

Préambule

Le Département du Calvados gère son RIP FttH dans un mode concessif, tant pour la construction que pour l'exploitation. Le délégataire (à ce jour COVAGE-Calvados groupe COVAGE/SFR-FTTH) exploite et commercialise le réseau vers 6 opérateurs alternatifs depuis 2015 et 3 OCEN depuis 2019, avec une réelle accélération des volumes de commandes et donc de raccordement depuis le second semestre 2020. Le délégataire -historiquement TUTOR de 2012 à 2016, puis COVAGE-, a effectué environ 4000 raccordement en mode OI (de 2015 à 2020) et 11 000 raccordement en mode STOC de 2019 à aujourd'hui.

Le Département considère que la construction du réseau FTTH dans son segment de desserte n'est pas terminée mais ses grands déterminants sont maintenant connus.

A contrario, le raccordement des logements et locaux professionnels reste le grand enjeu des années à venir, avec des difficultés qui restent, du point de vue du Département, très préoccupantes à ce jour, tant dans leurs taux d'occurrence trop élevés que dans leurs modes de résolution peu probants.

Le Département pense donc que cette consultation de l'ARCEP sur le sujet des raccordements finals, et surtout son issue, avec les décisions et recommandations qui pourront en découler, est le gage d'une amélioration attendue sur de nombreux points concernant le raccordement final, singulièrement sur le mode « STOC » qui n'a visiblement pas encore su apporter l'efficacité attendue des OC pour la bonne mise en place des énormes volumes de raccordement qui seront nécessaires dans les prochaines années, attendus dans le Calvados comme par l'ensemble de la population française.

Le Département du Calvados indique par ailleurs se solidariser avec la réponse de l'AVICCA dont elle est membre, souhaitant toutefois apporter ici quelques compléments sur certaines questions, au vu de son ressenti local.

NB : dans les réponses aux questions suivantes, le Département du Calvados sera nommé « CD14 »

*****Qualité du raccordement final.

Q1 :

La réponse est oui. Toutefois le CD14 souhaite préciser que s'agissant de son territoire, il est indirectement informé des difficultés constatées lors des opérations de raccordement essentiellement via le canal des utilisateurs finaux (et/ou d'élus locaux qui se font leur relai) : Il semble que dans la chaîne d'interlocuteurs client final/OC/OI, le client final ne trouve pas satisfaction ni même d'explications convaincantes ni auprès de son opérateur, ni auprès de l'exploitant du réseau.

Il se retourne alors vers le CD14, en tant qu'administré insatisfait.

Le cheminement du « parcours client » tel que relaté par le client final est très souvent un « renvoi de ballon » de l'OC vers l'OI (voire vers la commune, ou vers le CD14) peu efficace, générant beaucoup de frustration et d'incompréhension dans la population.

Il devrait d'ailleurs être fait par les OC auprès de leurs clients, le client final, une information circonstanciée de l'opération de raccordement, avec ses difficultés potentielles dans un nombre de cas non négligeables, selon les très nombreuses et variées configurations pouvant exister dans l'environnement du segment de raccordement PBO-DTIO/PTO / Desserte interne du local. Ce sujet est un véritable déni dans la communication des OC, alors qu'il permettrait, pour certains cas, d'améliorer la situation par le client final et suivant d'éviter un échec de raccordement en première intervention, mais aussi d'éclairer le jugement du consommateur sur ces échecs qui sont parfois vécus comme de véritables traumatismes du fait même de leur impréparation.

Le CD14 a alerté son délégataire sur ces signalements, et leur occurrence croissante.

Le CD14 n'a pas, jusqu'à lors, établi de contacts réguliers ni échanges précis sur ces sujets avec les opérateurs, hormis pour des signalements jusqu'à lors assez informels.

Il est donc à noter que pour le CD14, tant la quantification que la qualification des « échecs de raccordement » sont une préoccupation croissante, objet d'échanges avec le Délégitaire bien évidemment mais sans pouvoir jusqu'à lors en avoir une bonne compréhension [].

Le Délégitaire ne signale pas et surtout le Département et son délégitaire ne se sont pas accordés sur une définition d'un « taux d'échec » établi sur la base des données mises à disposition par le Délégitaire à son Délégitant (Département CD14).

Q2 :

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

La notion de « *fiabilisation du cheminement prévu pour le raccordement final (au niveau du PBO, des infrastructures de GC sur l'adduction)* » paraît une information essentielle et insuffisamment documentée par l'OI qui est censé avoir étudié ce cheminement. Voir Q8.

- *l'exploitation des données des CRI enrichis fait-il l'objet d'un contrôle systématique par l'OI ?*

Le CD14 n'a pas suffisamment d'information de la part de son Délégitaire pour se positionner sur le dispositif opérationnel du CRI enrichi.

De manière générale, en théorie les flux d'échange définis par Interop'FIBRE devraient être exhaustivement visibles dans le S.I. de l'OI s'agissant du processus d'exploitation Commandes et Raccordements. En Pratique le CD14 constate que ce n'est pas le cas. Le contrôle de ces données pour établir des analyses et des indicateurs fiables et non discutables (Taux d'échecs de raccordement, délais de raccordement, etc....) reste pourtant un préalable indispensable.

Q3 : La reprise des « malfaçons » dans un délai raisonnable est évidemment un enjeu essentiel, qui nécessite de définir et catégoriser ces « malfaçons » liées explicitement au raccordement. La notion-même de *surcoûts de reprise non imputables* est problématique.

Q4 : Non, ces dispositions sont malheureusement visiblement très insuffisantes.

Sans aller jusqu'à la généralisation d'*armoires blindées*, Le CD14 a interrogé son Délégitaire sur la pertinence de solutions de sécurisation (des PM en armoires) comme elles existent pour les NRO avec détection d'ouverture de portes. Au-delà des malfaçons liées à l'exploitation elle-même, certains actes de pur « vandalisme » (gratuit, ou lié à d'obscures « vengeances » de tiers) pourraient malheureusement aller jusqu'à la nécessité d'introduction de solutions de vidéo-surveillance.

Q5 / Q6 : Pas suffisamment d'expertise opérationnelle et/ou de recul du CD14, mais la difficulté première semble plus être le respect de règles (définies en commun par les OI et les OC -sous l'égide d'une « expertise nationale et consensuelle » -) par les intervenants (sous-traitant final), que la définition-même de celles-ci.

Le CD14 est toutefois alerté par le propos : *L'Arcep constate ainsi que les opérateurs n'ont pas souhaité s'engager plus avant dans un chantier d'harmonisation des règles d'ingénierie entrant dans la construction des raccordements finals.*

Q7 :

Le CD14 entend, nationalement comme localement, que les processus (sous l'égide d'Interop'Fibre) entre OC et OI pour le raccordement et notamment avec le mode STOC sont très complexes. Il constate de plus qu'ils sont source de manque de lisibilité du Délégitant sur certaines missions dévolues au Délégitaire dans le cadre du contrat de DSP, s'agissant du segment de raccordement pourtant bien de retour du Délégitant.

Le *pilotage des travaux* pose la question du pilote, s'il s'agit bien des travaux d'Interop'Fibre, car il paraît effectivement gage d'une neutralité au sein de cette instance qui semble avoir des règles de fonctionnement basées sur le consensus.

Cette recherche de consensus est louable mais peut conduire à un fonctionnement soit trop lent, soit masquer la décision d'acteurs dominants qui imposeraient leurs vues et intérêts propres. La prise en compte des RIP's même si elle est explicitement mentionnée dans le périmètre traité par Interop'Fibre, gagnerait effectivement, sinon à un *pilotage* à un *arbitrage conjoint* par l'ARCEP et par une représentation des collectivités territoriales concernées.

Q8 Q9 :

Ce sujet de la qualification préalable du parcours du câble de raccordement est important.

Selon le CD14, les attributs déjà existants et prévus du fichier IPE TypeRaccoPBTO et TypePBO , ne sont :

1°) pas correctement remplis par l'OI

2°) pas exploités par l'OC

La définition « APD » du raccordement final (parcours shape du câble de raccordement projeté, polyligne support infra + ponctuels chambres –poteaux- ...) Devrait effectivement être une information à fournir par l'OI à l'OC. Mais elle nécessiterait un accord contradictoire si constat d'incohérence (occurrence non appréciée quantitativement par le CD14, mais loin d'être nulle) entre le projeté (Etudes APD) et la réalité terrain in fine constatée par le dernier intervenant (sous-traitant poseur de dernier rang, tant en mode OI qu'en mode STOC), de la même manière qu'un récolement des ouvrages (DOE) du raccordement devrait être constitué par l'OI.

Q10 :

L'utilisation par les RIP's des infrastructures d'électricité basse tension est impérative. Les modalités d'utilisation de ces infrastructure support sont complexes et opérationnellement délicates à contrôler. Le sujet des calculs de charge est évidemment important. Le CD14 constate que les travaux menés maintenant depuis des années avec notamment ORANGE et ENEDIS n'aboutissent pas à un consensus et constate que localement son réseau pâtit de ces attermoissements, avec de nombreux changements de postures des différents acteurs [].

Des conventions locales lient souvent (c'est le cas dans le CD14) les 4 acteurs locaux : l'AODE syndicat d'électricité, le Distributeur ENEDIS, l'exploitant délégataire local et la Collectivité délégante pour le RIP. Elles sont déclinées de conventions cadre mais là-encore, le mode STOC ajoute nécessairement une couche de complexité sur le sujet. Les coûts supportés par l'OI associés à ces vérifications sont par ailleurs difficilement lisibles dans les coûts de déploiement et de raccordements.

Q12 :

La définition-même d'*échec au raccordement* ou d'échec de raccordement ne semble pas exister de manière déterminée actuellement. Un raccordement peut être « en échec après première tentative/intervention » mais cet échec a normalement vocation à se résoudre, dans un délai plus ou moins long, la satisfaction du client final étant évidemment directement liée à ce « délai de raccordement ».

Ce point a amené le CD14 à questionner son Délégataire [].

Ces définitions sont essentielles car elles déboucheront d'ailleurs sur l'indicateur « *taux d'échec au raccordement* » très souvent utilisé par les différents acteurs (OI, OC, délégant, mais sans jamais véritablement que les numérateurs et dénominateurs qui en constituent le calcul soient définis.

Q 13 :

Qualité perçue des raccordements et l'existence d'interventions insatisfaisantes : La qualité d'un raccordement vu par le client final se borne essentiellement au constat d'un raccordement effectué « du premier coup » et donnant satisfaction, sur la base d'une offre fibre « survendue » notamment par les OC, mais peut-être aussi de manière générale comme une technologie ultime et parfaite. Le CD14 constate malheureusement en trop grand nombre des raccordements « mal perçus » avec une quantification de leur nombre relatif et de la durée de leur résolution finale sur la base d'une catégorisation et d'une définition des taux d'échecs qui reste à déterminer- voir réponse précédente.

→ Voir Réponse à Q1

Solutions qui pourraient contribuer selon vous à assurer la qualité des raccordements à la fibre dans la partie privative :

→ Voir Réponse à Q1

Le CD14 pense qu'une implication plus forte des OC sur le sujet de l'adduction du logement et de la desserte interne est nécessaire, notamment pour tout l'habitat qui relève d'installations « anciennes »

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

Les OC semblent avoir banni tout engagement de délai de raccordement dans leurs offres. Les voies de recours, dans les cas d'échec à première intervention, paraissent très informelles dans le process de l'OC, et aboutissent le plus souvent à un « conseil » auprès de leur client pour qu'il porte son recours auprès de l'OI, de la collectivité départementale, voire du maire de la commune... Ces dispositions sont peu acceptables et non-constructives pour l'ensemble des acteurs.

Q14A

Part des locaux déjà équipés en fibre optique qui ferait l'objet de l'installation d'un double câble de raccordement

Le CD14 n'a pas, de la part de son délégataire, les données lui permettant d'établir simplement et avec assurance les informations demandées, mais y voit comme l'ARCEP un grand intérêt.

Difficultés engendrées par ces raccordements supplémentaires dans la mise en œuvre du système de restitution des droits d'usage ?

Q14B Le CD14 n'a pas suffisamment de recul et de données pour pouvoir s'exprimer. Mais le lissage des coûts de raccordement (mode location mensuelle du Câblage Client Final) doit également être pris en compte dans ces analyses.

Q15A : Le CD14 est favorable à l'extension des procédures de portabilité à l'accès fixe à l'internet et notamment sur la fibre.

Q15B : La référence de la ligne (référence PTO) ne paraît pas portée à connaissance des clients finals, et il faut effectivement trouver une transposition « fibre » de ce qui existait pour le RIO, ou associer le RIO à la PTO.

Q15C : le CD14 a constaté, sans pouvoir en quantifier le volume, que les informations présentes dans le DTI (Dossier technique Immeuble) établies par son délégataire lors des câblages de colonnes montantes et/ou rampantes des habitats collectifs ne sont pas portés, a priori, à connaissance des opérateurs commerciaux en mode STOC. Les informations de casage ne font a priori pas l'objet d'une standardisation qui serait imposée par les protocoles Interop. (IPE).

Q15D : nsp

***** Coût de la réalisation du raccordement final

Q16

Les nouveaux champs de la version 3.1 du protocole PM :

Selon le CD14, les attributs TypeRaccoPBTO et TypePBO déjà existants en V3.0. ont été un peu enrichis en V3.1. mais restent avec des valeurs de remplissage « non normées ».

L'analyse du CD14 est que ces champs devraient :

- 1) Être « normés » au sein d'Interop'Fibre pour véritablement permettre une qualification du raccordement final et, potentiellement, de son tarif.
- 2) Être correctement remplis par l'OI
- 3) Être exploités par l'OC /par l'OI en mode STOC / OI

Q17 : cette statistique pourrait être établie à l'aune des fournitures de fichiers IPE par les OI à l'ARCEP.

Le CD14 s'attachera pour sa part à notifier à son délégataire que les données du fichier IPE Calvados à cet égard sont perfectibles.

Q18 : nsp en zone d'initiative privée.

[].

Le CD14 pense qu'il est probablement importance de tenir compte du « territoire d'achat réel » de l'opérateur (OI ou OC pour définir l'opérateur générique efficace [].

Q19A et B : nsp

Q20 : nsp

*****Raccordements finals hors cas « standards »

Q21 / Q22 / Q23 : Le CD14 observe que les raccordement « entreprise » sur la BLOM se font encore dans un cadre non stabilisé entre « anciens » raccordements FTTO sur BLOD et raccordements de logements FTTH. Le CD14 attend un éclaircissement de l'offre de référence de son Délégitaire sur le sujet « offres à QoS sur BLOM ».

Le multi –accès mériterait d'être défini. Il apparait pertinent de définir une facturation particulière au regard d'une prestation particulière, mais il faudra alors poser la distinction sur la prestation de raccordement des offres de gros et de détail afférentes, a minima avec un vocable « FttH-Racco-entreprises ».

Q24 / Q25 / Q26 :

Le CD14 a posé dans le cadre de son contrat de DSP un principe de traitement du raccordement de l'habitat dispersé qui pose que tous les raccordements soient traités selon un principe de tarification forfaitaire, quelles que soient les modalités d'accès aux lignes FttH : en cofinancement, en accès à la ligne pour l'accès passif comme pour l'accès activé, et ce, en mode de raccordement dit « STOC » ou « OI ». Dès lors, la caractérisation du raccordement long ou standard ne doit pas avoir de conséquence pour l'OC et c'est le délégataire OI qui procède à la pose des PBO, soit en premier établissement, soit sur demande.

Q27 : Le CD14 observe toutefois la non-effectivité opérationnelle du principe mentionné précédemment jusqu'à présent. Il sera en tout état de cause vigilant au respect de son contrat de DSP qui interdit les tarifs sur Devis. **Le CD14 sera donc également particulièrement attentif aux Décisions de l'ARCEP qui suivront cette consultation, pour que son Délégitaire ne puisse pas s'en prévaloir pour se dégager de ses obligations contractuelles.**

Le CD14 a également fait part à son Délégitaire que son offre de référence du réseau manquait de souplesse quant à la possibilité de « bascule » du mode STOC vers le mode OI pour certains raccordements, celui-ci ayant répondu qu'il saurait gérer au cas le cas cette disposition.

Q28 / Q29 :

[]

Q30 :

Cette classification-même du raccordement complexe en domaine public s'oppose aux engagements existants dans le contrat de DSP du Calvados (cf. réponse à Q24/25/26)

Cette question est liée également aux questions 8, 9 et 16 sur la qualification en amont des parcours du raccordement qui devrait permettre l'appréciation, par l'OI, de ce type d'aléas.

- i) Nsp mais c'est effectivement une question à poser aux O.I.
- ii) Le CD14 est d'accord sur le principe. Il reste toutefois à en mesurer les impacts dans les contrats de location d'infrastructures d'accueil qui lient l'OI à ses fournisseurs (on pense en particulier à iBLO).
- iii) Le CD14 pense que dans ce cas une « bascule » du mode STOC en mode OI doit être systématique. Cf. réponse Q27
- iv) Idem iii)
- v) Idem iii)

Q31 : nsp

Q 32 : le CD14 pense effectivement que le report des coûts sur la masse des coûts PM-PBO est le principe à retenir (cf. Q28/Q29.

Q33 : en domaine privé :

i)
Le CD14 a été confronté à quelques cas de ce type. Si certains peuvent être réellement problématiques pour l'utilisateur final et conduisent effectivement à des raccordement non réalisés, in fine, d'autres acceptent le principe que *le propriétaire ou l'occupant de bonne foi soit responsable de la disponibilité des infrastructures d'accueil adaptées à la desserte de son logement*. Le CD14 mesure encore mal aujourd'hui les volumes respectifs de ces occurrences et en particulier le premier cas.

ii)
La problématique la plus « injuste » du point de vue du client final se pose à l'interface des domaines privés et publics, pour des reprises d'adductions souterraines sous domaine public en particulier, avec la notion de « droit du terrain » pour une adduction Telecom existante – et valide- pour le cuivre mais que le raccordement optique ne sait pas réutiliser. Les textes relatifs au droit de l'urbanisme et/ou de la construction et de l'habitation pour le bâti ancien ne paraissent pas porter tous les cas de figures.

Sur ces cas, la *recherche d'une péréquation des coûts de ces raccordements complexes sur l'ensemble des raccordements finals de la zone* est une piste qui semble intéressante dans son principe, pour une zone qui pourrait être le territoire de RIP. Sa mise en œuvre opérationnelle repose néanmoins sur la stricte identification des cas, avec une confirmation du diagnostic de l'OC (de son sous-traitant de dernier rang) en mode STOC :ces raccordements pourraient appeler un basculement automatique du mode STOC en mode OI.

iii) Le client final semble, dans ces cas, confronté à une difficulté pour disposer d'un véritable cahier des charges : son OC l'envoie vers l'OI qui ... ne répond pas. Il est à noter que si (et c'est souvent le cas) l'adduction Telecom rentre dans le périmètre du réseau d'infrastructure mis à disposition par ORANGE, ce sujet devrait être clairement traité par le contrat iBLO.

*****Pratiques tarifaires.

Q34 :
Covage Calvados : []

Q35 : [.]

Q36 : []

Q37 : le risque identifié par l'ARCEP est probable. De manière générale une transparence sur les flux et en particuliers sur le N°1 semble indispensable pour lever les doutes.

Q38 : le CD14 est favorable à cette grille OI-OC unique, qui laisse aux OC l'opportunité d'optimiser leurs tarifs de construction, dans la limite d'une marge raisonnable et donc en cohérence avec le tarif de sous-traitance ; il paraîtrait en effet étonnant que le tarif de construction (sur une base d'achat nationale des prestations) diffère beaucoup entre les 4 OCEN et soit décorrélié du tarif de sous-traitance unique des OI.

Q39 : le CD14 laisse les OI s'exprimer sur cette proposition qui nécessite probablement une confirmation et un ajustement de leurs plans d'affaires, basé sur le coût projeté de l'ensemble de leurs raccordements et d'une hypothèse robuste sur la répartition des typologies.

***** Spécificités de la zone RIP

Q40 :

Le CD14 pense que c'est le coût moyen péréqué qui doit être pris en référence tarifaire.

Mais les surcoûts liés aux raccordements longs ou complexes ne doivent pas y être intégrés

Q 41 :

Pour le CD14 et au vu de l'IPE Calvados à date, la répartition serait plutôt de : Immeuble 20% Souterrain 45% Façade 5% Aérien 30%

Q42 :

Le CD14 est en accord avec le principe énoncé.

*****le mode STOC

Q43 :

Au cas d'espèce pour le CD14 il n'existe pas ou quasiment pas de subvention du raccordement qui soit spécifiquement versée au Délégitaire pour chaque raccordement effectué.

Cf. réponse à la question 36. [].

Q 44 :

Idem Q 38 : le CD14 est a priori favorable à une grille OI-OC au tarif forfaitaire unique, qui laisse aux OC l'opportunité d'optimiser leurs tarifs de construction, dans la limite d'une marge raisonnable et donc en cohérence avec le tarif de sous-traitance ; il paraîtrait en effet étonnant que le tarif de construction (sur une base d'achat nationale des prestations) diffère beaucoup entre les 4 OCEN et soit décorrélié du tarif de sous-traitance unique des OI. Toutefois les OI doivent être entendus sur la validité du dispositif dans le cas de la modalité de « location » de l'usage du raccordement par l'OC à l'OI vis-à-vis du « reste à charge » (flux2 > flux 3)