



Réponse d'InfraNum à la consultation publique de l'ARCEP



Consultation publique concernant la réalisation des
raccordements finals FttH sur tout le territoire

Jeudi 4 mars 2021

Introduction

2020 a été une année record pour la filière des infrastructures numériques : près de 6 millions de locaux ont été rendus raccordables, dépassant nos propres estimations. Malgré la crise sanitaire et grâce à la mobilisation sans précédent de tous les acteurs de la filière et avec le soutien de l'État et des collectivités locales, les déploiements se sont poursuivis. Dans la zone d'initiative publique, nous n'en sommes encore qu'au début de l'histoire : aujourd'hui seules un peu plus de 30% des lignes en RIP ont été construites. La machine industrielle des déploiements dans le cadre du Plan France très haut débit est désormais en marche : un pic de production est attendu en 2021 et durera jusqu'en 2023.

Il est donc essentiel de continuer à catalyser cette dynamique positive, et donc d'adresser en premier lieu la question du raccordement final. Celle-ci pose plusieurs problèmes opérationnels : la qualité des raccordements eux-mêmes, d'une part, et l'émergence de raccordements complexes ou « non standard » d'autre part, qui risquent de rompre l'équilibre économique des déploiements, notamment en zone publique. Plus les opérateurs investissent en zone rurale et plus cette question essentielle inquiète les porteurs de projets de RIP et entreprises délégantes, qui n'ont d'autres choix en pratique que de recourir au mode STOC. Ce dernier représente aujourd'hui sans doute plus de 90 à 95% des raccordements. Il est essentiel de garantir son bon fonctionnement pour assurer la satisfaction des clients finals et donc la poursuite des déploiements qui continuent d'augmenter, sans oublier l'exploitation des réseaux sur le long terme.

Améliorer la qualité du raccordement final

La fédération InfraNum s'est saisie dès 2019 de la question du raccordement final dans ses groupes de travail internes. Nous partageons aujourd'hui le constat d'un ensemble de difficultés opérationnelles autour de la mise en service et de la vie du réseau. Comme le texte de la consultation le rappelle, les opérateurs d'infrastructure réunis au sein d'InfraNum ont proposé début 2020 plusieurs mesures visant à améliorer la qualité des raccordements réalisés en mode STOC et notamment : déclaration des sous-traitants, mécanisme de mises en demeures, refacturation des malfaçons non imputables, mise en œuvre du « CRI asynchrone » ...). Ces préconisations font suite à un travail de concertation de 6 mois entre les OI et les OCEN avant d'être approuvées aujourd'hui par l'ensemble des opérateurs. Néanmoins, l'enjeu majeur pour assurer le succès réel de ces mesures reste bien sûr de s'assurer de la mise en œuvre effective de ces engagements tout le long de la chaîne de construction. Ce chantier s'étalera sur la durée et il serait nécessaire de mettre en place des indicateurs de suivi quantitatifs pour mesurer l'effet positif de ce contrat sur la qualité des réseaux. InfraNum est prête à ouvrir des discussions en ce sens avec l'Autorité.

Améliorer la rémunération des raccordements pour les sous-traitants

La qualité des raccordements repose en grande partie sur un problème économique généré notamment par la complexité de la chaîne de sous-traitance. On constate aujourd'hui un fort déséquilibre qui amène certaines entreprises à être moins rémunérées lors d'une intervention en zone publique qu'en zone AMII, alors même que la complexité des raccordements y est

souvent plus importante. Il faut que les opérateurs commerciaux assurent une meilleure redistribution le long de la chaîne de sous-traitance. Il est critique, pour atteindre un niveau suffisant de qualité, que les entreprises en bout de chaîne disposent des moyens nécessaires. En d'autres termes, le respect des délais et l'atteinte des objectifs du Plan France THD ne doit pas se faire au détriment de la qualité des réseaux au risque de devoir réinjecter a posteriori des fonds publics supplémentaires pour l'entretien et la réparation de ces derniers. Un curseur doit donc être trouvé entre les acteurs privés concernés sous l'impulsion des pouvoirs publics tels que l'ARCEP.

Assurer la reprise des malfaçons

Face aux difficultés rencontrées sur le terrain, InfraNum soutient la création d'un processus de reprise des malfaçons. Les modalités de répartition des coûts doivent être définies rapidement afin de les traiter au plus vite.

Améliorer les flux d'informations entre acteurs

InfraNum considère aujourd'hui que les propositions de modifications du contenu des flux d'informations vont dans le bon sens : les photos avant/après réalisation des raccordements permettront aux opérateurs de mieux contrôler les intervenants et la qualité de leurs interventions. Néanmoins, il est essentiel de bien normer ces photos afin de disposer de toutes les informations nécessaires aux opérations de contrôle a posteriori (métadonnées heure et géolocalisation). Il est également impératif de garantir l'intégrité et la qualité de ces données pour assurer le bon fonctionnement et la bonne utilisation des CRI enrichis et des CR STOC. La réussite du CRI enrichi et la possibilité pour les opérateurs d'infrastructure d'analyser ces informations est au cœur du nouveau contrat STOC v2 ; il est donc crucial pour l'ensemble des intervenants de tout faire pour que le CRI tienne ses promesses.

La qualité et l'exhaustivité des informations contenues dans les flux déterminent bien souvent le succès d'un raccordement. Reste que les OI observent que de nombreuses informations existent aujourd'hui dans les différents flux et outils (IPE, CRMAD et OAPC) mais qu'elles ne sont pas toujours utilisées par les opérateurs commerciaux. Or, l'utilisation de ces données permettrait d'éviter une partie des échecs de raccordements (une part parfois majoritaire chez certains opérateurs d'infrastructure).

InfraNum plaide également pour l'ajout de données complémentaires, dans ou en dehors de l'IPE, comme le type ou la complexité du PBO, le type de raccordement ou encore l'existence de fils nus sur les poteaux. Plusieurs autres informations pourraient être ajoutées dans les flux d'échanges entre opérateurs :

- bilan optique ;
- génie civil tiers utilisé ;
- type de PBO ;
- type de raccordement PB-PTO ;
- coordonnées X,Y des poteaux ;
- numéros de décharge ;
- présence du bandeau vert

Les opérateurs d'infrastructure membres d'InfraNum observent également que de trop nombreux échecs remontés par les opérateurs commerciaux aujourd'hui le sont « à tort ». Cette situation génère à la fois des coûts d'analyse et de déplacement chez les opérateurs (OC et OI), mais aussi des délais supplémentaires de raccordement et l'insatisfaction des clients finals. Nous invitons donc le régulateur à investiguer ce point davantage.

Enfin, si l'ajout d'informations sur le « casage » mentionné par l'ARCEP nous paraît pertinent, InfraNum tient à préciser que ces données existent déjà dans les flux Interop' mais restent en pratique peu utilisées.

Impliquer le client final dans la réussite du raccordement

Le client final n'est souvent pas assez informé des conditions préalables et nécessaires à son bon raccordement. À tort, car celui-ci a un rôle important à jouer. Il est essentiel de sensibiliser les clients à ces enjeux pour garantir le succès des raccordements finals. InfraNum considère notamment qu'il faut différencier l'insatisfaction liée à la mauvaise intervention de celle liée à l'absence d'intervention (liée à une infrastructure inadaptée ou à des demandes non réalisables du client final, par exemple).

La fédération rejoint l'avis du régulateur sur l'importance de la bonne identification, par le client final, de la référence du PTO. Il faut donc que son identification soit améliorée et que la référence soit mise en avant par les opérateurs commerciaux. La mise en place d'un mécanisme similaire à celle du code RIO appliqué pour la portabilité des numéros de téléphone fixe serait pertinent pour le client final et est possible par les données transmises par les OI.

Au-delà de la possibilité de transposer la portabilité à la PTO, se pose le problème de l'identification de la PTO par le client. A ce titre, l'ARCEP pourrait envisager d'étudier avec les opérateurs la possibilité de signaler le numéro de ce PTO sur la facture de l'abonné à la manière du point de livraison Enedis.

Nous insistons également sur l'enjeu de la bonne intégrité des données, figurant notamment dans la base d'adresse nationale, telle que l'adresse et les coordonnées du point de branchement. La géolocalisation pourrait également être utilisée dans le processus de souscription afin de s'assurer de la bonne localisation du client final.

Améliorer les infrastructures d'accès au réseau

Plusieurs expérimentations sont aujourd'hui menées et permettent le contrôle des armoires de rue via des digicodes ou des serrures intelligentes (déverrouillage avec un smartphone). Les industriels sont aujourd'hui prêts à proposer ces produits à grande échelle aux délégants. Même si ces innovations n'empêcheront pas le vandalisme, il s'agit de solutions à privilégier pour garantir la qualité des raccordements sur la durée.

En ce qui concerne le contenu des armoires, les nouveaux dispositifs de brassage en discussion ne doivent pas être nécessairement généralisés : les coûts de déploiement de ces dispositifs sont bien supérieurs aux bénéfices opérationnels. Dans le cas d'une généralisation évoquée

par le régulateur, il faudra ainsi prévoir un financement adapté pour réaliser un tel chantier. De plus, afin de ne pas causer un risque sur les connexions établies, il faudra privilégier cette solution pour les nouveaux points de mutualisation, et réaliser par la suite une harmonisation des remplacements par zone. InfraNum note également que les règles de numérotation des cassettes des points de branchement diffèrent aujourd'hui d'un point de mutualisation à l'autre. Celles-ci pourraient donc, par exemple, faire l'objet d'une harmonisation.

InfraNum se félicite des avancées sur le mode STOC et soutient toutes les expérimentations de nature à améliorer le processus de raccordement et responsabiliser la chaîne d'intervenants notamment au point de mutualisation.

Simplifier les conditions de mobilisation des appuis communs

InfraNum estime que plus de 800 000 poteaux devront être utilisés pour le raccordement final des clients, avec une augmentation forte de la demande en zone RIP. Il est urgent d'agir sur ce problème déjà identifié depuis 4 ans publiquement par InfraNum.

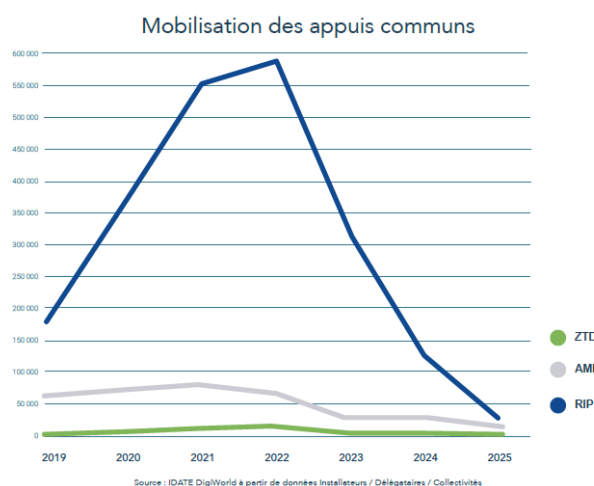


Figure 1 - Préviction de la demande de mobilisation des appuis communs

Afin de pouvoir utiliser ces poteaux, le gestionnaire de réseau, Enedis, demande à l'opérateur d'infrastructure de réaliser un calcul de charges ainsi que le paiement d'une redevance d'utilisation. Cumulés et dans les modalités présentes, ces deux facteurs représentent une charge disproportionnée pour déployer les réseaux dans les conditions initialement prévues. Nous demandons donc que les opérateurs d'infrastructure soient exonérés du paiement de la redevance ainsi que du calcul de charges à travers une modification de l'arrêté technique de juillet 2019.

Ce sujet d'apparence très technique est en fait un sujet éminemment politique car environ 15% de la zone RIP va nécessiter l'utilisation d'appuis communs pour réaliser le raccordement de près de 3 millions de foyers. On note d'ailleurs que cette demande de simplification est certes une demande forte des industriels qui déploient, mais devient aujourd'hui une revendication majeure des élus qui portent les projets de déploiement. Ce sera malheureusement dans les prochains mois un sujet devenu grand public, avec une ampleur bien supérieure au sujet du mode STOC (aujourd'hui circonscrit à la profession) : malgré les

ambitions du Plan et les projets locaux, les habitants du monde rural vont subir à nouveau de plein fouet une injustice supplémentaire. Il va falloir expliquer à 1 Français sur 5 en zone rurale que leur voisin peut être connecté mais pas eux, alors même que le gouvernement fait la promotion du télétravail et proclame la réduction de la fracture numérique.

L'accélération des déploiements, notamment en zone rurale, dépend donc en grande partie des conditions d'utilisation de ces poteaux : il est nécessaire de simplifier urgemment l'accès aux appuis communs afin de libérer un potentiel important de raccordements clients.

Les charges supportées dans le cadre de la réalisation du raccordement final

L'ARCEP pose la question de la répartition des charges indirectes entre les différents acteurs intervenant dans la réalisation des raccordements en mode STOC. InfraNum souhaite mettre l'accent sur l'importance des coûts spécifiques qui restent aujourd'hui à la charge des opérateurs d'infrastructure et devraient pouvoir être recouvrés via le STOC. Nous pouvons notamment lister :

- Les coûts liés à la Hot Line pour reprovisionnement à chaud ;
- Les coûts liés à l'analyse et l'audit des KO à tort ou rejetés en reprovisionnement à froid ;
- L'analyse des CRI et CR STOC ;
- La reprise des malfaçons terrain et SI ;
- Les coûts de pilotage ;
- Le SAV nécessaire sur les clients coupés lors de l'intervention en raccordement d'un technicien ;
- Les coûts de développement SI liés à la gestion du mode STOC et son contrôle ;
- Les coûts du calcul de charge sur les appuis communs.

Raccordements finals hors cas « standards »

Une harmonisation par le haut pourrait menacer les contrats de DSP

La réalisation du raccordement des locaux isolés, des raccordements longs ou complexes correspond aujourd'hui à des exceptions à ce que l'on qualifie de « raccordement standard ». Il est essentiel de définir les conditions dans lesquelles ces raccordements peuvent se faire dans des conditions économiques viables afin qu'ils ne soient pas délaissés ou réalisés à une date incertaine.

On constate néanmoins que des définitions des raccordements longs ou très longs existent aujourd'hui, mais ne sont pas partagées : elles varient en fonction des contrats de DSP/marchés globaux en zone publique. Ainsi, si les différents cas de raccordements doivent faire l'objet d'une définition harmonisée au niveau national, il conviendrait de ne pas remettre en cause les définitions établies à ce jour entre les délégataires de RIP et les collectivités locales au risque d'imposer la passation d'avenants non souhaitées voire de bouleverser l'équilibre économique des contrats en cours.

En dehors des RIP qui ont déjà traité ce sujet, InfraNum poursuivra au deuxième trimestre son travail de consultation et de réflexion autour des raccordements finals non standard.

Les spécificités des raccordements finals « entreprise »

Les raccordements finals « entreprise » ne sont pas nécessairement plus compliqués mais sont plus long. Pour cause, ils ont plusieurs particularités : ils nécessitent souvent plus de temps et plus de moyens (sécurisation des sites, niveau d'exigence plus élevé, horaires spécifiques, etc). Afin de garantir le succès du raccordement de ces locaux, l'entreprise intervenante doit qualifier au plus juste l'environnement (en amont ou lors de la première intervention) via une visite technique préalable ou l'établissement d'un plan de prévention. Si la pose d'un PBO est nécessaire (différent du raccordement), celle-ci doit par exemple pouvoir être anticipée.

Tous les opérateurs d'infrastructure n'opèrent pas en revanche de facturation distincte pour ces raccordements.

Les raccordements longs ou complexes

Un raccordement long est une intervention faisant appel aux mêmes compétences qu'un raccordement standard mais pouvant nécessiter plus de temps.

Un seuil minimum en distance peut être défini autour de 150 à 200 mètres en fonction du mode de calcul (à vol d'oiseau ou longueur d'infrastructure). Si l'on considère un seuil minimum pour qualifier un raccordement long, il est également essentiel de définir un seuil maximum (500 à 1000 mètres). Tout raccordement au-dessus de ce seuil maximum peut être qualifié de « très longs » et nécessite des études spécifiques et un temps d'intervention ou du matériel dont ne disposent pas les sous-traitants des opérateurs commerciaux en mode STOC. Ces raccordements ont donc un fort impact économique dont il convient d'étudier les modalités spécifiques de prise en charge.

Un raccordement complexe correspond à tout raccordement faisant appel à des moyens techniques et financiers anormaux et/ou à des compétences autres que celles nécessaires pour effectuer un raccordement standard. Parmi les principales difficultés techniques sur le terrain, nous pouvons noter l'absence de génie civil (câbles en pleine terre ou génie civil non-utilisable), les appuis aériens inutilisables (KO), l'absence d'élagage ou encore le besoin d'étude spécifique (traversée rivière, voie ferrée). Ces situations, qui peuvent, au contraire des raccordements longs, représenter des coûts très significatifs et imprévisibles devraient être prises en charge par l'enveloppe complémentaire du FSN dès aujourd'hui et par le FANT demain (péréquation du service universel).

Le traitement des raccordements longs ou complexes en zone RIP doit s'effectuer en tenant compte des différents modes de gestion existants (concession, affermage, marché public global) et des cas de figure d'ores-et-déjà traités par les contrats en cours de sorte à maintenir une stabilité des relations contractuelles et à ne pas contraindre les délégataires à devoir solliciter des avenants.

Conclusion

L'ARCEP et le ministère de la Cohésion des Territoires doivent définir une typologie des cas non standard détaillant précisément les coûts ainsi que leur répartition sur le territoire. Il est essentiel de ne pas se contenter de la théorie et d'aller chercher des échantillons représentatifs de la diversité des territoires pour aboutir à des coûts moyens modérés par spécificités.

Il s'agit in fine de trouver la clef de répartition de ces 150 millions d'€ pour que la diffusion de cette enveloppe se fasse de manière équitable. InfraNum se tient évidemment à la disposition de l'État pour avancer sur le sujet et garantir ainsi la complétude de couverture du territoire.