

**Réponse de Canal+ Télécom à consultation publique concernant la synthèse sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné
12 janvier 2023 – 13 février 2023**

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 simple, double ou tripleplay, et le marché des professionnels, des administrations et entreprises. A ce titre, Canal+ Télécom investit massivement dans les câbles sous-marins pour soutenir la croissance des usages et assurer la résilience nécessaire dans les outremer. Canal+ Télécom renforce par ailleurs ses capacités d'hébergement et datacenter en local pour continuer à optimiser le trafic au plus près des usagers.

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, Guadeloupe 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 synthèse sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné 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. Ainsi que demandé, Canal+ Télécom limitera autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

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. Réaliser tous les raccordements finals

2.1 Permettre la réalisation des raccordements non-standards en mode OI au cas par cas

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. Pendant cette période d'expérience du mode OI, Canal+ Télécom a eu de taux de raccordements validés très faibles en comparaison avec le mode STOC. Les principales causes du taux d'échec élevé, étaient les suivantes :

- Prise de rendez-vous client complexe
- Organisation de la Relation Client rendue délicate par le lien nécessaire entre l'OI et le client final (avec, souvent, des discours non adaptés)

Le fait de permettre une réalisation en mode OI au cas par cas, nécessiterait par ailleurs, d'adapter nos Systèmes d'Information.

Enfin, il est à noter que, sur nos territoires, seul Outremer Télécom est en mode OI, avec Martinique Très Haut Débit (MTHD).

L'Expérience Client serait pénalisée du fait de l'insatisfaction que les conséquences de ces problématiques génèrent. Nos clients risquent alors de rester sur la technologie cuivre, ou de décider de changer d'OC. Aussi Canal+ Télécom n'est pas favorable à cette recommandation.

2.2 L'OI est responsable de la réalisation des infrastructures manquantes (ou endommagées ou saturées) pour le raccordement final sur le domaine public

L'alternative proposée, dans laquelle l'OI se chargerait du génie civil manquant et l'OC se chargerait du raccordement final, pourrait fonctionner dans les conditions suivantes :

- Il est nécessaire que les délais de mises en œuvre des OI soient strictement encadrés, voire imposés.

Il en serait de même en cas d'infrastructures endommagées ou saturées

Canal+ Télécom partage la nécessité d'avoir une procédure de rénovation ou désaturation des infrastructures de l'OI, généralisée à l'ensemble des OI.

Canal+ Télécom souhaite participer, dans ce cadre, aux expérimentations qui pourront être menées.

2.3 Prise en compte des coûts encourus par l'OI

Canal+ Télécom partage l'avis de l'Autorité concernant le fait qu'il serait raisonnable que les tarifs du segment PM-PBO intègrent les coûts de création ou de réparation des infrastructures d'accueils.

Cependant, nous verrons ci-après que les tarifs doivent être adaptés pour les territoires ultramarins.

Partie 2. Réaliser des raccordements finals de qualité

Canal+ Télécom partage le plan d'action publié par l'Autorité sur le renforcement du contrôle des interventions, le renforcement de la formation des intervenants et la remise en conformité des infrastructures.

A ce titre, Canal+ Télécom s'est doté d'une solution utilisant l'intelligence artificielle pour assurer le contrôle qualité de ses interventions avec une analyse en temps réel de l'intervention des techniciens.

3.1 L'enjeu de la rémunération

Les opérateurs d'infrastructures doivent, en effet, être attentifs à ce que les tarifs de sous-traitance du mode STOC puissent permettre aux opérateurs commerciaux de réaliser des raccordements de qualité et de recouvrer leurs coûts, notamment dans le cas des raccordements « longs ».

Le modèle proposé fin 2020, ne prend malheureusement pas en compte les spécificités ultramarines.

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 couts 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 cout 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).

Il faut noter, par ailleurs que les ressources compétentes pour les raccordements finals FTTH sont relativement rares et plus chères. En temps qu'OC, Canal+ Télécom ne possède pas la même marge de négociations avec les prestataires que les OI (les prestataires qui font la D3, font aussi souvent la D2)

Afin que l'Autorité puisse rétablir une équité concurrentielle, Canal+ Télécom recommande la mise en œuvre d'une tarification spécifique DROM pour prendre en compte la réalité des surcoûts de 25% mentionnés ci-avant.