

**CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
CONCERNANT LA REALISATION DES
RACCORDEMENTS FINALS FTTH SUR
TOUT LE TERRITOIRE**

DECEMBRE 2020

REPONSE DE BERRY NUMERIQUE

Préambule

L'ARCEP a mis en consultation publique ouverte du 17 décembre 2020 au 4 mars 2021 un document relatif à la réalisation des raccordements finals FTTH sur tout le territoire.

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

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

Berry Numérique a signé en novembre 2016 une DSP d'affermage avec la société Axione. Au 31 janvier 2021, ce réseau comportait 84 416 prises raccordables et 16 083 clients FttH, avec la présence des 4 OCEN et de 7 FAI alternatifs.

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

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

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

Principales évolutions souhaitées pour améliorer le processus de raccordement finals FttH

Parmi l'ensemble des sujets abordés dans la consultation publique, les six points suivants nous paraissent particulièrement importants.

1. La prise en compte de la réalité du mode STOC et des causes profondes des difficultés

Tout au long de la consultation publique, l'ARCEP part du principe que le mode STOC fonctionne correctement et correspond à un modèle « d'opérateur efficace ». Or ce n'est pas le cas, car ce mode STOC semble d'abord considéré par les 4 OCEN qui l'utilisent comme un moyen de faire de la marge financière sur leurs opérations de pilotage des raccordements, ne laissant aux intervenants terrain qu'une rémunération bien insuffisante pour intervenir dans de bonnes conditions.

Il est donc urgent d'accélérer la réforme en profondeur de ce mode STOC, avec un pilotage fort de l'ARCEP, les difficultés constatées au cours de l'année 2020 n'ayant toujours pas permis d'aboutir à un fonctionnement satisfaisant. Et les quelques nouveaux contrats, signés difficilement et uniquement sur certains territoires, ne devraient malheureusement pas suffire à faire évoluer drastiquement la situation qui devient de plus en plus préoccupante (image négative de la fibre optique auprès du grand public, dégradation importante du réseau, qualité de service non satisfaisante...).

2. L'interdiction du mode STOC en cas de churn

L'ARCEP et les principaux opérateurs ne souhaitant pas à ce stade se passer du mode STOC pour les raccordements, nous souhaitons que ce processus soit réservé uniquement aux nouveaux raccordements et soit rendu interdit pour le churn, pour les raisons suivantes :

- Une part importante de malfaçon est liée au jarretière non conforme dans les PM. Laisser les OI prendre en charge systématiquement le jarretière en cas de churn (dépose de l'ancienne jarretière et installation de la nouvelle jarretière) permettrait de diminuer fortement les reprises à réaliser tout au long de la vie du réseau.
- L'argument avancé par les OC en matière de « relation client » n'existe pas en cas de churn, car aucune intervention n'est nécessaire chez le client final, compte tenu du fait que les ONT sont de plus en plus intégrés directement dans les box.
- Pour les opérateurs qui souhaiteraient proposer une prestation de mise en place de la box chez le client final (pratique de plus en plus rare), il serait bien entendu toujours possible de proposer une telle prestation, sans remettre en cause la réalisation du churn au PM par l'OI.

3. L'amélioration de l'information relative au raccordement et notamment la fourniture des plannings d'intervention

Malgré de nombreuses demandes en ce sens lors des GT exploitation, les OCEN ont réussi à faire céder les OI et continuent, en 2021, de refuser de fournir leurs plannings d'intervention relatifs aux raccordements finals.

Derrière des difficultés opérationnelles réelles se cachent manifestement une volonté de refus de tout contrôle ! En effet, cette fourniture de planning pourrait être faite le jour même de l'intervention, voire à J+1 pour traiter le sujet d'évolution des rendez-vous.

Cela permettrait d'une part de suivre les délais d'intervention (qui est une obligation pesant sur les OI dans le cadre de contrat de RIP mais que le mode STOC rend inopérante) et d'autre part de pouvoir accompagner efficacement les clients finals quand leur raccordement « traîne » pendant des mois...

Nous tenons en effet à porter à la connaissance de l'ARCEP que de plus en plus de clients (quelques appels par jour directement auprès de Berry Numérique, alors que la majorité des appels sont censés être traité par les OC et notre exploitant) se retrouvent sans aucune solution après plusieurs mois d'attente, plusieurs interventions faisant intervenir des intervenants différents, et aucun ticket d'échec raccordement ouvert par l'OC auprès de l'OI. La fourniture des plannings d'intervention est la seule solution pour faire respecter l'obligation de transmission d'un compte-rendu d'intervention après chaque intervention, même en cas de difficulté et/ou d'échec.

4. Une simplification de l'usage des poteaux électriques utilisés uniquement pour des raccordements clients

Malgré plusieurs années d'échange au sein du GT appuis communs, aucune solution cohérente n'a été proposée pour la mise en œuvre des raccordements aérien utilisant des poteaux électriques qui ne supportent aucun câble de distribution. Compte tenu des retours terrain et de l'augmentation du « stock » de raccordements réalisés en dehors de tout cadre, il devient urgent de statuer sur les deux points suivants :

- Bandeau vert et calculs de charge : la solution la plus efficace, sans faire courir de risques au réseau électrique, semble être de supprimer entièrement l'obligation de calcul de charge, sous réserve d'un nombre de branchement à définir et d'une obligation de déclaration.
- Redevance et droits d'usage : afin de ne pas faire supporter aux raccordements les plus complexes en zone rurale des coûts supplémentaires injustifiés, les poteaux utilisés uniquement pour le raccordement devraient être exonérés de redevance et de droit d'usage.

5. La question du montant du tarif d'usage du raccordement

Les réflexions de l'ARCEP semblent augurer d'une augmentation à venir du tarif d'usage du raccordement (fixé actuellement à 250 €). Sur ce point, plusieurs éléments nous semblent importants à prendre en compte :

- Une augmentation mesurée de ce tarif d'usage semble pertinente et permettrait, en partie, de rééquilibrer la répartition des coûts et des recettes entre OI et OC. **Cependant, une telle augmentation ne doit être envisagée qu'en lien avec les conditions suivantes :**
 - Il n'est pas question de lier cette augmentation du droit d'usage avec une éventuelle augmentation automatique du coût de construction.
 - Dans tous les cas, il faudrait associer à cette augmentation une limite sur les coûts de construction en mode STOC, limite qui devrait être égale, sur chaque RIP, au tarif de construction pratiqué en mode OI.
- La réalisation des raccordements longs / complexes est un sujet bien différent en zone privée et en zone publique. Ainsi, la question de la prise en charge des coûts de construction très important de certains raccordements en zone publique est souvent intégrée dans le contrat de DSP et la subvention associée. Dans ces cas-là, il n'est pas nécessaire de prévoir un tarif d'usage spécifique ou plus élevé.
- La péréquation du tarif d'usage nous semble absolument nécessaire, pour ne pas pénaliser les habitants des zones rurales. Cette péréquation ne devrait concerner par contre que le domaine public, les éventuels coûts spécifiques liés au domaine privé (création / réparation d'infrastructures, tirage de câble au-delà d'une certaine longueur) devant rester à la charge du client final.

6. L'augmentation des mécanismes financiers incitatifs pour améliorer la qualité du mode STOC

Il nous semble aujourd'hui que la seule façon de faire réellement évoluer le mode STOC est de mettre en place des contrats dans lesquels les risques financiers permettent d'enclencher un cercle vertueux de sous-traitance raisonnée.

Pour cela, il serait nécessaire de revoir à la hausse d'une part les pénalités applicables aux OC par les OI, notamment en cas d'échec de raccordement injustifié, et d'autre part les coûts associés à la reprise des différentes malfaçons.

En tout état de cause, si les coûts de construction en mode STOC devaient augmenter (dans la limite des coûts de construction pratiqués en mode OI), il semblerait cohérent d'augmenter dans les mêmes proportions les montants liés aux pénalités et aux reprises de malfaçons.