

**Réponse de Canal+ Télécom à consultation publique concernant la réalisation des
raccordements finals FTTH sur tout le territoire
17 décembre 2020 – 4 mars 2021**

Partie 1. Introduction

Canal+ Télécom (anciennement dénommée Mediaserv), filiale de la société Canal+ Antilles, laquelle a pour société mère la société Canal+ International, est active dans le secteur des communications électroniques à La Réunion, en Guadeloupe, Martinique, Guyane, ainsi que dans les îles du nord Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Canal+ Télécom ne commercialise pas d'offres de services à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Canal+ Télécom adresse à la fois le marché résidentiel, en proposant des offres d'accès à internet grand public sur les réseaux fixes, du type Box double ou tripleplay, et le marché des professionnels, des administrations et entreprises.

Depuis 2016, Canal+ Télécom se développe et investit, en parallèle de ses solutions techniques ADSL, dans les solutions Très haut débit, notamment sur la fibre et le FTTX (Fiber To the Home / Office) que ce soit sur le marché grand public ou le marché des professionnels. Canal+ Télécom, intervenant en tant qu'OC, cofinance les réseaux de Orange, de Réunicable (Zeop) et de certains RIP (Kourou Fibre, Réunion THD, Martinique THD), et loue des lignes à SFR.

L'ensemble des effectifs de Canal+ Télécom est réparti entre la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane et la Réunion. Sur tous ces territoires et également sur les Iles du Nord, Canal+ Télécom dispose de ses propres réseaux et sites techniques pour opérer ses services de télécommunications.

Canal+ Télécom dispose d'une expérience significative dans le déploiement de réseaux télécom fixes dans les territoires ultra-marins. Le présent document contient la contribution de Canal+ Télécom à la consultation publique de l'ARCEP concernant la réalisation des raccordements finals FTTH sur tout le territoire. Canal+ Télécom précisera dans ses réponses, les territoires ultra marins concernés.

Dans le cadre des dispositions des articles L. 450-8 du code de commerce et V de l'article L. 464-2, Canal+ Télécom a mentionné directement, dans une version confidentielle de sa réponse, les éléments considérés comme relevant du secret d'affaires ou comme étant confidentiels. Ces éléments resteront à la seule disposition de l'Autorité et ne seront ni communiqués aux entreprises concernées ni publiés.



GROUPE

CANAL+ TELECOM
ZAC DE MOUDONG CENTRE
971 22 BAIE-MAHAULT

Pour mémoire, définitions des sigles usuels utilisés dans ce document

OC : Opérateur Commercial qui est titulaire du raccordement

OI : Opérateur d'Immeuble qui commercialise aux Opérateurs Commerciaux

STOC : raccordement sous-traité à l'Opérateur Commercial

PBO : point de branchement optique, sous la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble

PM : point de mutualisation de collecte des PBO sous la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble

PTO : Point de terminaison optique ou prise de terminaison optique située chez le client final

Raccordement FTTH : chemin optique entre le PBO et le PTO.

RIP : réseau d'initiative public. La collectivité a confié par délégation le déploiement et la commercialisation de prises FTTH

STAS : Spécifications Techniques d'Accès au Service. Document contractuel produit par l'OI qui décrit les normes et modalités d'accès à son réseau

Partie 2. Améliorer la qualité un raccordement final

Pour des raisons de disponibilité de son système d'information, Canal+ Télécom a démarré en 2016, les premiers raccordements des clients FTTH en mode "Opérateur d'Immeuble" (mode OI) puis est passé dès 2017 en mode Sous Traitance Opérateur Commercial (mode STOC), pour tous les raccordements de ses clients.

2.1 Les difficultés identifiées dans le cadre du groupe de travail exploitation

Cette partie est relative aux difficultés rencontrées par les OI et les OC (respectivement dans l'exploitation des lignes et la commercialisation), trois sources principales ont été identifiées :

- *Le non-respect des spécifications techniques d'accès au service (STAS), en particulier les règles de brassage au PM impliquant des nœuds de cordons.*
- *La divergence entre la route optique utilisée et celle enregistrée dans le SI*
- *Les dégradations des éléments du réseau*

Deux sources de difficultés complémentaires :

- *Le non-respect des STAS dans les opérations de raccordement, notamment au niveau du PBO*
- *La formation des techniciens qui n'est pas adaptée à la réalisation des raccordements finals, en particulier depuis des PBO situés en aérien sur des poteaux exploités par Enedis ou Orange.*

Question n°1. Recueil des réactions des parties prenantes sur une proposition

Partagez-vous la synthèse établie par les services de l'Autorité des travaux d'état des lieux du groupe de travail « exploitation ».

En tant qu'OC, la principale difficulté rencontrée par Canal+ Télécom est la divergence entre la route optique utilisée et celle enregistrée dans le SI de l'OI. Nous constatons régulièrement des routes optiques erronées qui ne permettent pas de finaliser les raccordements en une seule fois, et impliquent de longs échanges OI/OC pouvant aller parfois jusqu'à 3 mois, ainsi que des surcoûts liés à la reprogrammation des opérations notamment en l'absence de reprovisionnement à chaud. [...] de nos raccordements sont impactés par ces problématiques de routes optiques erronées. L'Expérience Client en est pénalisée du fait de l'insatisfaction que les conséquences de ces problématiques génèrent. Nos clients préfèrent alors rester sur la technologie cuivre, ou décident de changer d'OC.

Les techniciens sous-traitants de Canal+ Telecom respectent globalement les STAS, notamment les règles de brassage et sont formés pour les raccordements en aériens sur des poteaux exploités par Enedis ou Orange.

Nous ne constatons pas de dégradations majeures des éléments du réseau sur nos zones, à mettre en lien du fait du faible nombre d'OC sur nos zones. A noter que le nombre d'OC en Outre-mer est inférieur à celui de la Métropole, ce qui induit un nombre de manipulations et d'intervenants sur le réseau également inférieur.

La qualité du déploiement du réseau, dont les erreurs de piquetage, sont des difficultés complémentaires sur les territoires ultramarins. Les adresses ne sont pas toujours normalisées et les réseaux sont peu documentés et peu partagés par les OI avec les OC.

2.2 Les pistes d'amélioration identifiées

Question n°2. Recueil des observations des parties prenantes

Concernant l'envoi par les opérateurs commerciaux des CRI enrichis et des CR STOC :

- ces flux d'informations sont-ils suffisamment exhaustifs (notamment : clichés avant/après des interventions, métadonnées) pour permettre aux opérateurs d'infrastructure de contrôler la réalisation des interventions ?
- 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 ? Détaillez le cas échéant.
- l'exploitation des données des CRI enrichis fait-il l'objet d'un contrôle systématique par l'OI ? Détaillez en les modalités le cas échéant.

Canal+ Télécom n'utilise pas les Compte-Rendu d'Intervention enrichis. Aucun contrat n'a été signé en ce sens avec les OI avec lesquels nous opérons (RIP ou opérateurs privés). De ce fait, nous ne pouvons partager de retour d'expérience sur le sujet.

En théorie ces informations devraient être suffisantes pour permettre un contrôle régulier sous réserve de la mise en place de ressources dédiées coté OI.

Question n°3. Recueil des observations des parties prenantes

La reprise de malfaçons est une étape indispensable dans la bonne exploitation des réseaux. Quel délai est imparti aux opérateurs commerciaux pour leur permettre d'intervenir et reprendre les défauts constatés ? Un processus de reprise des malfaçons partagé entre opérateurs vous apparaît-il nécessaire ? Quelles en seraient les modalités éventuelles, notamment en termes de délai ?

Le délai de remise en conformité en cas de malfaçons est généralement fixé à 1 mois par l'OI. Ce délai peut s'avérer trop court au vu du volume de raccordements quotidiens, sachant que les audits réalisés par les OI ne sont pas réguliers.

Pour éviter des différends commerciaux et techniques a posteriori, il serait souhaitable que des modalités contractuelles (OI/OC) du contrôle et de réception des installations réalisées en mode STOC soient complétées, incluant notamment un délai pour réaliser les audits, et une période de prescription.

Question n°4. Recueil des observations des parties prenantes

Les préconisations du recueil de spécifications techniques du comité d'experts fibre optique pour les armoires de rue, notamment dans l'utilisation de serrures et de clés triangles, vous paraissent-elles adaptées ? Le cas échéant, quels éléments pourraient devoir être améliorés ou ajoutés aux armoires pour en améliorer l'exploitation ?

Canal+ Télécom confirme la pertinence du brassage en M qui semble plus adapté pour limiter les malfaçons.

Les inconvénients de la clé triangle sont les suivants :

- Sécurité (tout le monde peut en avoir),
- Qualité des serrures (plastique cassant avec le soleil et l'humidité)

Néanmoins, ce système reste le plus simple pour tous les prestataires, car plus facile d'utilisation.

Système de badge plus sécurisé :

L'ouverture de PM actifs à distance nécessite quelques prérequis :

- Nécessite des travaux de pose d'alimentation électrique ou de batterie dans les armoires de rue et implique une reprise des installations existantes.
- En cas de panne, des engagements forts de réactivité de GTR seront nécessaires, sachant que les jarrettières au PM sont effectués dans le même créneau de rendez-vous que les raccordements chez les clients.

Il sera dans ce cas important de garantir des délais d'ouverture du PM. L'idée d'une ouverture à distance est intéressante et plus sécurisée mais ne doit en aucun allonger les délais de raccordements.

- Configuration (n° de mobile à donner au préalable)

Question n°5. Recueil des observations des parties prenantes

Les prototypes d'armoires de rue équipés du nouveau dispositif de brassage vous paraissent-ils mieux adaptés aux opérations de brassage et de dépose des cordons optiques ? Ce nouveau dispositif de brassage devrait-il faire l'objet d'une normalisation par le comité d'experts fibre optique, y compris pour ce qui concerne la longueur des cordons optiques ? Quelles seraient les conséquences de l'utilisation par les opérateurs commerciaux de longueurs différentes de cordons optiques selon le type d'armoires et d'opérateurs ? Vous paraît-il nécessaire de généraliser ce nouveau dispositif de brassage, y compris pour des armoires déjà installées ? Le cas échéant, quelles devraient être les modalités de reprise de ces armoires ? ?

Les DROM n'ont pas été intégrés dans le dispositif d'expérimentation par les opérateurs. Nous sommes aujourd'hui en brassage en W.

Aujourd'hui, le process de nettoyage des PM pour retirer les jarretières des clients qui ont changé d'opérateur n'est pas systématiquement respecté dans les DROM. Le principe adopté par Canal+ Telecom est le suivant :

- Utilisation de jarretières noires qui nous identifient
- Lorsque celles-ci sont à 0 (i-e non raccordées sur un port du PM), elles sont retirées, lorsque qu'il n'y pas de risque de débrancher d'autres clients.

Question n°6. Recueil des observations des parties prenantes

Quelles sont les différences et particularités (dans les matériels, les techniques) le plus souvent constatées sur le tronçon du raccordement final chez les opérateurs ? Le cas échéant, quelles difficultés sont-elles susceptibles d'induire ? Quels sont les éléments techniques du raccordement final qui doivent faire l'objet d'une harmonisation supplémentaire ? Les échanges bilatéraux entre opérateurs vous paraissent-ils suffisants pour permettre de les améliorer ? L'organisation d'un atelier spécifique sur l'harmonisation des règles d'ingénierie entrant dans le raccordement final vous paraît-elle pertinente ? Le cas échéant, quels sont les éléments et les modalités qui doivent être étudiées ?

Les principales différences observées sur le tronçon du raccordement final chez les opérateurs sont les suivantes :

- Différence de caractéristiques sur le territoire de la Réunion entre les PBO de l'OI Réunicable (Zeop) qui utilise un système exclusif (Corning), différent des autres OI qui utilisent un système standard. Cette spécificité induit des difficultés d'approvisionnement et de gestion de stock en matériels et en équipements par les différents prestataires qui interviennent sur le réseau pour le compte de Canal+ Telecom. Ces difficultés de gestion se retrouvent tant sur la gestion des raccordements que dans les interventions en SAV.
- Certains OI acceptent le bi-fibre, d'autres uniquement le mono-fibre. Dans les DROM la mono-fibre est actuellement exigée par tous les OI.

Quels sont les principaux problèmes rencontrés dans les raccordements ?

- Passage en domaine privatif ➔ refus du voisin
- Gaine bouchée ➔ passage en apparent impossible
- Gaine non adaptée (au lieu de tuyaux PVC), souvent en domaine privatif
- Poteaux inaccessibles ➔ impraticable même avec une nacelle
- Poteaux dangereux (en pente),
- Elagages en partie publique et privative

Les échanges bilatéraux entre OI et OC sont d'une efficacité relative. Nous avons mis en place des comités bilatéraux mensuels ou bimensuels en fonction des OI, mais ils ne permettent pas de régler rapidement les commandes en attente (nous avons des commandes en attente chez certains OI de plus de trois mois).

En conséquence, Canal+ Télécom est favorable à l'harmonisation des règles d'ingénierie qui permettrait de régler l'ensemble des problèmes évoqués ci-dessus.

Question n°7. Recueil des observations des parties prenantes

Le déroulement des ateliers organisés entre opérateurs, ainsi que des études et des expérimentations lancées par certains opérateurs vous paraît-il satisfaisant pour permettre d'en évaluer les bénéfices escomptés ? Le pilotage des travaux entrant dans l'amélioration de ces processus vous paraît-il suffisant ? Estimez-vous nécessaire d'engager des travaux d'harmonisation de ces processus entre opérateurs, en particulier dans l'entretien des points de mutualisation et des points de branchements ?

Canal+ télécom n'a pas participé aux ateliers, et ne peut apporter de commentaire sur leur efficacité. Néanmoins, en tant qu'OC, nous constatons à date, qu'il n'y pas ou peu d'entretien des ouvrages, notamment de visite de maintenance préventive des PM. Les interventions sont effectuées uniquement en cas d'incident déclenché par l'OC. Il serait souhaitable qu'il y ait une harmonisation sur les informations à communiquer aux opérateurs commerciaux (ex : PBO en chambre plein de terre, liste des poteaux avec accès dangereux ou sensibles pour lesquels la formalisation par les OI n'est pas suffisante). Les process actuels de partage entre opérateurs nous semblent positifs, et se doivent d'être respectés par tous.

Question n°8.

Les fichiers d'informations mis à disposition par les OI, notamment fichiers IPE et CR MAD, vous paraissent-ils suffisamment complets et fiables pour déterminer les caractéristiques des raccordements à réaliser ? Quelles informations devraient être ajoutées ou fiabilisées (par exemple : longueur du raccordement) ?

Canal+ Télécom constate que les fichiers d'informations mis à la disposition par les OI ne sont pas suffisamment complets et fiables pour déterminer les caractéristiques des raccordements. Ces éléments d'information sont pourtant nécessaires pour améliorer les taux de réussite des raccordements du premier coup.

Dans le Système d'Information de l'OI sont notamment disponibles le type de PBO, toutefois les éléments techniques suivants ne sont pas systématiques ou disponibles :

- La géolocalisation des PBO
- La zone d'influence des PBO (Référence des Immeubles rattachés)
- Le cheminement du raccordement prévu avec l'infrastructure réservée ou identifiée (poteau ou chambre)
- La longueur estimée du raccordement entre la PBO et la PTO

Question n°9.

Les flux d'échanges du protocole accès doivent évoluer pour permettre une meilleure fiabilisation des opérations de raccordement. Vous paraît-il nécessaire de communiquer le tracé des infrastructures à emprunter au format SIG ? Détaillez le cas échéant les informations qui doivent être ajoutées ou fiabilisées ?

Canal+ Télécom estime en effet nécessaire de communiquer, dans les flux d'échange, le tracé des infrastructures en format SIG.

La géolocalisation des infrastructures tierces (poteaux, chambres) à utiliser pour le raccordement type D3 est nécessaire à la bonne réalisation de celle-ci. Cela permettrait d'identifier clairement le tracé prévu dans le plan de passage de l'OI et limiterait les possibilités d'erreurs ou de malfaçons sur le réseau.

Question n°10.

La qualification du cheminement du câble de raccordement empruntant les infrastructures d'Enedis est réalisée par l'opérateur d'infrastructure antérieurement aux travaux de déploiement et aux opérations de raccordement final. Celui-ci est alors en mesure de procéder au calcul de charge des appuis aériens ainsi qu'à la pose des bandeaux verts. À l'inverse, la réalisation a posteriori du calcul de charges par l'opérateur commercial interroge sur le traitement à apporter aux retours négatifs, en cas de dépassement des seuils autorisés. (i) Vous paraît-il pertinent de généraliser la réalisation des calculs de charge par les opérateurs d'infrastructures ? Dans quelles situations ce calcul pourrait être effectués par l'opérateur commercial à la suite du raccordement ? (ii) En cas de réalisation du calcul par l'opérateur commercial, quelles sont les modalités d'échanges et d'intervention à mettre en place pour régulariser le raccordement en cas de dépassement de la charge autorisée ?

i) La généralisation des calculs de charge sur les poteaux partageant des ouvrages est impérative car elle permet de garantir en amont la non-surcharge de cette infrastructure. Lors de la construction des ouvrages, l'ingénierie de l'OI s'appuie sur un relevé de Boîtes-Aux-Lettres qui lui permet de définir l'architecture (dimensionnement des câbles de collectes et de distribution) et la localisation des points de branchement. C'est dans l'étude de faisabilité et la mise en œuvre du réseau que doit être intégré le calcul de charge qui permet à l'OI de positionner les points de branchement qui doivent supporter les câbles de raccordements des OC. Dans la mesure où l'OC respecte les spécifications de raccordement de l'OI, il n'est pas souhaitable, voir contre-productif que l'OC intervienne dans le calcul de charge des ouvrages dont il n'est pas à l'initiative. Ces calculs devraient être réalisés par l'OI.

En cas de construction de nouveaux logements, l'OI devrait modifier son architecture et réaliser les aménagements nécessaires.

Question n°11.

Quels sont les retours sur expérience des acteurs dans la mise en œuvre de ces modalités spécifiées par Enedis ? Quelles améliorations ou simplifications peuvent être envisagées ?

Dans nos territoires DROM, cette question ne s'est jamais posée, de ce fait nous ne pouvons partager de retour d'expérience. En revanche, par analogie, pour le cas d'utilisation de poteaux EDF mutualisés, l'OC ignore si un calcul de charge a été réalisé par l'OI. Canal+ Télécom considère que le dimensionnement et la localisation des ouvrages sont de la responsabilité de l'OI.

Question n°12.

Quelles informations sont partagées par les opérateurs commerciaux en cas d'échec au raccordement, en particulier dans les cas d'échecs sur les infrastructures de génie-civil ? Détaillez les modalités prévues entre l'OC et l'OI. Quelles informations doivent être ajoutées à ces flux d'échanges ?

Les problématiques rencontrées le plus souvent par Canal+ Télécom concernent les problématiques d'infrastructures tierces, de gaines bouchées sur domaine public, sur lesquelles il y a de faibles retours des OI. Les remontées sont effectuées à froid, en back-office. Il n'existe pas de protocole spécifique. Les échanges sont réalisés par mail (seuls éléments partagés : les codes clôtures d'interventions ainsi que des photos).

Question n°13.

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep sur la qualité perçue des raccordements et l'existence d'interventions insatisfaisantes ? Quelles sont les solutions qui pourraient contribuer selon vous à assurer la qualité des raccordements à la fibre dans la partie privative ? Quels sont les 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 ?

Canal+ Télécom partage l'analyse de l'ARCEP. En effet, le client peut avoir une perception négative du raccordement effectué.

Il est important de pouvoir expliquer avec transparence au client la nature des travaux à mener lors du raccordement, et, en cas d'échec, ce qui a empêché le raccordement.

Toutefois, les notions complexes de responsabilité contractuelles d'OI ou d'OC échappent aux utilisateurs finaux. Il est à souligner que ces notions sont encore plus complexes à comprendre par l'utilisateur final lorsque les OI interviennent en amont dans la construction du réseau et posent des affiches dans les copropriétés avec l'accord des syndics incitant à les contacter avant même la commercialisation. Cette pratique ajoute à la confusion.

Si un problème de la responsabilité de l'OI survient au déploiement, il est difficilement compris par le client, qui est souvent mécontent du délai supplémentaire que cela rajoute sur son activation.

Par exemple expliquer à un client que son raccordement optique ne peut être effectué du fait d'un problème de route optique ou de PBO saturé ne peut être compris par un Client final.

De même, la surprise des surcoûts liés à des raccordements en domaine privatif est difficilement acceptée, dans la mesure où le téléphone (cuivre) fonctionne généralement et que les clients ne souhaitent pas prendre en charge ces travaux.

2.3 La meilleure connaissance de la référence de la PTO par l'utilisateur final pourrait fiabiliser et fluidifier les processus de commande

La prise optique est élément essentiel dont la référence devrait être immuable et partagée par les OC. C'est une notion que le client doit comprendre pour ne pas la considérer comme un consommable ordinaire. La sensibilisation diffère selon que le raccordement est réalisé en habitation collective (pré-raccordé ou standardisé) ou en habitation privative qui nécessite plus d'explication sur la référence PTO lors de l'approbation du propriétaire.

Question n°14A.

Selon vos estimations, quelle serait la part des locaux déjà équipés en fibre optique qui ferait l'objet de l'installation d'un double câble de raccordement ? Quelles sont les difficultés engendrées par ces raccordements supplémentaires dans la mise en oeuvre du système de restitution des droits d'usage ? Il est demandé d'en préciser la nature et les parties impactées : l'OI, le nouvel OC et l'ancien OC. Quelles adaptations aux modalités de restitution des droits d'usage pourraient être apportées afin de limiter les conséquences financières de ces raccordements ?

La restitution automatique et continue des droits d'usage a été mise en place fin 2020 par l'OI Orange. Le flux de restitution n'est pas encore effectif avec les autres OI de nos territoires (opérateurs privés ou RIP).

Canal+ Télécom n'a aucun moyen de vérifier ni de certifier les restitutions des droits d'usage, car les OI n'envoient pas de notification d'écrasement des lignes inactives (annulées avant la reprise par un nouvel OC). Le flux de restitution est imprécis et les OC doivent faire confiance aux OI pour la restitution des droits d'usage.

Avec l'ajout de notification d'écrasement pour des lignes inactives, les OC seraient en capacité d'isoler de manière efficace les PTO qui ne font pas l'objet de reprise depuis plus d'un an depuis la date d'annulation et demander une recherche de double PTO sur les logements en question.

La règle (événement déclencheur) de facturation et la restitution ne sont pas les mêmes pour tous les OI. L'absence d'harmonisation rend encore plus difficile la vérification.

Pour des raisons citées ci-dessus, il n'est donc pas possible de détecter de manière efficace les raccordements inactifs et de les suivre afin d'identifier des cas de double raccordement.

Dans la réalisation des raccordements, deux cas de figure amènent à la réalisation d'un deuxième raccordement :

1) L'OI n'a pas de référence de PTO dans son SI ou il est en incapacité d'attribuer la référence PTO connue sur le site au nouvel OC entrant. Dans ce cas l'OI procède au changement de référence de PTO et demande à l'opérateur entrant de changer l'étiquette de PTO sans notifier l'OC sortant. Cependant l'OC sortant, titulaire du raccordement ne sera jamais en capacité de confirmer la restitution sur le raccordement et subit de fait cette mauvaise pratique de l'OI.

2) Le raccordement est détruit par l'occupant de manière volontaire (dans le but de changer l'emplacement de la PTO ou tout simplement d'opérateur pour éviter les frais de résiliation) ou involontaire (du fait par exemple de travaux de rénovation). Dans ce cas, comme l'OI n'a pas connaissance du cheminement du premier raccordement, il accepte la réalisation d'un nouveau raccordement par le nouvel OC.

Question n°14B.

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep sur la nécessité de la bonne mise en œuvre de la restitution des droits d'usage ?

La restitution des droits d'usage est un élément essentiel des règles de partage des infrastructures. Pour garantir les équilibres de trésorerie, la restitution des droits au fil de l'eau est impérative. Nous partageons donc l'analyse de l'Autorité. Le manque de rigueur de la part des OI peut fragiliser les OC dans leur développement commercial.

Canal+ Télécom est contrainte de mettre des ressources dédiées dans le recouvrement des restitutions qui lui sont dues.

Afin de fluidifier et de fiabiliser les restitutions, Canal+ Télécom propose l'amélioration selon deux orientations suivantes :

1) Ajout de flux d'informations supplémentaires et obligatoires par les OI pour permettre aux OC de suivre le changement des droits d'usage entre les OC.

2) Une action regroupée de pédagogie pour les usagers afin de les sensibiliser sur l'adduction télécom et sur toute fibre ainsi que le coût de réalisation d'une nouvelle adduction qui doit être réalisée exclusivement par un opérateur télécom.

Question n°15A.

Partagez-vous l'analyse des services de l'Arcep sur l'extension des procédures de portabilité à l'accès fixe à l'internet ?

Canal+ Télécom partage l'avis de l'Autorité. Il serait, en effet intéressant d'étendre les procédures de portabilité aux services Internet afin d'avoir toute la connaissance de la référence de la prise et faciliter la résiliation et le transfert d'un accès d'un opérateur commercial à l'autre.

Question n°15B.

La référence de la ligne vous semble-t-elle être une information bien connue des clients finals ? Quelles sont les difficultés éventuelles à systématiser la mention de la référence de la ligne sur les factures et dans l'espace client ? Observez-vous une décroissance de l'utilisation des services de téléphonie fixe inclus aux offres fibre grand public, qui nécessiterait de revoir les procédures de portabilité de l'accès fixe ? Le code RIO vous semble-t-il pouvoir être un moyen pertinent de véhiculer l'information de la référence PTO de l'ancien opérateur au nouvel opérateur ? Quels en sont les inconvénients le cas échéant ?

La référence PTO n'est pas ou peu connue des clients finals, et elle n'est pas toujours disponible. La faire figurer dans l'espace client et/ou sur la facture permettrait de corriger cette méconnaissance. Les offres de service de téléphonie sont en décroissance, substituées par des usages en VOIP ou en web. Canal+ Telecom confirme la pertinence de faire figurer la référence de la PTO dans le code RIO.

Question n°15C.

Quels sont les outils utilisés par les opérateurs commerciaux dans l'identification des locaux et des lignes optiques ? Les informations relatives aux locaux dans les référentiels des boucles locales fibre vous paraissent-elles suffisantes ? Détaillez les différences que vous observez avec le fonctionnement des outils similaires utilisés sur la boucle locale cuivre. Quelles améliorations vous sembleraient nécessaires ? En particulier, l'ajout d'informations sur le « casage » ou plus généralement sur l'identification des locaux, utilisées par exemple pour l'identification des lignes électriques ou la fourniture du gaz, vous paraissent-elles pertinentes ? Selon quelles modalités ces informations devraient être partagées ? Une obligation supplémentaire de publication par les opérateurs vous paraît-elle nécessaire ?

Les informations sont éparpillées et ne sont pas toujours suffisantes. Selon l'OI nous constatons des écarts (Par exemple seul un OI sur les trois présents sur le territoire de la Réunion fournit des informations complètes).

Force est de constater que les fichiers ne sont pas systématiquement complétés ni mis à jour.

Par rapport au cuivre avec SETIAR, il manque par exemple des notions de saturation et la zone d'influence des OI.

Idéalement, il serait nécessaire que les informations disponibles dans SETIAR soient aussi présentes dans les fichiers et publications des OI.

Question n°15D.

Partagez-vous l'analyse de l'Arcep quant à la fiabilité des données sur les lignes existantes dans les systèmes d'informations ? Détaillez le cas échéant les difficultés induites par ces divergences. Selon vos estimations, quel taux de fiabilité présentent ces informations dans les SI des opérateurs d'infrastructures ? Selon vos estimations, quelle part de lignes déjà existantes font l'objet d'une construction d'un deuxième raccordement ? Quelles mesures pourraient être adoptées afin de résoudre ces divergences ?

Canal+ Télécom partage l'analyse de l'ARCEP. Les études et modalités de "casage" mis à disposition par les OI ne reflètent pas forcément la réalité. Il existe des divergences entraînant par exemple des refus de mutation à chaud :

- Cela peut arriver quand les références données par le technicien terrain ne correspondent pas aux données SI auxquelles ont accès les conseillers de la hotline de l'OI.
- Les références des PBO sont non conformes ou les Routes Optiques sont non conformes
- Des immeubles identifiés comme étant « mono logement » sont en réalité « multi logements », une Référence de PTO sur un logement peut être construite sur un autre immeuble car le référentiel n'aura pas été mis à jour ou contrôlé lors de la construction de celle-ci. Ces erreurs peuvent entraîner des écrasements à tort de prises, des saturations virtuelles du réseau, ou des reports d'installation.

Canal+ Télécom estime la fiabilité des données médiocre, environ 80% aux Antilles. Ceci signifie que dans 20% des cas, une coordination est nécessaire avec l'OI, générant des surcroits de travaux retardant la réalisation du raccordement par l'OC et permettant ainsi aux OI qui sont également OC, d'attirer les clients avec une promesse de raccordement plus rapide.

Une mise en conformité globale du réseau par l'OI avec des audits réguliers de conformité serait nécessaire.

Le manque de fiabilité sur ces informations bénéficie généralement à l'OC qui est également l'OI.

L'OI qui est aussi OC, gère les référentiels et est en mesure de corriger les manquements de son système d'information en effectuant des corrections à froid (le raccordement est effectué, puis il y a des corrections apportées au référentiel à posteriori), alors que ce processus n'est pas applicable pour les OC.

Des indicateurs sur le volume de corrections mensuelles, des engagements et de production d'indicateurs sur la complétude des référentiels apparaissent nécessaires pour améliorer l'efficacité de raccordement du premier coup.

Voici quelques mesures préventives suggérées :

- Contrôle récurrent de la conformité des références PTO sur les PBO données (VQSE)
- Processus de signalisation des non-conformités de "casage" d'immeuble chez les OI

Partie 3. Coûts de la réalisation des raccordements finals « standards » en zone d'initiative privée (modèle technico-économique)

3.1 Caractérisation des raccordements modélisés

Question n°16. Recueil d'informations

Les OI sont invités à rappeler le critère qu'ils utilisent pour déterminer la typologie d'un raccordement final et s'ils envisagent des évolutions sur le choix du critère. Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant leur choix, notamment par rapport aux conséquences pour les raccordements déjà réalisés, le critère qu'ils estiment le plus pertinent pour déterminer la typologie du raccordement final qui servira à établir son tarif. Les nouveaux champs de la version 3.1 du protocole PM doivent-ils être complétés pour informer correctement les opérateurs pour la réalisation du raccordement final ?

Le critère le plus pertinent justifiant le cout d'un raccordement est le cheminement extérieur du câble dudit raccordement.

D'une part, le prix du câble de raccordement à l'extérieur en façade ou en aérien est supérieur au prix du raccordement en chambre sous-terrain ou en immeuble.

D'autre part, certains raccordements nécessitent des moyens spécifiques. Il en est ainsi des raccordements en aérien ou en façade qui nécessitent une nacelle, une échelle, une pince d'ancrage, et des fixations. Il existe par ailleurs des PBO en chambre avec un cheminement de câble aérien ou des PBO intérieur avec un cheminement de câble souterrain (combinaisons non prévues).

Cette complexité d'installation est majorée par la distance de raccordement impactant le nombre d'opérations réalisées pour les cas de portées multiples sur des poteaux, de cheminement en façade...

Le champ « TypeRaccoPBPTO » du protocole 3.1 est très intéressant mais devrait être complété par un champ « DistanceRaccoPBPTO » qui préciserait la distance de la D3 à construire.

Question n°17. Recueil d'informations

Les acteurs sont invités à renseigner, selon ces deux méthodes (mode de pose du PBO et cheminement du câble), et autant que possible en les croisant, la répartition des types de raccordement final qu'ils ont déjà réalisés et ceux dont l'étude a déjà été effectuée.

Canal+ Télécom a déjà réalisé les raccordements suivants :

- Raccordement en chambre avec de l'aérien
- Raccordement en aérien avec chambres
- Raccordement en Immeuble avec une partie en aérien, lorsque le PBO doit être déporté pour cause de gaine bouchée, (ce sont des cas que l'on rencontre notamment à Saint-Martin)
- Raccordement en aérien avec client immeuble sans adduction client (aérien KO si plusieurs logements, > 2-3) ; nous dépendons dans ce cas de l'accord propriétaire du logement.

Ces typologies de raccordement concernent 2% à 3% des volumes globaux de raccordements et devraient en toute logique rentrer dans le cadre des raccordements complexes.

3.2 Principaux résultats

Question n°18.

Ces coûts par typologies vous paraissent-ils pertinents ? Si non, pourriez-vous indiquer, à la lumière des résultats détaillés dans le tableur Excel annexé à la consultation et à l'aide d'éléments objectifs et documentés, les unités d'œuvre dont les coûts ne vous semblent pas correspondre à la pratique et le coût moyen que vous leur attribuez ?

Il nous semble pertinent d'avoir une distinction tarifaire par typologie. En revanche, certains coûts par typologie ne nous semblent pas pertinents, pour les territoires ultra-marins :

- Pour les raccordements en aérien ou les raccordements aéro-souterrain, il est parfois nécessaire d'avoir trois techniciens.
- Pour les raccordements en chambre, la soudure est rendue plus complexe par l'état des chambres, le temps de raccordement peut alors être doublé.
- Un surcoût de l'ordre de 25% est supporté pour les fournitures, du fait du transport maritime et de l'octroi de mer et du surstockage nécessaire pour prévenir des aléas climatiques

Ces charges supplémentaires des raccordements sur les territoires ultra-marins sont explicitées ci-après.

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

Question n°19A.

Les acteurs sont invités à renseigner la nature et le montant des charges qu'ils supportent dans le cadre de la réalisation des raccordements final. Il est demandé de bien préciser la situation dans laquelle l'acteur supporte ces charges (réalisation avec des équipes internes, réalisation en sous-traitance, supportées par l'OI pour les raccordements finals réalisés en mode STOC, etc.).

Canal+ Telecom a fait le choix de réaliser les raccordements Client Final en mode STOC sur l'ensemble des territoires opérés.

Dans le cadre des raccordement clients finals, Canal+ Télécom a défini un modèle contractuel qui utilise la sous-traitance pour les travaux de raccordements physiques, mais fait également appel à des équipes internes pour la coordination.

Ainsi le sous-traitant est en charge :

- De s'assurer de l'approvisionnement en matériel (câbles, pinces d'ancrage, fixations, PTO) en commandant le matériel chez notre fournisseur
- De l'outillage (nacelles, échelles, EPI) nécessaire à l'exécution de la prestation
- De réaliser les installations conformément aux STAS des OI.

Compte-tenu de la typologie des raccordements en aérien, pour des raisons de sécurité, les intervenants opèrent systématiquement par équipe de 2 personnes.

Les équipes de Canal+ Telecom garantissent la coordination de ces raccordements à travers :

- La gestion du transport ainsi que les frais d'approche pour amener le matériel nécessaire
- La gestion de l'octroi de mer (qui s'applique matériel transporté)
- La prise de rendez-vous, lorsque celui-ci n'a pas été pris lors de la souscription ou lorsqu'il est nécessaire de reprendre un RDV à la suite d'une première intervention en échec ;
- Le reprovisionnement à chaud (soit par des appels vers la hotline des OI, soit par e-mutation) ;
- Les interventions de back-office (de relance des OI lorsque les délais de retours sont trop longs, de relance des conduites d'activités des sous-traitants, de traitements de la cohérence des SI, etc ...)

- La validation des interventions via notre Service Technique Client
- Le contrôle de la facturation entre OI et OC, et entre l'OC et les sous-traitants

D'une manière générale, les équipes de Canal+ Télécom interviennent directement sur toutes les applications ou système d'information permettant de gérer les raccordements avec les sous-traitants, et la relation à l'OI.

Par ailleurs, Canal+ Télécom fait appel à des prestations d'auditeur externe spécialisé pour vérifier la qualité des installations.

Par rapport à la métropole, il convient de rappeler les surcoûts spécifiques (de l'ordre de 25%) aux territoires ultra-marins :

- Frais d'approche (transport, octroi de mer),
- Surcoûts liés à la logistique qu'il n'est pas possible de mutualiser sur plusieurs départements.
- La typologie des raccordements (45% en façade ou aérien) suppose des frais logistiques et d'équipements pour les interventions (nacelles) globalement supérieurs à ceux rencontrés en métropole.
- Afin de gérer le risque de l'aléas cyclonique, Canal+ Telecom est contraint de gérer un stock spécifique sur chaque territoire ce qui génère des surcoûts logistiques.
- Les coûts de collecte sont supérieurs à ceux de la métropole (câbles sous-marins, interconnexion de peering internet).

Le montant des charges supportées sur les territoires ultra-marins est en conséquence supérieur aux montants qui sont préconisés actuellement par l'Autorité.

Le coût moyen de raccordement ne devrait pas couvrir uniquement le coût direct de l'installation. Il devrait intégrer les moyens nécessaires à la réalisation des opérations et les contraintes spécifiques des territoires ultra marins (câbles sous-marins, interconnexion de peering internet, équipements spécifiques adapté à ces territoires).

Question n°19B.

Les montants moyens agrégés renseignés par l'Autorité vous paraissent-ils pertinents ? Chaque acteur (OI, OC et sous-traitant) de la réalisation du raccordement final supporte des charges qui lui sont propres, est-ce que l'ensemble de celles-ci doit être comptabilisé dans le tarif d'usage (flux n° 3) utilisé pour déterminer le montant de la restitution des droits d'usage (flux n° 4) ? Si non, qui supporte celles qui ne le sont pas et comment sont-elles facturées ?

Par rapport à la métropole, il convient de rappeler les surcoûts spécifiques aux territoires ultra-marins (de l'ordre de 25%) :

- Frais d'approche (transport, octroi de mer),
- Surcoûts liés à la logistique qu'il n'est pas possible de mutualiser sur plusieurs départements.
- La typologie des raccordements (45% en façade ou aérien) suppose des frais logistiques et d'équipements pour les interventions (nacelles) globalement supérieurs à ceux rencontrés en métropole.
- Afin de gérer le risque de l'aléas cyclonique, Canal+ Telecom est contraint de gérer un stock spécifique sur chaque territoire ce qui génère des surcoûts logistiques.
- Les coûts de collecte sont supérieurs à ceux de la métropole (câbles sous-marins, interconnexion de peering internet).

Le montant des charges supportées sur les territoires ultra-marins est en conséquence supérieur aux montants qui sont préconisés actuellement par l'Autorité.

Le coût moyen de raccordement ne couvre pas uniquement le coût direct de l'installation. Il intègre :

- Les moyens nécessaires à la réalisation des opérations (main d'œuvre, matériels)
- La multiplicité des interventions liée à la volumétrie d'échec (du fait notamment du manque de qualité ou de complétude des référentiels, de l'ordre de 20%).
- Les contraintes spécifiques des territoires ultra marins (câbles sous-marins, interconnexion de peering internet, équipements spécifiques adaptés à ces territoires)

A noter : le coût de raccordement ne représente que 30% du coût global d'acquisition d'une ligne (lorsque l'on considère les coûts réseaux, de cofinancement et raccordement).

3.4 Évolution des coûts

Question n°20. Quelles évolutions les acteurs anticipent-ils pour les coûts de réalisation des raccordements finals, notamment concernant la main d'œuvre, le matériel et les charges ?

Canal+ télécom anticipe des surcoûts du fait des difficultés liées à :

- L'infrastructure sur le domaine privé (coût adduction client),
 - o Débouchage de gaine
 - o Déplacement de prise
 - o Cas des logements neufs (les poteaux doivent être disponibles lorsque les logements sont rendus éligibles). Ces éléments ne doivent pas être à la charge de l'OC ou du client final, le chemin de raccordement doit être disponible
- Augmentation de coût des câbles de fibre optique liée à la forte demande et le manque d'offre,
- Augmentation du coût de la main d'œuvre qualifiée liée à la forte demande dans le secteur.

Partie 4. Raccordements finals hors cas « standards »

4.1 Les raccordements finals « entreprise »

Question n°21.

Les acteurs envisagent-ils des besoins spécifiques pour les entreprises sur le segment du raccordement final qui impacterait le coût du raccordement final, par exemple le multi-accès ? Le cas échéant, comment ces besoins sont-ils pris en compte et comment sont-ils facturés ?

Canal+ Télécom effectue des raccordements en propre pour les entreprises ou passe par des offres réglementées (Offre Orange CELAN, offre de DSP) selon leur existence sur le territoire concerné. Les offres alternatives (FTTH, FTTO ouvertes) ne sont pas suffisamment développées sur les territoires ultra-marins.

Les difficultés pour raccorder les bâtiments entreprises à la fibre, sont les suivantes :

- Les bâtiments entreprise se situent souvent dans des zones d'activité privées dont le réseau de desserte n'est pas maîtrisé
- Les bâtiments entreprise sont souvent éloignés du réseau : pour les raccorder, il faut souvent traverser la chaussée, ce qui génère des coûts de raccordement importants (devis \geq 5 000 euros pour des travaux de Génie Civil), ce qui constitue une barrière à l'entrée
- Autorisations nécessaires pour desservir les boutiques dans les centres commerciaux
- Les dessertes internes délicates, liées aux faux-plafonds, par exemple (climatisations, éclairages, etc ...)
- La nécessité de mettre plusieurs PTO, pour un seul et même local (cabinets de médecins ou d'avocats, etc ..)

Question n°22. Est-ce que les acteurs envisagent une facturation particulière pour les raccordements finals d'entreprise en FttH ? Si oui, sur quelle caractérisation objective entendent-ils s'appuyer ? Les acteurs sont invités à répondre en distinguant trois aspects :

- (i) les pratiques sur le marché de détail, entre l'opérateur commercial et l'utilisateur final ;
- (ii) les pratiques entre l'opérateur et son sous-traitant pour la construction du raccordement ;
- (iii) les pratiques entre opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial pour le droit d'usage du raccordement.

Actuellement aucun OI ne propose d'accès à son réseau FTTH avec GTR, garantissant des délais de rétablissement indispensables pour les clients Entreprise. De ce fait, Canal+ Télécom n'est pas en mesure de raccorder ses clients Entreprise sur le réseau des OI FTTH actuellement.

Question n°23. Concernant les raccordements finals d'entreprise de type « FttE », les opérateurs d'infrastructure sont invités à renseigner leurs coûts et à détailler les mécanismes de facturation qu'ils proposent.

Les offres alternatives (FttE, FttO ouvertes) ne sont pas suffisamment développées sur les territoires ultra-marins.

4.2 Les raccordements « longs »

Question n°24. Quelles sont les contraintes techniques qui limitent la longueur des raccordements finals (taille ou poids du touret de câbles, standardisation des fournitures, etc.) ? Comment doit-être caractérisée la longueur maximale d'un raccordement final « standard » : une longueur de câble, un nombre d'infrastructures (chambres ou poteaux) à solliciter lors de la réalisation ou une combinaison des deux ? Est-ce que ce critère devrait être unique ou varier selon la typologie du raccordement final ? Les acteurs sont invités à indiquer quelle approche ils utilisent, en précisant les valeurs des seuils retenus, et pourquoi. Ils sont également invités à transmettre à l'Autorité la proportion des raccordements concernés et des éléments de coût sur ces derniers.

Les contraintes techniques rencontrées sont les suivantes :

- taille du touret (les prestataires n'ont pas tous des tourets de 1000m)
- Une grande longueur implique un nombre de portées ou de chambres à traverser plus important, donc plus de temps de travail et ponctuellement plus de techniciens. La nature du raccordement, découverte au moment de l'installation entraîne quasi systématiquement un report de l'intervention (puisque ces informations ne sont pas transmises dans la route optique). Or elles sont disponibles quand l'opérateur effectue le relevé de BAL préalable à la construction et la réalisation du réseau.

Un raccordement « standard » peut être défini uniquement avec le nombre d'infrastructures (la longueur est implicite et limitée).

Ce critère peut varier selon la typologie de raccordement (particulièrement selon la typologie du nombre de chambre et du cheminement aéro-souterrain vs aérien exclusif). Ces typologies (avec plusieurs chambres ou en aéro-souterrain) sont marquées dans les DROM, où les installations souterraines ne sont pas toujours aux normes.

Nombre d'infrastructures (ou nombre de portées) en standard :

- Immeuble : 0 ; s'il y a une chambre ou une gaine technique séparée de l'immeuble, ce n'est plus standard (1 seul technicien n'est pas suffisant)
- Aérien : 3
- Chambre : 3 en comptant le regard client (quand il existe)

- Façade : 0 ; très peu d'échecs en façade

Question n°25. Estimez-vous souhaitable que l'Autorité promeuve une harmonisation des pratiques entre opérateurs d'infrastructures sur la caractérisation des raccordements « longs » ? Si oui, sur la base de quels paramètres et selon quelles modalités ? Si non, pourquoi ?

Canal+ télécom confirme la nécessité que l'Autorité coordonne l'harmonisation des pratiques entre les OI sur la caractérisation des raccordements « longs » ; sur la base des éléments décrits précédemment (cf. réponse 24).

Question n°26. Est-ce qu'il existe un seuil en matière de longueur de câble ou de nombre d'infrastructure à solliciter à partir duquel un raccordement final ne peut plus être considéré comme réalisable par les opérateurs commerciaux ? Au regard du développement ci-dessus, est-ce qu'il vous apparaît pertinent de fixer un seuil limite (que ce soit une longueur de câble ou un nombre d'infrastructures sollicitées) au-delà duquel l'OI ne devrait plus positionner de PBO ? Pour traiter ces cas, est-il préférable que l'OI diffère la pose du PBO (local « raccordable sur demande »), pour poser, lorsque le raccordement est demandé, un PBO « unitaire » à proximité du local, à partir duquel un raccordement « standard » sera réalisé ?

Une limite maximum de 300m entre le PBO et la PTO serait acceptable pour le coût du raccordement actuel.

Il serait également préférable de mettre un PBO unitaire au plus proche du local avant de le déclarer raccordable.

Question n°27. Les acteurs sont invités à renseigner :

- (i) S'il existe aujourd'hui des raccordements longs, et s'ils sont ou non réalisés lorsque l'utilisateur final demande à être raccordable.
- (ii) Comment ces raccordements finals « longs » sont facturés entre l'OI et l'OC, en distinguant les situations suivantes : construction en mode OI, en mode STOC et reprise d'un raccordement existant (en particulier l'influence des travaux sur la restitution des droits d'usage). Quand cela est pertinent, il demandé de bien distinguer les deux types de flux : le tarif de sous-traitance (flux n° 2) et le tarif d'usage (flux n° 3).

[...] de nos réalisations de raccordement sont qualifiées de raccordement long (donc supérieurs ou égal à 300m de câble).

Canal+ Télécom a demandé aux OI la mise en place d'un tarif spécifique qui prendrait en compte la difficulté de la réalisation de ces raccordements longs. Cette demande a été refusée par l'OI Orange.

Pour faciliter l'accès à la fibre à tous les utilisateurs finaux, Canal+ Télécom a pris en charge des surcoûts de raccordement jusqu'à [...]. Si le surcoût de raccordement dépasse ce montant, une participation est demandée au client final.

Canal+ Telecom ne pourra durablement intégrer ces surcoûts dans les investissements et raccordement initiaux de ses clients, sachant que la prise sur laquelle Canal+ Télécom aura surinvesti peut à tout moment être rétrocédée à un autre OC.

Il reste que ces surcoûts ne sont par ailleurs pas refacturables à l'OI.

Cette problématique sur les raccordements longs cristallise l'existence de derniers verrous au succès de la généralisation du THD et à la disparition effective de la fracture numérique sur l'ensemble du territoire en venant traduire les difficultés auxquelles le marché va devoir faire face dans la phase de finalisation de la mission pour 2025.

Si le groupe assume son engagement et son projet industriel sur ces territoires en poursuivant sa politique d'investissements massifs, la dynamique nécessaire à l'amplification des derniers efforts ne saurait se confirmer sans une intervention équilibrée des pouvoirs publics auprès des collectivités et opérateurs privés alors que de nouvelles fragilités voire défaillances du marché sont attendues en sus du fragile équilibre économique issu des surcoûts liés à la configuration évoquée ci-dessus et pesant sur l'OC.

En ce sens, Canal+ Télécom souhaitait plus précisément appeler l'attention sur l'opportunité d'un nouveau partenariat public / privé responsabilisant l'ensemble de l'écosystème local et qui pourrait prendre la forme d'une **piste de subvention pour ces cas de raccordements en échec ou menacés de l'être, à destination plus spécifiquement des territoires ultra-marins où les surcoûts liés sont renforcés par des caractéristiques multifactorielles propres et croisées, afin de maximiser les raccordements nécessitant un surcoût, et intégrer ainsi les foyers ultra-marins concernés qui seraient sinon exclus du passage au très haut débit**. Pour sa pleine exécution et efficacité, par parallélisme avec l'évaluation positive d'autres mécanismes similaires mis en place pour d'autres secteurs, cette subvention gagnerait à être **absorbée par l'OC pour qu'il en assume la charge de façon à faire bénéficier au client final d'une procédure simple, rassurante et transparente, expurgée de tout freins administratifs et financiers**.

Question n°28. Pour les raccordements « longs », le tarif de sous-traitance (flux n° 2) doit-il nécessairement être établi sur devis ? Vous paraît-il envisageable qu'il soit plutôt établi de manière forfaitaire ? Ou le cas échéant selon une métrique simple, comme la distance à vol d'oiseau entre le PBO et le local ? Quitte à ne garder qu'une très faible partie de cas plus exotiques sur devis ?

Afin de ne pas retarder le raccordement via le processus de devis/commande, il semble plus adapté de créer un tarif forfaitaire au m/l selon la typologie (aérien, sous-terrain).

Question n°29. Les acteurs sont invités à exprimer, en la justifiant, leur position sur chacune des situations décrites ci-dessus : - Situation a) : l'OC supporte l'intégralité des coûts du raccordement « long », ce qui suppose que ces derniers puissent être supportés par un seul acteur pour que l'intervention ait effectivement lieu ; - Situation b) : les coûts sont supportés par une surfacturation de l'ensemble des raccordements « standards » du réseau, cela permet une participation de tous les acteurs sur le segment du raccordement final, mais cela implique que le tarif d'usage moyen d'un raccordement « standard » augmente ; - Situation c) : les coûts sont reportés sur la masse des coûts PM-PBO et donc couvert par les tarifs d'accès PM-PBO, l'OI étant responsable de la position du PBO, il pourrait être cohérent que la différence avec les cas standards soit supportée par la desserte. Cela permet de diminuer le tarif d'usage des raccordements « longs », sans augmenter celui des raccordements « standards ».

La situation a) n'est pas acceptable pour Canal+ Télécom. Le budget de prise en charge des coûts supplémentaires de raccordement est très limité pour pouvoir garder l'équilibre financier dans cette phase de déploiement du FTTH.

La prise en charge par les OC défavorise les opérateurs locaux minoritaires avec les moyens limités par rapport aux OC d'Envergure Nationale (OCEN).

La situation b) n'est pas favorable pour les OC qui ont une part de marché inférieure à 20%.

La situation c) est la situation la plus juste et obligerait les OI à rattraper leurs manquements dans le déploiement de leur réseau et dans les échanges d'information avec les OC, tel qu'explicité ci-avant. Cela permettrait d'éviter les coûts inhérents au rattrapage de ces manquements par les OC.

4.1 Les raccordements dits « complexes »

Question n°30.

- (i) **Quelles sont les principales difficultés techniques qui excluent les raccordements de la catégorie « standards » (fourreau cassé, fourreau bouché, poteau à changer, élagage, etc.) ? Les acteurs sont invités à transmettre une classification de ces difficultés qui renseigne, pour chacune, le coût et la proportion à laquelle elle est rencontrée.**
 - (ii) **L'O.I est responsable, sur le domaine public, de la disponibilité des infrastructures d'accueil entrant dans la réalisation du raccordement final, ce qui implique de les financer. Cela appelle-il des observations de la part des acteurs ?**
 - (iii) **Dans le cas où le raccordement est réalisé par un OC intervenant en mode STOC, la réalisation technique de certaines opérations, notamment sur le génie-civil, pourrait théoriquement être menée par l'O.I ou par l'OC. Y a-t-il des opérations sur le domaine public qui pourraient être réalisées par les OC dans le cadre d'une intervention en mode STOC ? Le cas échéant, dans quelles situations et quels critères permettraient de les caractériser (nature des travaux, coût des travaux, etc.) ?**
 - (iv) **Les acteurs estiment-ils que certaines interventions sont trop complexes pour être réalisées en mode STOC ? Le cas échéant, merci de détailler la nature de l'intervention et la raison qui les rendent irréalisables par les OC.**
 - (v) **Enfin, comment les acteurs envisagent-ils la réalisation de ces raccordements : est-ce que, dans ces cas précis, une reprise en main de l'intervention par l'O.I leur semble pertinente ? Pour l'intervention complexe spécifiquement, ou pour tout le raccordement ?**
-
- (i) Les principales difficultés excluant les raccordements de la catégorie « standards » sont les suivantes : Fourreau cassé, bouché, poteau à changer, élagage, chambre condamnée, enterrée...
Volume estimé entre à [...] du nombre total d'interventions, avec le coût de 250€.
 - (ii) Les délais de retour pour infra tiers indisponible sont extrêmement longs et nous n'avons pas de visibilité sur leur traitement
 - (iii) L'O.C peut réaliser les travaux de génie civil lié à des adductions souterraines défaillante en domaine public ou la pose et armement de poteaux sous condition que l'O.I rémunère cette prestation à sa juste valeur (cout au mètre linéaire de Génie Civil, etc...).
 - (iv) La nature, le cout, la complexité technique et administrative doivent et prises en compte du fait des interventions à risque sur le domaine souterrain (eau ou électricité.). Les plans de cheminement des concessionnaires sont inexistantes en zone privative et souvent inexacts en limite de domaine public. Cette situation peut nécessiter parfois des sondages afin de distinguer ces cheminements. Les travaux de génie civil en domaine public sont réglementés (DICT, permission de voirie, arrêté de circulation). Ces interventions doivent être supportées exclusivement par les OI.
 - (v) Certaines interventions sont trop complexes pour relever du modes STOC. Cette situation est liée à la longueur ou aux coûts de l'intervention, du fait de l'absence d'infrastructure (PBO) à proximité du logement à raccorder.
 - (vi) Une reprise par l'O.I sur les interventions complexes est tout à fait pertinente. Elle devrait toutefois être encadrée en termes de délais et de processus afin que l'utilisateur final puisse bénéficier d'une installation de bout-en-bout avec l'OC avec lequel il a souscrit son abonnement.

Question n°31. Comment ces raccordements finals « complexes » sont-ils facturés entre l'O.I et l'OC, en distinguant les trois situations suivantes : construction en mode OI, construction en mode STOC, reprise d'un raccordement existant (en particulier l'influence des travaux sur la restitution des droits d'usage) ? Quand cela est pertinent, les acteurs sont invités à bien distinguer les deux types de flux : le tarif de sous-traitance (flux n° 2) et le tarif d'usage (flux n° 3).

[...] de nos réalisations de raccordements qualifiés de complexe sont, en partie, réalisables par nos sous-traitants, les autres ne pouvant être finalisés

Afin de favoriser le développement auprès de tous les usagers et de réduire la discrimination à l'accès au réseau FTTH, Canal+ Télécom a décidé de prendre en charge provisoirement les surcoûts de raccordement jusqu'à [...]. Si le surcoût de raccordement dépasse ce montant, une participation est demandée au client final. Cette prise en charge ne peut être que provisoire au risque d'affecter la rentabilité de nos offres.

Cette problématique sur les raccordements complexes cristallise, au même titre que celle sur les raccordements longs, l'existence de derniers verrous au succès de la généralisation du THD et à la disparition effective de la fracture numérique sur l'ensemble du territoire en venant traduire les difficultés auxquelles le marché va devoir faire face dans la phase de finalisation de la mission pour 2025.

Dans le même esprit que pour les raccordements longs caractérisés également par ces surcoûts dont le groupe assume la charge pour garantir une accessibilité effective au très haut débit pour ces foyers exclus, CANAL+ Télécom consent également à des investissements massifs. Or, au regard du rythme de raccordements effectifs attendus pour 2025 et dans le contexte de la relance des territoires ultramarins sinistrés par le contexte sanitaire et économique, cette prise en charge exclusive par l'OC ne saurait se pérenniser. C'est le sens de l'intervention équilibrée des pouvoirs publics telle qu'évoquée précédemment auprès des collectivités et opérateurs privés, [que le groupe appelle à étudier](#) pour pallier ces fragilités et défaillances du marché caractérisées par les raccordements longs et les raccordements complexes.

CANAL+ Télécom renouvelle ainsi, pour les raccordements complexes, son appel à une réflexion d'ensemble sur l'opportunité d'un nouveau partenariat public / privé responsabilisant l'ensemble de l'écosystème local et qui pourrait prendre la forme d'une [piste de subvention pour ces cas de raccordements en échec ou menacés de l'être, à destination plus spécifiquement des territoires ultra-marins où les surcoûts liés sont renforcés par des caractéristiques multifactorielles propres et croisées, afin de maximiser les raccordements nécessitant un surcoût, et intégrer ainsi les foyers ultra-marins concernés qui seraient sinon exclus du passage au très haut débit](#). Pour sa pleine exécution et efficience, cette subvention gagnerait à être absorbée par l'OC pour qu'il en assume la charge de façon à faire bénéficier au client final d'une procédure simple, rassurante et transparente, expurgée de tout freins administratifs et financiers.

Question n°32. Pour que le tarif d'usage (flux n° 3) de ces raccordements reste néanmoins à un niveau qui, en pratique, ne soit pas un obstacle à sa souscription par un OC, il pourrait être envisagé une évolution des modalités tarifaires équivalente à la « situation c) » décrite pour les raccordements « longs ». La pratique d'un tarif d'usage plus faible que les coûts de construction, la différence (en particulier les coûts de génie-civil) est reportée sur la masse des coûts PM-PBO et récupérée via les tarifs du segment de la desserte. Les acteurs sont invités à réagir à cette proposition de tarification.

La contrainte essentielle est de trouver les prestataires compétents et équipés pour la réalisation de ces raccordements.

Une demande de mise en conformité des infrastructures par l'OI avec un délai maximum défini préalablement est plus réaliste pour les départements d'Outremer.

Il est à noter que ces raccordements complexes sont normalement identifiables lors du relevé de BAL par l'OI. C'est par ailleurs l'OI qui déclare le logement éligible. Contrairement à l'OC qui n'identifie la nature du raccordement complexe, qu'au moment des travaux à réaliser, il conviendrait de solliciter les OI pour une identification en amont obligatoire. Un tarif de remboursement adapté aux frais réels serait dans ce cas proposé à l'OC.

Question n°33.

- (i) **Quelles sont les principales difficultés techniques rencontrées en domaine privé lors de la réalisation du raccordement final ? Les acteurs sont invités à transmettre une classification de ces difficultés qui renseigne, pour chacune, le coût et la proportion à laquelle elle est rencontrée.**
 - (ii) **Les acteurs sont invités à s'exprimer sur les coûts engendrés par ces raccordements finals : qui doit les supporter et comment doivent-ils être facturés ? Est-ce qu'il vous semble pertinent que ces derniers soient exclusivement portés par le client final ou, au contraire, supportés collectivement par les acteurs, par exemple au travers d'une péréquation de ces coûts sur l'ensemble des raccordements finals de la zone ?**
 - (iii) **Enfin, les acteurs sont invités à indiquer 1) celui qui en pratique établit le cahier des charges techniques de l'intervention et 2) celui qui en pratique réalise la remise à niveau des infrastructures d'accueil. Est-ce l'opérateur d'infrastructure qui exploite le réseau sur la zone, l'opérateur commercial qui, s'il agit en mode STOC, identifiera en premier les difficultés, ou le client final qui est responsable de la disponibilité des infrastructures d'accueil ?**
-
- (i) Les principales difficultés rencontrées en domaine privé sont les suivantes : Regard introuvable chez le client, ou condamné par le client. Plus fréquemment : poteaux inaccessibles en domaine privatif (bois) nécessitant des échanges avec l'OI ou encore des fourreaux bouchés en immeuble, voire des refus de réalisation en apparent (et dans ce cas l'installation tombe en échec)
 - (ii) Les coûts engendrés par les raccordements finals ne peuvent être supportés par les seuls utilisateurs finaux. Nous proposons qu'il le soit par des acteurs du secteur public (soit sous conditions de ressources du client) – et via la création d'un fond solidaire de l'ensemble des OI. Ce modèle de gestion pourrait correspondre à l'obligation de service universel des opérateurs et le protocole RAMI utilisé uniquement pour les clients Orange. Une prise en charge par les OI est impérative.
 - (iii) Actuellement, le cahier des charges est établi par l'OC. En pratique, si les sous-traitants de l'OC ne le font pas, l'OI ne le fait que très rarement voire jamais (même sur le domaine public). Afin de conserver son Client, l'OC doit prendre en charge à ses frais les compléments de travaux.

Partie 5. Les pratiques tarifaires**5.1 Le mode « STOC »**

Question n°34. Chaque répondant est invité à préciser : - en tant qu'opérateur d'infrastructure, quel volume de raccordements FTTH il a produit en 2020 sur ses réseaux, en décomposant ce volume entre « mode OI » et « mode STOC » ; - en tant qu'opérateur commercial, quel volume de raccordements FTTH il a commandé en 2020, en décomposant ce volume entre « mode OI » et « mode STOC.

[

Mode STOC	NB de raccordements
Câblage Client Final sur PBO Extérieur en Aérien construit par l'OC	...
Câblage Client Final sur PBO Extérieur en Chambre construit par l'OC	...
Câblage Client Final sur PBO Extérieur en Façade construit par l'OC	...
Câblage Client Final sur PBO Intérieur construit par l'OC	...
Total général	...

]

Question n°35.

- (i) Les acteurs sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers supportés et échangés entre l'OI et l'OC pour la réalisation d'un raccordement final en mode STOC, de la passation de la commande par l'OC à la perte de son client final.
- (ii) Dans le cadre d'une tarification à l'euro-l'euro4, les échanges financiers entre OI/OC ont-ils effectivement lieu ou est-ce que ces derniers n'interviennent qu'au moment de la restitution des droits d'usage en cas de *churn* ?

Pour l'ensemble des OI, les flux 2 et le Flux 3 sont réalisés dans le mois M+1 du raccordement.

La difficulté particulière est la différence de traitement de l'évènement déclencheur du flux 3 par les OI. A titre d'exemple, la facturation d'Orange et de Réunicable (Zeop) est basée sur le CRMAD, alors que SRR et OMT (groupe SFR) se basent sur CR MES pour la facturation des prestations.

S'agissant de la gestion de flux 4, Canal+ Télécom, en tant qu'OC, n'a pas de moyen de contrôler ni de réclamer ces restitutions.

Comme précisé dans la réponse à la question 14, le protocole Interop ne prévoit pas l'envoi de notification d'écrasement en cas de migration des lignes inactives vers un autre opérateur.

5.2 La problématique de l'hétérogénéité des tarifs de sous-traitance (flux n° 2) pour différents opérateurs commerciaux chez un même opérateur d'infrastructure

Question n°36.

- (i) Comment ces différentes grilles de sous-traitance sont-elles négociées entre opérateurs ?
- (ii) Les acteurs sont invités à communiquer à l'Autorité l'ensemble des grilles de sous-traitance qu'ils utilisent dans le cadre du mode STOC (avec chaque OI ou chaque OC selon les cas).
- (iii) Les acteurs identifient-ils des conséquences particulières liées à la coexistence de plusieurs grilles de sous-traitance pour une même prestation sur un même réseau ?

Canal+ Télécom n'a le plus souvent pas la faculté de négocier les grilles tarifaires, insérées dans des contrats d'adhésion. Nous avons opté pour la solution l'euro-l'euro selon la grille de flux 3 déterminée dans le contrat accès à la ligne FTTH des OI.

Seuls les RIP gérés par Orange ont laissé le choix du tarif avec une notion d'ajustement de tarif de flux 3 avec une surfacturation pour maintenir la notion de l'euro-l'euro.

Question n°37.

(i) Les acteurs partagent-ils l'analyse des services de l'Autorité ? Identifient-ils d'autres risques liés à cette situation (plusieurs grilles de sous-traitance qui peuvent ne pas représenter la réalité des coûts supportés pour la réalisation des raccordements finals) ? (ii) Il est par ailleurs demandé aux acteurs d'indiquer en quoi cette pratique leur apparaît compatible avec l'obligation de non-discrimination pesant sur l'OI.

Les difficultés rencontrées sur le terrain pour les primo-accédants engagent des surcoûts qui ne sont pas rencontrés lors d'une reprise de raccordement existant.

Ces surcoûts, ainsi que la gestion du risque doivent être pris en compte.

Il ne s'agit ici de soutenir sa politique de déploiement massif du FTTH.

Les prix nationaux ne sont pas applicables dans les DOM compte-tenu de la topologie essentiellement en aérien pour les raccordements, du risque climatique sur ces ouvrages qui nécessitent de l'avance de stock, de la gestion de stock unique par territoire et qui n'est pas mutualisable, ainsi que des surcoûts liés aux frais d'approche (l'octroi de mer et transport).

Question n°38.

Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant, leur appétence à la mise en œuvre d'une telle grille de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) unique. Les acteurs sont notamment invités à répondre aux questions suivantes : quelles seraient les difficultés liées à sa mise en œuvre ? Quelles seraient les conséquences pour l'OI ? Pour les OC ? Pour les raccordements déjà réalisés ? L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?

Pour Canal+ Télécom, il s'agit d'un vrai risque de ne pas pouvoir soutenir la politique de déploiement du FTTH sur nos territoires. En effet, tel qu'indiqué précédemment, les tarifs forfaitaires ne peuvent pas convenir sur nos territoires. Une généralisation n'est pas envisageable.

Nous avons ici des enjeux importants sur la conception et l'équilibre financier du projet.

Il n'est pas envisageable de revoir la tarification OI/OC des raccordements déjà réalisés.

5.3 La question d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique pour réaliser l'intégralité des raccordements finals

Question n°39.

- (i) **Quelles seraient les difficultés liées à la pratique d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique, quelle que soit la typologie, pour le raccordement final ? Les acteurs sont invités à renseigner, en justifiant, leur appétence à la pratique d'un tel tarif par l'OI.**
 - (ii) **L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?**
 - (iii) **La partie 4.2 aborde les raccordements finals « longs » qui présentent des contraintes techniques qui multiplient les coûts de réalisation du raccordement. Est-ce qu'il vous apparaîtrait pertinent que ce tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire unique prenne en compte les coûts d'intervention supérieurs sur ces raccordements (ces coûts seraient ainsi péréqués sur l'ensemble des raccordements finals du réseau concerné) ? Les acteurs sont invités à justifier leur réponse.**
-
- (i) Si ce tarif unique sur le flux 3 est défini sans impact sur les flux 1 et 2, cela peut simplifier le suivi financier et les contrôles lors de la restitution des droits d'usage.
 - (ii) Canal+ Télécom est plutôt favorable à la mise en place de ce tarif forfaitaire sur le flux 3 unique à condition de réaliser un rattrapage pour les droits d'usage du parc de raccordement déjà facturé par les OI.
 - (iii) Le coût supplémentaire des raccordements longs doit être pris en charge par l'OI car lors de la conception du réseau, l'OI a décidé pour des raisons techniques ou budgétaires de ne pas multiplier les installations de PBO ou installer les PBO avec une certaine distance par rapport aux immeubles à raccorder. Lorsque cela n'est impossible (topologie, ou autre), il faudrait un relais des pouvoirs publics

Partie 6. Les spécificités de la zone d'initiative publique

6.1 Lignes directrices tarifaires de l'Arcep

Pas de questions, ni commentaires relatifs à cette partie

6.2 Une nouvelle référence tarifaire en zone d'initiative publique

Question n°40.

Selon vous, quelle référence de coût vous semble la plus pertinente pour fixer une nouvelle référence tarifaire pour le raccordement final en zone d'initiative publique ? S'agit-il du coût moyen (coût péréqué selon les quatre typologies) ou du coût maximal (coût d'un raccordement final réalisé en aérien) qu'un opérateur supporte pour la réalisation d'un raccordement final en zone d'initiative privée ? Comment les surcoûts liés aux raccordements « longs » ou « complexes » abordés en partie 4.2 et 4.3 doivent-ils être pris en compte ? Les acteurs sont invités à justifier leur réponse.

En pratique, les raccordements dans les zones déployées par des RIP ne sont pas différents des raccordements réalisés dans des zones privées. Une différence de tarification n'est donc pas justifiée. Il serait pertinent que la référence tarifaire de raccordement soit la même que celle en zone privée en respectant les 4 types de raccordements.

Ces tarifs devraient avantager les OC primo-accédants qui réalisent ces raccordements. Avec les recommandations de l'ARCEP, les OI RIP ont la possibilité de subventionner les trois premières années de vie des raccordements pour faciliter l'accès des OC.

Comme le coût des raccordements est supporté par les OC (l'OI RIP est dans ce cas un intermédiaire financier pour facturer et restituer les droits d'usage lors du changement d'opérateur sur un accès) il serait judicieux de créer un avantage financier pour les OC qui commencent la commercialisation à l'ouverture d'une zone de RIP. Cette rémunération par la différence de coût de réalisation et la rémunération par l'OI RIP génère une motivation et dynamisme de commercialisation au plus tôt sur une zone sans besoin d'investissement de la collectivité.

Pour garder la logique, le surcoût, des raccordements longs et complexes devrait être rajouté sur le flux 2 et 3, ce qui permettrait à l'OI du RIP de répercuter les coûts supplémentaires à l'ensemble des OC.

Question n°41.

Est-ce que cette distribution des raccordements finals vous apparaît pertinente pour décrire la zone moins dense d'initiative privée ; et ainsi servir pour fixer le tarif de référence de la zone d'initiative publique ? Sinon, quelle référence vous semble plus pertinente ?

Cette répartition n'est pas appliquée dans les DROM de ce fait et est non pertinente nous concernant.

Une répartition plus correcte serait :

Immeuble	Souterrain	Façade	Aérien
30 %	25 %	5 %	40 %

Question n°42. Avez-vous des observations sur la prise en compte de ces deux composantes ?

Nous n'avons pas d'observations particulières.

6.3 Le mode « STOC »

Question n°43. Les acteurs sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers supportés et échangés entre l'OI et l'OC pour la réalisation d'un raccordement final en mode STOC, de la passation de la commande par l'OC à la perte de son client final, selon que l'OC ait payé initialement le raccordement final ou qu'il le loue mensuellement. Ils sont également invités à répondre aux interrogations suivantes :

- comment les opérateurs négocient-ils les grilles de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) du mode STOC en zone RIP ?
- quelle est la conséquence de la subvention publique sur les flux financiers échangés entre l'OI et l'OC en mode STOC ?

Notamment, il est demandé aux OI de préciser les mécanismes de reversement des subventions publiques du raccordement final, lorsqu'elles existent, à l'OC. Par exemple, en mode STOC, dans le cadre d'une pratique tarifaire à l'euro-l'euro, la subvention publique est-elle reversée au moment de la facturation du raccordement final à l'OC ? Est-ce qu'elle fait l'objet d'un flux

différé regroupant les raccordements finals réalisés sur un ou sur l'ensemble des réseaux de l'OI ?

Canal+ Télécom ne souscrit qu'en mode de facturation de droit d'usage. Les flux financiers sont les mêmes en zone RIP qu'en zone privée avec les mêmes difficultés pour avoir une visibilité exhaustive sur les raccordements cédés aux autres OC et la récupération des restitutions.

Il n'y a aucune possibilité de négocier avec les OI RIP. Nous constatons deux types de contrats, soit un mécanisme de répercussion d'augmentation de tarif par OC sur le tarif de droit d'usage sans modification de tarif de référence pour le calcul de restitution, soit un tarif fixé par la collectivité sans modification possible. Dans le deuxième cas, l'argument principal est la validation ou l'absence de remarque sur le catalogue tarifaire de l'OI du RIP par l'autorité de régulation.

Il y a une telle appétence pour les offres fibres que tous les OC du marché souhaitent être présents au début de commercialisation des zones de RIP, il s'agit de capturer au plus tôt les parts de marché.

Question n°44.

- (i) **Les acteurs invités à exprimer leur position sur ces différentes modalités tarifaires du mode STOC en zone d'initiative publique. Les OI RIP préciseront la modalité qu'ils retiennent dans leur contrat d'accès en indiquant la raison de ce choix.**
- (ii) **Ils sont également invités à exprimer leur position sur la possibilité pour les OI RIP de fixer une seule grille de sous-traitance OI-OC (flux n° 2) en contrepartie du bénéfice d'un tarif d'usage (flux n° 3) forfaitaire subventionné unique en mode « CAPEX » et « location » pour le raccordement final.**
- (iii) **L'Autorité devrait-elle chercher à généraliser une telle approche ?**

Pas de commentaire de Canal+ Télécom, nous ne sommes pas concernés.

6.4 De récentes évolutions dans la tarification des raccordements finals en zone RIP

Question n°45. Les acteurs sont invités à s'exprimer sur ces niveaux tarifaires, en précisant dans leur réponse s'ils les ont, ou non, contractés et sur l'analyse des services de l'Autorité. En particulier, est-ce que les acteurs considèrent que la pratique de ces derniers en zone d'initiative publique est pertinente ? Pour les OC contractants, quelles sont les conséquences de l'augmentation tarifaire sur leur stratégie commerciale (mutualisation, relation avec le client final, etc.) ? En particulier, les OC contractant en mode STOC sont invités à expliciter l'ensemble des flux financiers échangés avec l'OI, de la passation de la commande à la perte du client final, en détaillant les flux influencés par le tarif de 450 €.

Il s'agit d'un nouveau contrat proposé par un OI RIP de métropole. Cela ne concerne pas Canal+ Télécom.

.....

La présente réponse de CANAL+ Télécom visait à partager son expérience et son appréhension des problématiques relatives à la réalisation des raccordements finals en tant qu'OC évoluant dans les territoires ultramarins. Les retours d'expérience et pistes de réflexion qui y sont développés s'inscrivent dans une dynamique de recherche d'une réponse collective équilibrée intégrant une indispensable dimension territorialisée pour embrasser les spécificités des Outre-mer et réussir ainsi la complétude de la couverture en très haut débit sur tout le territoire national d'ici 2025.

L'expérience du groupe permet d'identifier deux points d'achoppement majeurs dans la réalisation des raccordements finals, desquels ressortent l'impératif d'une responsabilisation de la chaîne de valeur encouragée par une régulation fine et adaptée aux spécificités des marchés ultramarins qui ne pourraient se reconnaître dans une réponse standardisée dont il serait à craindre les effets de bord et fractures.

Le premier point que le Groupe a souhaité mettre en lumière est celui des défaillances préalables lors du déploiement des réseaux dont il résulte un impact négatif sur l'ensemble de la chaîne de valeur, jusqu'au client final. Il s'agit plus précisément et en l'espèce des défauts dans l'identification en amont par l'OI des cas de raccordements longs et/ou complexes, qu'ils résultent d'une mauvaise conception a priori du réseau (avec notamment des erreurs lors des relevés préalables de boîtes aux lettres ou piquetage) ou d'une mauvaise communication a posteriori à l'OC des informations nécessaires à sa juste appréhension des typologies de raccordements. De sorte que pour assurer l'effectivité et le rythme attendu des raccordements FTTH, une première réponse doit être de reconnaître la responsabilité préalable de l'identification des cas de raccordements longs et/ou complexes par l'OI du fait de sa maîtrise des déploiements des réseaux, tout en garantissant la communication aux OC des informations liées indispensables à leur stratégie de raccordement, à la fois pour des raisons d'efficacité et de juste concurrence (sous peine d'un risque d'éviction à la faveur des OI-OC). Ce point vient plus généralement faire écho aux enjeux de la fiabilité des référentiels constitués et transmis aux OC par les OI en vue des raccordements alors que CANAL+ Télécom a fait le constat d'un taux de 20% d'erreur dans les territoires ultramarins.

En tout état de cause, le second écueil que CANAL+ Télécom a souhaité souligner concerne ses propres difficultés de raccordements finals résultant ainsi de ces défaillances préalables imputables aux OI et qui entraînent in fine l'échec de certains raccordements par l'OC, mais également celles liées aux blocages exogènes induits notamment par la complexité et le coût des réalisations nécessaires pour certains. Dans un cas comme dans l'autre, ces échecs dans les raccordements induisent une recherche de solutions idoines entraînant un surcoût à la seule charge de l'OC, amplifié par les nombreuses particularités ultramarines que sont notamment la typologie essentiellement en aérien pour les raccordements (40%), des frais supplémentaires d'approche (transport maritime, octroi de mer), de logistique (surstockage sans possibilité de mutualisation), de qualité des produits (matériaux adaptés aux conditions météorologiques), ou encore la topographie des territoires ainsi que les aléas climatiques. Or pour CANAL+ Télécom, au total, ces surcoûts sont estimés à 20% et correspondent à [...] des raccordements, soit [...] pour les raccordements longs et [...] pour les raccordements complexes. Ces derniers appellent à des investissements supplémentaires considérables que le Groupe consent déjà au bénéfice des clients finaux concernés mais qui ne sauraient se concevoir dans la durée sans qu'une formule d'accompagnement et d'incitation soit définie pour soutenir les OC dans cette mission.

A ce titre, CANAL+ Télécom est particulièrement soucieux des enjeux de tarification et de standardisation abordées dans la consultation alors que les surcoûts conjoncturels et structurels de raccordements dans les territoires ultramarins sont particuliers et entraînent, en cumulatif, un équilibre économique plus sensible que dans les autres collectivités hexagonales. Le Groupe sera également attentif aux différentes formes que l'indispensable soutien public pourra prendre en réponse à cette problématique des

raccordements finals et aux défaillances du marché qui lui sont rattachées, notamment sur les investissements que doivent consentir les OC, tout en prenant compte les spécificités des Outre-mer dans la définition des outils et leviers de performance.

Eu égard à toutes ces réserves et points de vigilance, il est indispensable de concevoir un cadre fiable, incitatif et adapté, fondé à la fois sur une juste répartition de responsabilité sur toute la chaîne de valeur et sur une adaptabilité aux spécificités territoriales, afin d'apporter une réponse systémique aux enjeux de raccordements finals, et ainsi, plus globalement, de complétude de la couverture numérique du pays et de constitution de réseaux nationaux performants et résilients.