

Contribution publique relative à la fermeture du réseau cuivre

Présentation de Familles Rurales :

Familles Rurales est une association nationale reconnue d'utilité publique qui agit en faveur des familles sur tout le territoire, en milieu rural et périurbain. Avec 121 000 familles adhérentes, 1850 associations locales, 80 fédérations départementales et régionales, 25 000 bénévoles et 17 000 salariés, c'est le premier Mouvement familial associatif de France, mais aussi un acteur incontournable de l'économie sociale et solidaire et de l'éducation populaire. Familles Rurales est agréé association de défense des consommateurs. Pluraliste, indépendant et laïc, il porte un projet humaniste et social fondé sur la famille, les territoires et la vie associative.

Son objectif est de promouvoir les personnes, les familles et leur lieu de vie dans un esprit d'ouverture à tous et de rapprochement entre les générations.

Réponse à la consultation :

A titre liminaire, Familles Rurales regrette que la concertation ait été ouverte sans que les associations de consommateurs n'y soient, dès l'origine, associées.

S'agissant d'une rupture technologique imposée aux consommateurs, il aurait été judicieux de l'envisager sous le prisme d'un GIE ou autre forme juridique à l'instar de ce qui a été pratiqué à l'occasion du passage à la TNT (pour la télévision).

Concernant la présente consultation, Familles Rurales souhaite porter à l'attention du régulateur 2 problématiques majeures :

- Celle liée à l'information et l'accompagnement des consommateurs
- Celle liée à la substitution d'une technologie par une autre sans s'assurer préalablement de son « opérationnalité » (tant technique que financière) pour tous

1. Informer et accompagner les consommateurs : une nécessité pour parvenir à l'objectif de fermeture du réseau cuivre en 2030

A ce stade, nous disposons nous-mêmes en tant qu'association de défense de consommateurs, d'assez peu d'informations. Dans le plan de déploiement soumis par Orange, il est par exemple indiqué :

« 6.3.2 *Financement des travaux en domaine privatif*

*La construction du raccordement FttH **ou la mise en œuvre d'une autre solution alternative** pour un client final peut nécessiter des travaux en partie privative (par exemple création de fourreaux). **Ces travaux sont à la charge du client final.** En tout état de cause, **aucune subvention ni dédommagement ne pourra être demandé à Orange pour la réalisation de ces travaux.***



*Pour les clients finals, **ces travaux en partie privative relativement coûteux peuvent constituer un frein à la migration vers la fibre**. Aussi, dans la perspective de la fermeture technique du réseau cuivre, afin que cela ne conduise pas à une situation de blocage, Orange suggère que les parties prenantes, notamment publiques, explorent des solutions pour accompagner techniquement et/ou financièrement, par exemple sur le modèle du dispositif cohésion numérique des territoires pour le soutien des ménages à l'équipement pour des solutions radio (satellite, 4G fixe) afin de disposer d'un accès à bon haut débit. »*

Ce seul article suscite pléthores d'interrogations et d'inquiétudes :

- La « mise en œuvre d'une autre solution alternative » : Est-ce à dire contrairement à ce qu'il est indiqué au sein de la consultation qui nous est soumise, que le régulateur accepterait que certains consommateurs ne puissent être raccordés au FttH ? En milieu rural, les offres « 4G box » notamment, ont été présentées comme une « alternative » dans le cadre du plan haut et très haut débit. Cette technologie visait ainsi à garantir des débits suffisants. Dans la réalité il n'en est rien. Pire encore, au démarrage certains consommateurs étaient ravis de constater une augmentation parfois substantielle de débits avant une désillusion très difficile à vivre pour ceux qui avaient légitimement pu croire, le temps de quelques jours, être enfin sortis de la fracture numérique dans laquelle ils sont finalement restés enfermés. Ces offres sont, par la force des choses, soumises à une dégradation liée au nombre de consommateurs utilisant la ressource. Plus cette offre est proposée, moins les débits sont importants. Lorsqu'elle constitue la seule « alternative » à la fibre, elle ne peut qu'être rapidement saturée. Aussi, Familles Rurales nourrit la plus grande inquiétude sur ce point.
- La potentielle nécessité de travaux de raccordement en partie privative, ces travaux pourraient être « relativement coûteux » et seraient « à la charge du client final ». Or en matière de communications électroniques si, dans l'esprit des consommateurs, au mieux certains ont compris la différence entre opérateur d'infrastructure et opérateur commercial, il n'est question ni de devoir réaliser des travaux ni encore moins d'en assumer partiellement la charge pour amener le FttH jusqu'à leur domicile. Comment, en effet, accepter que pour une partie de la population aucun frais ne soit imposé mais que pour une autre il pourrait leur en coûter plusieurs centaines voire milliers d'euros ? Pour ceux qui disposent de surcroît d'un débit acceptable avec le cuivre lequel répond à leurs besoins, pourquoi accepter d'assumer des sommes extravagantes pour accéder à la fibre qu'ils n'auront pas demandée ?
- « Aucune subvention ni dédommagement ne pourra être demandé à Orange pour la réalisation de ces travaux », est-ce utile de rappeler que le client final n'aura pourtant rien demandé ? Quid de ceux qui n'auront de toutes façons pas les moyens d'assumer cette charge ? Le régulateur serait-il prêt à renoncer à leur ouvrir un droit à la connexion ?

Notre inquiétude ne peut être qu'à son apogée dans la mesure où le plan présenté évoque de surcroît la possibilité de « fermer le réseau cuivre » dès lors que tous les foyers d'une zone géographique seront « raccordables » mais donc pas nécessairement « raccordés ». Est-ce à dire que délibérément l'Etat, après avoir enfermé des consommateurs dans des débits incompatibles avec leurs besoins du 21ème Siècle, décide de les en priver complètement ?

L'ensemble de ces questions auraient pu être traitées en amont de la présente consultation dès lors qu'une place aurait été laissée à la société civile. Pour Familles Rurales, le passage du cuivre vers le FttH ou d'autres alternatives réellement efficaces ne pourra ainsi s'opérer qu'au prix :

- D'une concertation efficace à l'occasion de laquelle de nombreux points pourraient être soulevés par les associations de consommateurs
- De campagnes d'information tant nationales que locales
- D'un accompagnement humain et financier permettant aux plus fragiles (notamment les aînés ou encore les familles en situation de précarité) de faire face à la situation qui leur sera imposée

Les conditions de gouvernance du dispositif (étant entendu qu'Orange demeure le propriétaire d'un réseau désormais « privé ») doivent donc être repensées pour ne plus écarter la société civile s'agissant d'un bien essentiel tel que les communications électroniques.

Jusqu'à présent, les travaux engagés l'ont été en présence des seuls opérateurs commerciaux et du régulateur. Le plan de fermeture présenté par Orange l'a été sur la base de discussions qui, de fait, n'ont pu tenir compte de problématiques remontées directement par la société civile laquelle sera pourtant la principale concernée par cette migration.

Nous n'en sommes pourtant pas à la première « rupture technologique » qu'auront à subir les consommateurs, la différence – de taille – avec les autres c'est qu'aucune anticipation des difficultés propres aux consommateurs n'aura été possible.

Rappelons à titre d'exemples :

- La fin de la télévision par voie hertzienne : pour Familles Rurales il s'agit de celle qui a, de loin, été le mieux anticipée, préparée. Cela explique sans aucun doute le nombre limité « d'écrans noirs » lors du passage à la TNT. Pour les quelques-uns concernés, une procédure spécifique était ouverte avec numéro vert pour identifier rapidement ces familles et les accompagner afin qu'elles puissent de nouveau bénéficier du service
- L'arrivée des compteurs dits « intelligents » pour l'eau, le gaz ou l'électricité. Si certaines campagnes d'information se sont mieux déroulées que d'autres, toutes ont associé la société civile. Aucune coupure de service n'a été envisagée avant de s'assurer de l'opérationnalité du « nouveau » compteur. Surtout, aucun frais n'a jamais été demandé à aucun consommateur pour la substitution d'une technologie par une autre dès lors qu'il n'en était pas à l'initiative. Bien sûr lorsque le consommateur choisit d'engager une transition de l'électricité vers le gaz pour se chauffer par exemple, alors

il est possible qu'il doive assumer une partie des frais de raccordement mais dans ce cas, le changement ne lui est pas imposé.

En l'espèce, les consommateurs et nous organisations qui les représentons sommes mis devant le fait accompli. Une extinction du cuivre est prévue pour 2030, nous savons vaguement qu'en théorie le FttH devra le remplacer mais dans quelles conditions précisément, avec quelles campagnes d'information, quels recours pour toutes celles et ceux qui seront raccordables mais pas raccordés, quelles solutions pour toutes celles et ceux qui n'auront pas les moyens d'engager les travaux nécessaires puisqu'aucune aide ne semble avoir été prévue pour eux à ce stade ?

Familles Rurales exhorte l'Autorité à prendre urgemment conscience du fait qu'imposer un changement technologique a déjà été engagé par le passé mais que l'envisager sans concertation, sans accompagnement humain et financier serait une grande première.

Familles Rurales insiste et rappelle que l'accès efficient aux communications électroniques, au même titre que celui à l'énergie ou à l'eau est pourtant devenu un service de « première nécessité ».

2. Des conditions techniques à préciser : S'assurer de l'effectivité de la connexion comme préalable à l'extinction du réseau cuivre, une nécessité

Trop de familles subissent encore la fracture numérique. L'apparente « bonne couverture du territoire français » affichée tant par les cartes des opérateurs que celles de l'Arcep s'apparente à un mythe bien plus qu'à la réalité. Dans les faits, en matière d'ADSL, si les promesses du gouvernement laissaient croire un accès à un haut débit d'au moins 8 mégas pour tous en 2020, les règles demeurent dictées par la loi des contrats. Aucun opérateur ne s'engage dans la « vraie vie » à fournir contractuellement ce « haut débit » de 8 mégas via le cuivre. De nombreuses familles doivent ainsi (très souvent en milieu rural) se contenter d'un engagement du professionnel à leur fournir 512k, seuil fixé arbitrairement et en complet décalage avec leurs besoins.

Pour Familles Rurales, il doit s'agir de profiter de cette extinction du cuivre pour réaliser un « saut technologique ». Les territoires n'atteignant pas les 8 mégas pérennes et minimum promis via le réseau cuivre devraient être prioritairement visés et équipés en FttH.

Ce préambule étant posé, il convient de s'intéresser aux terminologies évoquées au sein de la feuille de route présentée par l'opérateur Orange ainsi que dans le cadre de la présente consultation : Il est question de « local raccordable », « d'éligibilité » démontrée comme conditions indispensables préalable à la fermeture du cuivre.

Est-ce à dire qu'une fermeture pourrait donc être actée sur une zone géographique sans avoir pris préalablement la peine de vérifier que les consommateurs « éligibles », que les locaux « raccordables » bénéficient dans les faits de l'accès au FttH ?

Nous recevons régulièrement les plaintes de consommateurs ayant souscrit une offre fibre lesquels apparaissaient comme « éligibles », leurs habitations seraient bien « raccordables » mais dans la pratique, une fois sur place les techniciens se trouvent parfois dans l'incapacité d'assurer l'accès. 2 principales raisons sont alors invoquées :

- Un problème avec l'opérateur d'infrastructure
- La nécessité d'engager de lourds travaux pour « amener la fibre » dans le bâtiment, la maison

La migration vers le FttH si elle paraissait envisageable sur le papier devient impossible dans la réalité soit pour des raisons techniques soit au regard du coût trop important des travaux à réaliser pour amener la fibre jusqu'à l'abonné.

Que se passera-t-il pour ces familles si l'extinction du réseau cuivre est actée alors qu'elles n'auront pas eu les moyens d'y accéder ? Quels dispositifs en termes d'aides publiques seront envisagés ?

Pour Familles Rurales, s'agissant de l'accès à un service devenu essentiel, il convient de penser un système d'aides pour la réalisation de travaux que certains consommateurs n'auront pas les moyens de réaliser. Rappelons qu'à l'occasion du passage à la TNT, cela avait été le cas pour l'achat de boîtiers notamment voire pour un changement de téléviseur.

Au-delà de l'aide financière, seul un accompagnement humain permettra les conditions d'une transition réussie.

Bien d'autres questions se posent à nous qu'il s'agisse de délais, des différentes phases de fermeture de commercialisation et d'extinction du cuivre. Il conviendrait de les explorer à l'aune d'informations dont nous ne disposons pas.

Pour conclure, **si Familles Rurales accueille favorablement cette mutation technologique qui ouvre la voie d'un droit opposable à un débit efficient que nous appelons de nos vœux, beaucoup reste à faire pour y parvenir.**