur la nature du raccordement.

Comme par ailleurs, **les OC prennent des commandes à tort et à travers et que les raccordeurs n'ont aucun scrupule à « forcer » le système d'information, à se brancher sur n'importe quel PBO ou fibre et à récupérer des routes optiques destinées à d'autres locaux, le résultat est en effet que des « divergences » truffent inéluctablement le SI des OI le rendant peu fiable et compromettant à court terme l'exploitabilité des réseaux.**

**L'absence de moyens de contrôle de l'OI de la conformité de la prise de commande d'un OCEN est l'un des premiers très graves travers du système en place.**

En l'état, nombreux cas observés à l'appui, même dans l'hypothèse où les locaux / adresses sont parfaitement et rigoureusement répertoriés, rien n'empêche un OCEN de contourner le système en prenant autant de commandes que souhaitées à cette adresse

L'OI est ni plus ni moins aveugle car il ne sait par exemple pas distinguer une commande OCEN liée à une résiliation ou une commande nouvelle à la même adresse postale. Il s'ensuit d'inextricables situations où X commandes se retrouvent enregistrées sans pouvoir être satisfaites dans le cas d'un bâtiment prévu pour un seul accès fibre et ayant fait l'objet de créations de X logements dans le cadre d'un rescindement.

Les coordonnées GPS des logements pourraient peut-être constituer des moyens de levée de doutes pour l'OC lors de sa prise de commande et pour l'OI au moment de l'AR de la commande (flux automatisables ?).

Pour finir, nous observons que les raccordeurs ne savent qu'il s'agit d'un churn quand ils arrivent sur place pour un rendez-vous. Il n'est pas clair s'il s'agit d'un défaut d'information dans les ordres de service ou s'il s'agit d'un défaut de lecture/compréhension des raccordeurs eux-mêmes.

Mais le résultat est le même : à moins que l'utilisateur ne signifie au technicien qu'il a déjà un accès fibre, il part systématiquement bille en tête faire un nouveau raccordement !

## QUESTION 15D

L'ARCEP met en visibilité les problèmes d'ambiguïté des référentiels de lignes optiques des OI pour sécuriser l'identification d'un local par l'OC.

Ce risque existe mais n'est que bien relatif au regard d'un autre bien plus structurant : celui d'un SI d'OI rapidement obsolète sous l'effet d'interventions non respectueuses des routes optiques fournies et non traçables dans le cadre d'un mode STOC aux incroyables degrés de liberté pour les OCEN et leurs sous-traitants.

Par conséquent, sur des zones arrières de PM ayant fait l'objet de quelques semaines de commercialisation en mode STOC, le Système d'information des OI est d'ores et déjà rempli d'incohérences et d'inexactitudes.

La première mesure à prendre est d'abandonner le mode STOC afin de revenir à une sous-traitance contrôlable par l'OI et à une réduction drastique des malfaçons. **L'opérateur commercial ne devrait pas être en mesure de créer des routes optiques et à les imposer à l'OI.** L'aboutissement de la vente d'un accès fibre par un OC, quel qu'il soit, devrait être clairement conditionnée à une étape ultérieure de vérification technique d'éligibilité / de conformité de commande par l'OI.

A ce jour, en l'état du système, **les flux de commandes d'un OCEN sont automatiquement réputés valides et ne peuvent absolument pas être contrôlés par l'OI** : c'est bien la fiabilisation des données de la commande de l'OC qui constitue le premier défaut du système.

Notons au passage que les obligations de préfibrage des lotissements et opérations immobilières privées issues de la loi (décret de 2016) ne sont absolument pas prises en compte dans les flux interop et génèrent d'inextricables complexités et incompréhensions des nouveaux occupants.

## QUESTION n°16

En l'état du système, le Syndicat mixte note qu'au 1<sup>er</sup> rendez-vous les « raccordeurs » n'anticipent aucunement le type de raccordement à réaliser (en particulier en aérien), quelles que soient les informations qui sont transmises aux OCEN

Pourtant, **la qualification du type de raccordement est parfaitement renseignée dans le SI de l'OI** (prérequis du Syndicat mixte dans le cadre de ses marchés de construction).

Sans aucune référence attachée à la typologie du raccordement, l'intervenant est quasi-systématiquement **seul au volant d'un véhicule léger muni d'une simple échelle coulissante.**

Il est donc saisissant de travailler sur des modélisations très fines de l'économie des raccordements allant jusqu'à détailler les coûts de location de nacelles et des durées d'intervention définies à la minute près. Le décalage abyssal entre cette approche théorique très pointue et la réalité d'une massification d'interventions insensées, à la va-vite, ne manque pas d'étonner.

Les typologies de raccordement proposées n'appellent pas d'observations particulières ; les linéaires extérieur et intérieur paraissent assez contraints dans les données proposées par l'Autorité.

### **QUESTION N°17**

Un mix entre le mode de pose du PBO et le type de cheminement du câble permettrait sans doute une qualification correcte de la complexité / coût d'un raccordement

Le Syndicat mixte appelle l'attention du régulateur sur les données suivantes. En zone RIP du Doubs versus la zone privée moyennement dense :

- il y a 2,5 fois plus de raccordements aériens.
- il y a 2,5 fois moins de raccordements en conduites.
- il y a 50 fois moins de raccordements en gaine technique (immeuble).
- il y a 5 fois moins de raccordements façades.

**L'ARCEP doit prendre la mesure de la réalité de ce que sont les moyens mis en œuvre pour la production de la quasi-totalité des raccordements en mode STOC** au premier rendez-vous : les occurrences d'usage de véhicules-nacelle sont ridiculement anecdotiques ; les intervenants sont seuls et ne disposent que d'une échelle coulissante sur une fourgonnette sans identification particulière de société.

### **QUESTION 18**

Le Syndicat mixte a davantage de questions que de remarques concernant ces données, ne disposant d'aucune visibilité sur la façon dont l'OI a fixé la grille tarifaire de la DSP en lien avec les OCEN :

- Question n° 1 : l'écart entre la théorie et la réalité semble abyssal. De ce que nous comprenons des témoignages recueillis sur le terrain et contrairement à ce que laisse entendre cette grille, les sous-traitants autoentrepreneurs sont la plupart du temps seuls, payés à la mise en service du client final selon un unique forfait, c'est-à-dire de façon identique quel que soit le type de raccordement, et sans considération pour les déplacements entre chaque raccordement, pour un montant compris entre 50 et 100 € et plutôt sur le bas de la fourchette.
- Question n°2 : le Syndicat paye en moyenne 300 € la prestation de raccordement en mode STOC. Nous souhaiterions donc comprendre comment se répartissent les 200 à 250 € de différence avec ce que touche effectivement le raccordeur (transparence des coûts).
- Question n°3 : comment les OC calculent-ils et intègrent-ils dans ces coûts globaux le coût des multi-rendez-vous chez les clients finaux faisant suite à des multi-échecs qu'ils génèrent eux-mêmes ?
- Question n°3 : à quel moment les acteurs vont-ils intégrer le coût des dégâts considérables occasionnés par le mode STOC (le contrat STOC V2 étant censé automatiser le partage des réparations dans les PM et autres installations, même si nous n'avons encore vu aucun projet de contrat STOC V2).

Dans tous les cas, un autoentrepreneur ne peut pas se ménager un revenu décent dans les zones rurales du Doubs avec des forfaits aussi faibles sans expédier 5 ou 6 raccordements (ou tentatives de raccordements) dans la journée, week-end et soirées



comprises. Nous disposons de nombreux témoignages de tentatives de raccordements nocturnes ou dominicales.

Au-delà de leurs méfaits sur le réseau, **leur sort est peu enviable** et le cynisme avec lequel ils sont traités par la filière, typique de la tendance à l'« uberisation » du monde du travail, est en soi un autre scandale.

#### **QUESTION 19A**

Cette question relève des OI ; dans le Doubs, les frais de gestion des raccordements en mode OI sont facturés à hauteur de 50 €.

Il est toutefois acquis que **la gestion du mode STOC et ses innombrables CR STOC KO injustifiées renchérissent très largement ces frais de gestion pour les OI**. Les OI seront en mesure de documenter cet aspect.

#### **QUESTION n°19B**

Le Syndicat ne sait pas dire si l'ensemble des coûts sont pris en compte ici, mais note :

- d'abord que les coûts de maintenance et réparation générés par les dérives du mode STOC vont rapidement dépasser les coûts de raccordements eux-mêmes.
- ensuite que les rémunérations versées aux intervenants sur le terrain sont manifestement sous-payées par rapport aux moyens qui doivent être mobilisés dans la zone RIP du Doubs (2 à 3 raccordements maximum réalisables par jour en binôme avec, dans la majorité des cas, nécessité de recourir à une nacelle).

#### **QUESTION n°20**

Le Syndicat mixte est conscient que la qualité se paye. A ce titre, il a accepté sur son RIP fin 2020 (sachant que le Syndicat mixte supporte des investissements de raccordement, en dépit de messages commerciaux des OCEN laissant croire aux habitants que les coûts de raccordements sont offerts et donc supportés par le FAI) de relever le forfait de raccordement en mode OI de 270 € à 340 €.

**A priori, la filière doit envisager de revaloriser massivement l'opération de raccordement, sous-réserve cependant que la hausse bénéficie aux sous-traitants effectivement sur le terrain** et non aux nombreux intermédiaires inutiles placés entre eux et l'OI.

#### **QUESTION 22**

Le Syndicat mixte alerte tout d'abord l'Autorité sur le non-sens et la pratique trompeuse des « box pro » ou « offres pro » en direction des entreprises alors qu'en s'appuyant sur l'architecture FTTH, aucune sécurité ni qualité de service particulière ne peut être assurée malgré les usages les plus souvent critiques de celles-ci.

Ainsi, le Syndicat mixte et son délégataire s'efforcent de faire de la pédagogie et d'expliquer clairement aux entreprises qu'elles ont le choix entre :

- un lien grand public qui les placera au même niveau de prestation et de priorité que les particuliers (sans évoquer le risque de coupures de connexion dues à des interventions STOC non cadrées et faisant intervenir des intervenants mal formés) ;
- Un lien professionnel, plus cher, mais sur support dédié avec un service adapté à leurs besoins, y compris au niveau du raccordement, et des GTI / GTR.

Aucune facturation particulière des entreprises en FTTH n'est donc envisagée sur le réseau du Doubs. Il existe en revanche une procédure (pré-visite) et des coûts spécifiques en FTTO.

### **QUESTION n°23**

Le Doubs fait application du catalogue tarifaire d'Altitude infrastructure qui le produira dans le cadre de sa réponse

### **QUESTION n°24**

Pour le RIP du Doubs, dans un territoire majoritairement rural, avec la typologie des habitations et l'importance du réseau de distribution en aérien (près de 55 %), la longueur moyenne constatée d'un raccordement est de 150 ml. Aussi, la notion de raccordement long s'entend dans le Doubs lorsque le linéaire dépasse 200 ml, indépendamment de la typologie du raccordement final (il est parfois plus simple d'effectuer un raccordement en aérien de 200 ml que de tirer un câble en souterrain sur 50 ml, dans une conduite saturée et/ou écrasée).

Aucune contrainte technique ne limite la longueur d'un raccordement final, dès lors que les techniciens sont équipés comme ils le devraient. Ce n'est pas le coût de la fourniture du câble ou des équipements annexes qui sont prépondérants dans le prix de revient d'un raccordement, c'est bien la main d'œuvre d'une intervention (en binôme) avec le véhicule adéquat qui en représente 80 %.

Le temps d'intervention est donc important dans la définition du raccordement final. En se limitant à 200 ml, on reste dans l'épure d'un raccordement standard qui peut s'effectuer en moins de 3H. et rester d'un coût viable pour le prestataire.

A noter que dans le Doubs, l'ingénierie déployée (jusqu'à des PBO de 1 ligne) permet au Syndicat d'être au plus proche des habitations et limite fortement les raccordements « longs ».

### **QUESTION n°25**

De ce que nous connaissons des montages des autres RIP, l'Autorité va se heurter à des définitions contractuelles et des prises en charge très diverses dans les DSP en cours.

Bien que l'Autorité n'avait émis que des recommandations, les acteurs des RIP ont pris soin de les suivre dans le cadre du déploiement de leurs réseaux. **Il n'apparaît pas légitime de faire évoluer ces recommandations d'une manière aussi substantielle maintenant que les contrats sont conclus.**

D'autre part, la définition du raccordement long prend une dimension économique et opérationnelle beaucoup plus (inutilement) lourde dans le mode STOC, où il faut se répartir artificiellement la charge entre OC et OI comme le montrent les questions suivantes, que dans le mode OI.

Ainsi, imposer un seuil de longueur de câble national ou commun à l'ensemble des RIP et permettre aux opérateurs commerciaux de pouvoir refuser la réalisation de ces raccordements aboutirait à reporter la responsabilité d'assurer l'intégralité de ces raccordements coûteux sur les OI.

Il s'ensuivrait un dispositif pernicieux puisque les OI exploitant les RIP se retrouveraient à devoir effectuer tous les raccordements longs tandis que les OC ne traiteraient jamais ce type de raccordements avec les coûts associés.

#### **QUESTION n°26**

Dans l'état actuel de la sous-traitance en mode STOC, la moindre complexité, bien avant la longueur du raccordement, est prétexte à échec. **Fondamentalement, l'opération de raccordement ne devrait pas être réalisée**, avant d'être « réalisable », **par l'opérateur commercial**.

Le Syndicat mixte a fait un choix d'ingénierie où les PBO sont déjà posés « le plus bas possible » dans le réseau, à proximité des habitations. Les quelques dixièmes de pourcent de locaux en raccordement long correspondent à des cas où il n'y a pas de sens technico-économique à poser un PBO unitaire. **Les « raccordements longs » sur le réseau du Doubs ne sont donc pas des « raccordable à la demande »**, mais nécessitent en effet des ressources que les OCEN ne sont pas capables de mettre en œuvre dans les conditions actuelles, plongeant les particuliers concernés dans un des nombreux trous noirs du mode STOC. Seul le mode OI est opérationnel dans ces conditions.

#### **QUESTION n°27**

Les raccordements considérés comme « longs » en mode STOC finissent en général en échec durable et sans point de sortie.

Nous n'avons pas de visibilité sur les flux OC-OI.

#### **QUESTION n°28**

**Pour les raccordements « longs », la prestation doit être exécutée exclusivement en mode OI** – comme tous les autres raccordements du reste, mais particulièrement pour les raccordements longs et/ou complexes – et l'OI doit avoir la capacité de faire appel à des ressources spécifiques de sous-traitance tant que de besoin.

Au-delà, le Syndicat appelle l'attention de l'Autorité sur le fait **que la mise en œuvre d'un tarif de « sous-traitance » sur devis pour les raccordements « longs » n'apparaît pas juridiquement envisageable dans les RIP.**

D'une part, que ces RIP soient exploités dans le cadre de marchés publics de services ou de délégation de service public, une tarification sur devis ne serait pas légale. En effet, les tarifs prévus dans les marchés publics doivent être définis dans le cadre d'un bordereau des prix unitaires définis au stade de la passation du marché et les tarifs des délégations de service public doivent être approuvés et arrêtés par l'autorité délégante. **La pratique d'une tarification sur devis est donc contraire à la législation en vigueur** en la matière sauf à prévoir que chaque devis fasse l'objet d'une validation par l'assemblée délibérante en sa qualité d'autorité délégante et son devoir de contrôler les tarifs en vigueur, ce qui serait ingérable.

D'autre part, l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales prévoit que les « *collectivités territoriales et leurs groupements mentionnés au premier alinéa du I communiquent à l'autorité, au moins deux mois avant leur entrée en vigueur, les conditions tarifaires d'accès à leurs réseaux à très haut débit en fibre optique ouverts au public permettant de desservir un utilisateur final* ».

Aussi, implémenter des tarifs sur devis supposerait que les collectivités et leurs groupements communique chaque devis à l'Autorité pour les soumettre à son contrôle en application des dispositions précitées.

En conclusion, il résulte de ce qui précède que la pratique des devis pour les raccordements longs apparaît incompatible avec les textes régissant l'établissement et l'exploitation des RIP.

#### **QUESTION n°29**

Le principe de base des réseaux d'initiative publique est la péréquation à l'échelle du territoire inclus dans la délégation de service public. Conceptuellement, c'est donc au délégataire, qui est aussi l'OI du point de vue de l'ARCEP, de permettre la répartition de l'ensemble des coûts – collecte, transport, desserte, raccordements, y compris les complexes et longs selon les objectifs de complétudes fixés par les instances nationales et par les SDTAN – sur l'ensemble du RIP.

Naturellement, **cette péréquation complète n'est possible qu'avec des raccordements en mode OI : un nouvel argument plaidant contre le mode STOC sur les RIP.**

#### **QUESTION n°30**

- (i) Les motifs d'exclusion du cadre « raccordement standard » peuvent être multiples ; pour autant, en mode OI, cadre dans lequel le Doubs a produit près de 10 000 accès entre 2016 et 2019, il n'y a jamais eu aucun cas d'empêchement définitif à l'aboutissement d'une mise en production et mise en service. Comme exposé dans la question n°24, le Syndicat s'efforce à être au plus proche des habitations pour limiter les raccordements « non standards ».
- (ii) En effet l'OI, au nom de la collectivité porteuse du RIP, est censé financer et réaliser le réseau jusqu'à la PTO dans les conditions technico-financières définies au contrat de concession – le mode STOC introduisant des biais et des complexités inutiles dans le montage.

- (iii) Toutes les opérations de raccordement devraient être réalisées exclusivement par l'OI.
- (iv) Les opérateurs commerciaux commercent ; les opérateurs d'infrastructure construisent les infrastructures et s'adaptent aux configurations de terrain, ce que des relations standardisées inter-opérateurs ne permettent évidemment pas.
- (v) Pour tout le raccordement.

### **QUESTION n°31**

Ces questions ne se poseraient pas en mode OI + péréquation du RIP et à ce titre, le Syndicat mixte considère qu'elle n'est pas pertinente dans le cas des RIP.

La détermination univoque d'un « raccordement complexe » est une vue de l'esprit tant les situations peuvent être diverses.

La fixation d'un cadre unique ne fera jamais consensus. Tous les raccordements devraient être assurés par l'OI et le rôle de l'OC devrait être limité à l'activation de la route optique passive fournie par l'OI.

### **QUESTION n°32**

Cette proposition n'a pas d'intérêt dans le cadre de la péréquation voulue dans les RIP et à ce titre, le Syndicat mixte considère qu'**elle n'est pas pertinente dans le cas des RIP.**

### **QUESTION n°33**

- (i) Les difficultés techniques en domaine privé sont indéfinissables tant les configurations des domiciles, logements sont variées, ce qui d'ailleurs fait douter de la capacité à « industrialiser » des prestations qui relèvent par nature du sur-mesure ; la cause principale observée reste toutefois les fourreaux cassés ou bouchés ; mais on peut aussi rencontrer des problèmes de passage de dalles.
- (ii) S'agissant des infrastructures d'accueil en domaine privé, la filière doit rester ferme sur le fait que la responsabilité de l'intervention et le coût relève du propriétaire privé comme n'importe quelle adduction de réseau, même s'il peut être conseillé et orienté vers les acteurs compétents. Dans le cas particulier des RIP financés par de l'argent public, tout report de ces charges sur le délégataire pose des problèmes juridiques épineux.
- (iii) Le cahier des charges est établi par le porteur du RIP (collectivité ou OI selon les montages). Les particuliers s'adressent ensuite aux entreprises compétentes et doivent transmettre les informations nécessaires en fin de travaux.

Plus précisément, s'agissant du domaine privé et plus particulièrement du point (iii) de la question 33, le Syndicat entend rappeler qu'il résulte des dispositions D. 407-1 et d'une lecture a contrario de l'article D. 407-2 du code des postes et des communications électroniques que **la disponibilité des infrastructures d'accueil dans le domaine privé est de la responsabilité exclusive du client final.**

En effet, l'article D. 407-1 du code des postes et des communications électroniques dispose que :

« Les réseaux de communications électroniques intérieurs aux immeubles groupant plusieurs logements sont construits par les promoteurs jusqu'aux dispositifs de connexion placés dans chaque logement conformément à l'article R. 111-14 du code de la construction et de l'habitation ».

Et surtout l'article D. 407-2 du code des postes et des communications électroniques prévoit que :

« En dehors du cas mentionné à l'article D. 407-1, les lignes de communications électroniques intérieures à une propriété privée peuvent être construites par tout opérateur de réseau autorisé en application de l'article L. 33-1. L'opérateur n'y est tenu que s'il existe des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles ».

Il résulte de la combinaison de ces deux textes que, pour les maisons individuelles non neuves, **les opérateurs ne sont jamais tenus de réaliser les infrastructures d'accueil destinées à accueillir les lignes de communications électroniques intérieures à une propriété privée** et que cette responsabilité repose exclusivement sur le client final (il en va différemment dans les immeubles et lotissements non neufs en application de l'article L.33-6 du Code des postes et des communications électroniques).

Il résulte de ce qui précède que l'on doit répondre au point (ii) dans le sens qu'en l'état du droit, seul le client final d'une maison individuelle non neuve doit supporter le coût d'établissement de ces infrastructures d'accueil au sein de sa propriété privée et que l'OI ne saurait aucunement être tenu du financement de ces infrastructures.

Néanmoins, cette législation n'est pas connue.

De plus, certains textes sont obsolètes comme l'article L.332-15 du Code de l'urbanisme, qui vise encore les réseaux de télécommunications, notion remplacée par celle de communications électroniques par les directives européennes du paquet télécom de 2002.

Une mise à jour de la législation relative au raccordement aux réseaux privés et publics de communications électroniques serait utile.

### **QUESTION n°35**

Le Syndicat a peu de visibilité sur ces flux.

Néanmoins, ainsi qu'exposé à la question 28, la mise en œuvre des conditions tarifaires est doublement encadrée, d'une part, par le droit de la commande publique et le droit

institutionnel des collectivités territoriales qui imposent notamment que les tarifs de délégation de service public respectent le principe d'égalité de traitement des usagers et soient approuvés par l'autorité délégante et, d'autre part, par les dispositions de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales qui imposent une transmission préalable des conditions tarifaires d'accès au réseau par les collectivités territoriales à l'Autorité.

Dès lors, une tarification à l'euro-l'euro dans les relations entre l'OI et l'OC apparaît inenvisageable dans le cadre des RIP car elle contreviendrait frontalement à ces exigences légales précitées, dont l'égalité de traitement des usagers du réseau..

En effet, une tarification à l'euro-l'euro supposerait que les OC seraient libres de pratiquer différents tarifs et que l'OI se verrait imposer, de facto, ces derniers sans que la collectivité ne puisse les arrêter et les approuver ni même les transmettre à l'Autorité.

**De notre point de vue, il est donc impossible de mettre en œuvre une telle tarification dans le cadre des RIP.**

#### **QUESTION n°36**

- (i) Excellente question sur laquelle le Syndicat n'a malheureusement aucune information et ne peut en obtenir malgré ses demandes répétées.
- (ii) Le cadre réglementaire des RIP impose une unique grille tarifaire sur les raccordements.
- (iii) Non concerné

#### **QUESTION n°38**

Comme déjà indiqué à la question n°36, seule une grille unique de sous-traitance peut être mise en œuvre en zone RIP en application du principe d'égalité des usagers devant le service public.

**Une telle grille ne saurait en revanche résulter d'une grille nationale unique définie par l'Autorité.**

En effet, la spécificité des RIP doit permettre à chaque autorité délégante de fixer pour son territoire une grille tarifaire qui répond précisément à ses problématiques territoriales.

Aussi, le Syndicat ne se montre pas défavorable à l'implémentation d'une grille tarifaire unique mais cette dernière ne saurait résulter d'un tarif national unique proposé par l'Autorité pour l'ensemble des réseaux ou même pour l'ensemble des RIP. Chaque porteur de RIP doit arrêter cette grille tarifaire unique, à charge pour l'Autorité de la contrôler au titre des pouvoirs qu'elle détient en application des dispositions de l'article L. 1425-1 du code général des collectivités territoriales.

#### QUESTION n°40

Le Syndicat mixte ne comprend pas cette volonté répétée de rattacher la référence tarifaire de la zone RIP à la zone d'initiative privée.

L'économie des raccordements en zone RIP devrait être fournie par les OI non verticalement intégrés qui disposent de références objectives à une échelle désormais significative.

L'absence de souscription de l'offre de gros de raccordement par le OC en zone RIP ne justifie pas à nos yeux le recours à une référence de la zone privée (contribution de 250 €).

Nous observons que notre OI moyenne la grille de sous-traitance à l'échelle de l'ensemble de ses plaques à l'échelle nationale.

Ensuite, le mode STOC conduit à ce que les raccordements soient traités *a priori* de façon indépendante du reste des déploiements dans les modèles technico-financiers.

Les OC sont des deux côtés de la ligne de démarcation puisque d'un côté, ils négocient le tarif des prestations qu'ils réalisent en tant que « sous-traitant » en mode STOC sur des bases de coûts plus ou moins « réels » (sous réserve des incohérences et de leur marge vu aux questions précédentes) et de l'autre contribue aux financements des raccordements sur des bases théoriques abstraites puisque décorrélées de la réalité des RIP.

Les effets pervers de l'indexation forcée de la zone RIP sur la zone AMII peut être imagée par un nouveau cercle vicieux observé récemment :

Les raccordements expérimentés préfèrent travailler dans la zone AMII puisque les raccordements en zone RIP sont *de facto* plus complexes, avec des distances plus élevées entre chaque raccordement, alors qu'ils sont *in fine* payés de façon identique. Interviennent donc en zone RIP les moins bons raccordements, ceux qui génèrent le plus d'échecs et de panne, ce qui multiplie par la suite les « DCO » (défaut de continuité optique), accentuant encore l'effet repoussoir de la zone RIP et le taux de dégradations.

Par ailleurs, les raccordements longs ne sont aujourd'hui pas gérés en mode STOC. Dans ce cas de figure, nous observons que les messages délivrés aux habitants dénigrent les collectivités aménageuses (« il manque un boîtier », « réseau mal construit »).

#### QUESTION n°41

**Le Syndicat mixte ne comprend pas par quelle étrange logique la typologie de la zone d'initiative privée servirait de données d'entrée pour refléter, même de loin et en introduisant les plus curieuses pondérations ou distorsions de référentiels, la réalité des RIP.** Ou autrement dit, comment les raccordements de Besançon, 150 000 habitants en plaine, trouveraient à s'appliquer à Métabief, 1200 habitants au pied des pistes enneigées du Jura, ou à Châtillon sur Lison, 2,8 habitants dispersés par km²...

Cette approche réfutant la spécificité de l'économie des RIP est constitutive d'une grande partie de l'incompréhension des collectivités ; si personne ne conteste une



homogénéité souhaitable des prix du marché de détail partout sur le territoire national, il est inconcevable de ne pas vouloir tenir compte de nécessaires correctifs sur le marché de gros pour apprécier les complexités et surcoûts des zones RIP.

A l'échelle de 50 000 locaux éligibles, le Doubs peut fournir les éléments de comparaison suivants :

	RIP du Doubs	ARCEP
AERIEN ENEDIS	31%	21%
AERIEN ORANGE	18%	
CONDUITE	44%	18%
IMMEUBLE	1%	49%
FACADE	2%	12%
SPECIFIQUE	3%	-

#### **QUESTION n°42**

Le Syndicat mixte Doubs THD n'a pas de remarque quant à la structuration des flux contributifs de l'OC. Toutefois, la mise en exergue d'un risque de « sur-contribution » de l'OC au coût de construction du raccordement apparaît totalement surréaliste au regard de ce qui se passe et d'une tarification d'ores-et-déjà supérieure de l'OC à l'OI qui met en défaut la neutralisation des flux « à l'euro l'euro ».

Le Syndicat mixte appelle **l'attention prioritaire du régulateur sur le risque inverse d'une économie au détriment des collectivités**, sans même considérer les surcoûts de remise en état du réseau dans la durée.

#### **QUESTION n°43**

L'Autorité semble méconnaître que l'obligation de neutralité des RIP conduit à l'établissement d'une seule grille tarifaire par DSP tout OC confondu, ceci incluant les tarifs de sous-traitance en mode STOC. Il n'est ainsi pas question qu'un OC soit davantage rémunéré qu'un autre sur une même typologie de raccordements dans un même RIP.

D'autre part, il semble que le cas de figure d'« initialisation de la commercialisation quand le réseau comporte peu d'OC » n'a plus vraiment de réalité ou ne dépasse pas quelques mois – tous les OI ayant largement contractualisé avec la plupart des OC, leur arrivée groupée suivant donc très près les premières lignes éligibles sur un RIP.

Dans le montage actuellement en cours dans le Doubs – une régie intéressée – le Syndicat mixte supporte tous les coûts, y compris ceux de raccordements réalisés pour son compte par le délégataire-OI, et encaisse toutes les recettes (subvention / recettes commerciales associées). L'OI n'est donc pas concerné par les flux de subventions.

Encore une fois, la mise en place de ces complexes mécanismes inutiles qui font intervenir des opérateurs commerciaux en lien avec des subventions publiques fléchés sur de la construction d'infrastructures, n'aurait pas lieu d'être en mode OI exclusif.

Cependant, d'une façon plus générale, la conséquence de la subvention publique sur les flux financiers échangés entre l'OI et l'OC en mode STOC est que l'OI se retrouve très souvent dans l'obligation de financer les raccordements à un prix supérieur à leur coût effectif.

En effet, l'OI devant implémenter une grille de sous-traitance unique et ne pouvant recourir à une facturation à l'euro-l'euro ou à une facturation sur devis pour les raisons qui ont été exposées dans le cadre des réponses précédents, **les OC** sont assurés de pouvoir lui facturer les opérations de raccordement à un prix donné et **se retrouvent libres de recourir à des sous-traitants à bon marché pour gagner le différentiel de prix.**

Et, les OC se trouvent d'autant plus encouragés à recourir à de telles pratiques que les malfaçons et dégradations intervenant à l'occasion des opérations de raccordement sont difficilement contrôlables ainsi qu'il a été exposé tout au long de nos réponses.

Or, outre la circonstance que cette pratique aboutit à l'accumulation de malfaçons et de dégradations fautive pour les OC de faire appel à des sous-traitants qualifiés, elle emporte également des problèmes juridiques.

Elle pourrait par exemple **poser question au regard du régime d'aide notifié par la France et du droit de la commande publique puisque les OC ne sont pas sélectionnés à l'issue d'une procédure de mise en concurrence.**

Or, dès lors que les prix versés aux OC, lesquels comprennent une part de subventions publiques, sont en réalité supérieurs au coût réellement supporté par ces derniers, ce mécanisme les amène à recevoir des subventions publiques qui ne sont pas la contrepartie réelle d'un service rendu. Il existe donc potentiellement un risque d'aide d'Etat.

#### **QUESTION n°44**

Ainsi qu'il a été exposé dans le cadre de la réponse à la question 38, la mise en œuvre d'une seule grille de sous-traitance OI-OC ne saurait résulter d'une péréquation nationale, quand bien même cette péréquation ne viserait que les RIP.

En effet, compte tenu de la configuration territoriale spécifique à chaque RIP, il doit revenir au seul porteur de projet des RIP de pouvoir déterminer librement sa propre grille tarifaire.

#### **QUESTION n°45**

Il ne doit y avoir qu'une seule grille tarifaire à l'échelle d'un RIP et cette grille doit, comme l'ensemble des contrats entre OI et OC, faire l'objet d'une approbation préalable par la collectivité. Autrement dit, il doit y avoir une convergence entre les coûts négociés par les collectivités avec les OI et ceux du mode STOC.

Le Syndicat mixte Doubs THD fait le constat que **le recours massif des OCEN au mode STOC a conduit à une réduction drastique du volume de raccordements en mode OI et corrélativement à des changements de l'économie de ces raccordements.**

Début 2021, le flux de raccordements mensuel moyen est le suivant :

- 40 à 50 raccordements par mois en mode OI
- 1800 à 2000 raccordements par mois en mode STOC

L'un des OCEN a réalisé près de 10 000 raccordements au cours de l'année 2020, avec une montée en charge extrêmement rapide et au prix d'un recours massif à de la sous-traitance sans aucun contrôle.

Le coût cible de réalisation des raccordements en mode OI dans le cadre de sa régie intéressée a dû être renchéri de 21 % pour faire face à la baisse de volume et s'assurer du recours à une sous-traitance de qualité.

**Le Syndicat mixte dénonce également une totale opacité de la répartition de la valeur d'un raccordement facturé par un OCEN à l'OI :** il ne fait pas de doute que les sous-traitants auto-entrepreneurs intervenant massivement ne perçoivent qu'une part résiduelle du montant facturé par les OCEN aux OI (à la collectivité dans le cas du Doubs) ; le sous-traitant de rang 1 est en général une société prestataire (par exemple Solution 30 basée au Luxembourg, Sogetrel, Circet, Scopelec...) qui capte une part non négligeable de la valeur (25 à 40 % ?) et paye conséquemment à un niveau très inférieur un sous-traitant auto-entrepreneur de rang 2 *a minima*. Cette chaîne conduit à faire intervenir des acteurs qui ne sont pas rémunérés au juste prix et les oblige à sacrifier des postes de coûts essentiels (sécurité, qualifications, moyens matériels, ...) et à des cadences non permises à une société structurée soumise au droit social : il est constaté des amplitudes horaires de travail très grandes, des conditions de travail le dimanche, de nuit, avec des moyens matériels souvent indignes, ...

**De fait, il est vain que l'ARCEP cherche à identifier le tarif le plus juste d'une intervention de raccordement si ce prix ne correspond pas à la rémunération de l'intervenant dans des conditions régulières et respectueuses du droit du travail.**

Dans le Doubs, au regard de la configuration du territoire, de la typologie de l'habitat, une intervention dans de bonnes conditions requièrent 2 h à 4 h par un binôme, le plus souvent avec une nacelle. L'approche « hard low-cost » du mode STOC ayant les conséquences décrites plus haut sur la dégradation des réseaux.

Par ailleurs, pour avoir une vision complète du coût des raccordements, il va falloir y intégrer le coût de reprise des raccordements et des nœuds de réseau (pour mémoire, près de 3 raccordements sur 4 dans le Doubs sont non conformes ; en février 2021, il est estimé que près de 10 000 raccordements nécessitent prévisiblement des reprises).

Les collectivités sont du reste en réflexion avancée pour engager des audits propres et indépendants de ceux de l'OI qui n'a absolument pas su/pu anticiper un dimensionnement de moyens de maintenance permettant de gérer l'afflux de déprédations liées au mode STOC.

