



Contribution d'Altitude sur la synthèse des travaux sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en FTTH

Février 2023

Version publique

Synthèse de la réponse

Altitude souhaite remercier l'Arcep de lui donner la possibilité, une nouvelle fois, de contribuer à ses travaux concernant les modalités tarifaires des raccordements finals.

Altitude s'interroge toutefois sur la portée du document mis en consultation et invite l'ARCEP à préciser ce point. Si le titre du document évoque un travail de synthèse, la partie 4.2 évoque une « recommandation » sur la partie tarifaire.

Altitude prend note des développements de l'ARCEP sur les travaux visant à améliorer la qualité d'exploitation des réseaux mais a fait le choix de ne pas formuler de commentaires à ce sujet dans ce document.

Prise en compte des coûts des OI dans le pilotage des raccordements en mode STOC :

L'Arcep soutient que les OI doivent piloter leurs sous-traitants pour améliorer la qualité des raccordements. Ce pilotage est toutefois complexe lorsqu'il est réalisé en mode STOC, les nombreuses discussions en GT, multilatérales, ateliers, etc... en sont la preuve s'il en était besoin. Cette complexité a un coût que nous avons chiffré et qu'il convient de reconnaître officiellement.

Rémunération des raccordements standards et non standards :

Altitude réitère tout d'abord l'ensemble des remarques qui ont déjà été apportées par ses soins concernant le modèle proposé par l'ARCEP, en particulier pour les raccordements aériens, et le fait que toute hausse des tarifs STOC devrait s'accompagner d'une surveillance des niveaux de rémunération des techniciens et de la possibilité pour les OI de remonter également les tarifs d'usage pour ne pas remettre en cause l'équilibre économique des RIP.

Altitude estime que, contrairement aux raccordements complexes, les raccordements n'emportent pas en soit de difficulté particulière de réalisation. Ceci étant dit, elle invite l'ARCEP à prendre en compte la longueur moyenne de l'ensemble des raccordements sur les réseaux d'un OI avant de déterminer une possible surrémunération de ces derniers.

Les raccordements FTTH des entreprises impliquent des coûts supérieurs liés notamment à la complexité de la planification et organisation des interventions et la plus forte exigence des clients qui nécessite de faire appel à des sous-traitants plus expérimentés et qualifiés. Ces spécificités ne sont pas prises en compte dans le modèle et pénalisent les opérateurs adressant uniquement le marché entreprise, à l'instar de Covage. Altitude considère légitime et justifié de prévoir un traitement spécifique pour les raccordements entreprises par exemple sous la forme d'un format spécifique.

Responsabilité et financement des raccordements complexes :

Altitude estime que la conclusion selon laquelle l'OI est responsable de la création du GC d'adduction dans tous les cas, y compris sur le droit du terrain, est prématurée et requiert une analyse juridique complète.

Quoi qu'il en soit, la réalisation de ces raccordements par les OI requiert a minima que ces derniers puissent recouvrer leurs coûts, par exemple auprès des opérateurs commerciaux (« OC »). C'est

d'ailleurs une possibilité que l'ARCEP semble reconnaître en indiquant que les coûts « *pourront être pris en compte pour la construction des tarifs d'accès* » mais Altitude recommande que ce principe soit posé de manière absolue et sans réserve par l'ARCEP pour donner toute la prévisibilité nécessaire aux OI et débloquer une fois pour toute la réalisation de ces raccordements.

Enfin, comme Altitude avait déjà eu l'occasion de le souligner dans des positions précédentes, une autre solution pour la réalisation du GC de ces raccordements serait encore de recourir à Orange dans le cadre de BLO sous réserve que les processus opérationnels de BLO concernant les délais de réparation et ceux à venir de création de GC soient améliorés dans le cadre de l'ADM en cours.

Reprise en main des OI de certains situations :

L'Arcep souhaiterait que les OC puissent recourir au mode OI au cas par cas, lorsque la situation est en échec persistant : cela semble problématique, il faudrait donner la main aux OI et leur permettre de prendre en compte toute une typologie de raccordements pour limiter les risques de déperdition. Il y a également un enjeu d'avoir suffisamment de volume pour passer en mode industriel et ne pas faire supporter aux OI les inefficacités des OC.

A ce titre le churn doit pouvoir être réalisé en mode OI dans les années à venir en fonction du choix de l'OI d'adopter ce mode.

Réponse détaillée

1. Concernant la portée du texte mis en consultation publique.

Altitude s'interroge sur la portée exacte du texte mis en consultations publique et présenté par l'ARCEP comme une « *synthèse des travaux* ». L'ARCEP précise que le document « *tirant le constat des travaux conduits sur la tarification des raccordements finals, vise à synthétiser les analyses menées* ».

Pourtant, la partie 4 du document intègre également une section intitulée « *recommandation* ». De même, certaines affirmations ou analyses mises en avant par l'Autorité dans le reste du document relèvent plus de prise de position pouvant entraîner des effets économiques et opérationnelles notables sur les acteurs que de réelles synthèses de travaux, ce qui nous pousse à nous interroger sur la portée réelle de ce document.

2. Concernant les problématiques de Génie Civil en raccordement.

Sur la responsabilité de la réalisation du GC

A ce stade des échanges, Altitude considère prématurée la conclusion selon laquelle la responsabilité de construire le GC manquerait dans tous les cas aux OI, y compris pour la partie droit du terrain (hors constructions neuves).

En effet, Altitude rejoint l'Arcep pour constater que les dispositions de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme mettent la réalisation de l'infrastructure d'adduction à la charge du bénéficiaire de l'autorisation d'urbanisme: « *en application de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme, les obligations du bénéficiaire de l'autorisation de construire s'étendent au droit du terrain pour la création du génie civil d'adduction aux réseaux de télécommunications, en tant qu'équipement propre* ».

Toutefois, en premier lieu, Altitude s'interroge sur la pertinence de la notion de « construction neuve » à laquelle le document limite l'application de ces dispositions. Contrairement aux obligations de pré-fibrage, aucun texte réglementaire n'apporte de précision sur la date de délivrance des permis de construire à compter de laquelle ces dispositions s'appliqueraient. Il y'a donc lieu de considérer que ces dispositions sont applicables, a minima, à toutes les constructions à compter du 1er janvier 1986, date d'entrée en vigueur des dispositions de cet article. Cela pourrait également inclure, les immeubles faisant l'objet d'un changement de destination (Par exemple : une grange en habitation). En deuxième lieu, et contrairement à ce que suggère le document, aucun texte législatif ou réglementaire ne permet de conclure à la responsabilité des OI sur la partie du droit du terrain pour les constructions antérieures à l'entrée en vigueur de cette loi.

D'une part, aucun des textes relevés dans le document ne désigne l'OI comme chargé de la réalisation des infrastructures d'adduction au droit du terrain.

D'abord, en ce qui concerne strictement le déploiement du réseau, la seule obligation figure au dispositif de la décision 2010-1306, en son article 3, qui prévoit l'obligation d'établir « *un réseau horizontal permettant de raccorder l'ensemble des logements ou locaux à usage professionnel de la zone arrière à proximité immédiate de ces logements* ».

Ensuite, les autres références textuelles visées par l'Arcep prévoient seulement une responsabilité de l'OI à l'égard des OC de donner l'accès à la ligne et aux ressources associés. Pour autant, elle ne préjuge pas de la question de la responsabilité de l'OI dans la réalisation et le financement de bout en bout de l'infrastructure de génie civil. D'ailleurs, la responsabilité du propriétaire dans la réalisation de l'infrastructure sur la partie privative ou du gestionnaire tiers pour la réparation du GC qui lui appartient sont reconnues sans préjudice des obligations d'accès à la ligne et aux ressources associés de l'OI à l'égard des OC.

D'autre part, les dispositions de l'article L.332-15 du code de l'urbanisme ont au contraire été interprétées comme laissant à la charge du propriétaire le financement du droit du terrain sans distinction selon la date de construction ou le moment du raccordement dès lors qu'il s'agit d'un équipement propre.

Ainsi, dans tous les cas de raccordements opérés par Orange dans le cadre de sa mission de service universel «(SU »), le droit du terrain n'était pas compris dans la mission de SU et restait à la charge du propriétaire qui avait d'ailleurs la faculté de recourir à un prestataire tiers : *« L'opérateur fournit en outre aux utilisateurs une information claire et précise concernant notamment l'exclusion du périmètre du service universel des frais d'adduction des constructions, des terrains aménagés ou des lotissements aux équipements de réseaux qui relèvent du droit du terrain conformément aux [dispositions de l'article L. 332-15 du code de l'urbanisme](#), la réalisation de ces prestations connexes au raccordement pouvant être confiée par l'usager à un prestataire distinct »* (arrêté du 27 novembre 2017 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir la prestation « raccordement » du SU).

Cet arrêté s'inscrit en cohérence avec la jurisprudence qui considère que, par opposition à « l'équipement public » dont le financement ne peut peser sur le bénéficiaire du raccordement, « l'équipement propre » qui dessert uniquement le logement du demandeur doit rester à sa charge. A cet égard, même lorsque l'autorisation d'urbanisme ne mentionne aucune participation au titre des travaux de raccordement, la seule circonstance qu'il s'agisse d'un équipement propre suffit pour imposer au propriétaire sa prise en charge, le cas échéant par convention, au moment de la demande de raccordement (CAA Lyon, 5 novembre 2013, req. n°13LY01358, Morgnieux).

Ainsi, il ressort de l'article L. 332-15 du Code de l'urbanisme tel qu'éclairé par la jurisprudence que le financement du droit du terrain relève en tant qu'équipement propre de la seule responsabilité du demandeur du raccordement, indépendamment de la date de la date de délivrance du permis de construire ou des prescriptions qu'il contient.

Ainsi, et en tout état de cause, à supposer qu'une lecture littérale de ces dispositions ne permettent pas de trancher définitivement le débat de la responsabilité du propriétaire dans le financement de ces infrastructures une fois la construction achevée, elle ne permet pas davantage d'en reporter la responsabilité sur l'OI.

Ce faisant, Altitude estime qu'il n'est pas possible de faire l'économie d'une analyse juridique complète du sujet afin de déterminer les responsabilités telles qu'elles résultent du cadre.

Concernant la responsabilité de la réalisation du génie civil d'adduction hors droit du terrain, Altitude note que jusqu'à fin 2020, la prestation de raccordement final relevait du SU, elle était réalisée par Orange qui bénéficiait à ce titre du mécanisme du fonds de compensation. De surcroît, Orange pouvait répercuter sur l'usager une partie des dépenses de raccordement en cas de difficultés exceptionnelles de construction : *« L'opérateur prévoit aussi à son catalogue de prix les conditions dans lesquelles sont*

effectués les raccordements de certains abonnés en cas de difficultés exceptionnelles et les tarifs correspondants, sans préjudice des prérogatives de l'ARCEP en matière de contrôle tarifaire »^[1]. Autrement dit, on voit mal comment la survenance du terme de la désignation d'Orange en qualité de prestataire de service universel aurait pu avoir pour effet de reporter la responsabilité de la prise en charge de ces raccordements sur les OI.

Altitude s'interroge sur la notion de « difficultés exceptionnelles » qui permettait dans un contexte de SU de mettre à la charge des propriétaires certaines dépenses. Cette notion mériterait d'être étudiée et travaillée avec l'ARCEP et l'ensemble des opérateurs afin d'être reprise et adaptée, en tant que de besoin, au contexte des raccordements FTTH.

Sur le financement de la création de GC d'adduction

Indépendamment de cette question de la responsabilité, Altitude partage l'avis de l'ARCEP selon lequel *« les coûts encourus par l'opérateur d'infrastructure pour la réparation ou la création des infrastructures d'accueil du raccordement final pourront être pris en compte pour la construction des tarifs d'accès au réseau FttH, dans le respect des principes de non-discrimination, d'objectivité, de pertinence et d'efficacité des investissements »* et notamment via les tarifs d'accès au segment PM-PBO (location et cofinancement).

Toutefois, la référence à une analyse « au cas par cas », en particulier dans la zone RIP, interroge et ne semble pas en phase avec le principe de prévisibilité des tarifs et les exigences de péréquation.

Cette approche ne semble pas adaptée et pertinente dans la mesure où les tarifs récurrents sont péréqués au niveau de la maison mère de l'OI (un contrat unique pour l'ensemble des RIP le plus souvent). Afin que ces raccordements puissent être effectivement réalisés dans de bonnes conditions et sans attendre, il est au contraire nécessaire de garantir aux acteurs qu'ils pourront effectivement recouvrer leurs coûts. Pour ce faire, Altitude recommande de prendre des hypothèses de coûts (sur la base des estimations de taux de raccordement complexe et de coûts précédemment évaluées par ANT pour l'ANCT par exemple), de prévoir que les tarifs récurrents des OI RIP puissent évoluer en conséquence, et de suivre l'évolution réelle des coûts avec la possibilité de revoir à la hausse ou à la baisse les tarifs en fonction des réévaluations, par exemple sur le modèle de la composante GC prévue au contrat de certains OI comme Altitude. Les projections d'évolution tarifaire calculées sur cette base pourraient faire l'objet d'échange avec l'ARCEP et venir par exemple alimenter la partie GC des tarifs récurrents.

Toutefois, comme nous l'avons écrit lors de nos réponses aux différentes consultations publiques du précédent cycle d'analyse de marché, il apparaîtrait plus pertinent, dans une logique patrimoniale et de péréquation des coûts, que les raccordements complexes soient intégrés au patrimoine d'Orange et financés par celui-ci.

C'est d'ailleurs la position qui avait également été retenue par l'ARCEP dans son projet de décision mis en consultation publique en février 2020 dans lequel l'Autorité écrivait que : *« Lorsque l'adduction n'est pas disponible et que sa création est nécessaire, elle n'a la plupart du temps pas de sens ailleurs*

^[1] Arrêté du 27 novembre 2017 portant désignation de l'opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel prévue au 1° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

qu'en continuité de l'infrastructure d'Orange. Le segment de génie civil créé, très limité, n'a alors pas d'autre utilité qu'à être intégré au restant du patrimoine d'Orange.»

L'ARCEP proposait même de s'inspirer du modèle mis en place pour les opérations de rénovation du GC : Orange fait droit aux demandes raisonnables de création de GC ou laisse l'opérateur réaliser le nouveau GC et le rétrocéder à Orange contre une rémunération complète lui permettant de recouvrer ses coûts efficaces. L'ARCEP évoquait également la notion de « *solution de contournement non excessif* » ou de désaturation, il peut effectivement être dans l'intérêt de tous de trouver des solutions alternatives à la création de nouveau GC en raccordement.

Dans ce cas, il serait toutefois nécessaire au préalable de veiller à ce que des améliorations opérationnelles soient réellement apportées aux conditions actuelles de BLO notamment en matière de délais de traitement de ces demandes de création de GC d'adduction comme certains acteurs le demande déjà concernant les opérateurs de réparation en raccordement comme Altitude le demande depuis des années à l'occasion des différentes multilatérales et Groupes de travail organisés par l'ARCEP et tout récemment dans ses contributions à l'analyse de marché en cours.

3. Concernant l'analyse économique des raccordements standard et la juste rémunération de l'ensemble des acteurs

« *L'enjeu de la **rémunération des raccordements*** », comme le cite l'ARCEP, en effet essentiel que les techniciens intervenants sur le terrain disposent d'un niveau de rémunération adéquat ce qui participerait également à améliorer le niveau de qualité des prestations réalisées. Nous partageons l'avis de l'ARCEP selon lequel « *les **grilles tarifaires de toute la chaîne de sous-traitance, et en particulier celles des opérateurs commerciaux**, devraient en effet assurer une rémunération du technicien qui lui permette de réaliser des interventions en sécurité et dans les règles de l'art* ».

Il serait également nécessaire de vérifier que les engagements de limiter la sous-traitance à 2 rangs pris par les OC devant le ministre notamment soient effectivement respectés en pratique ; la limite des rangs de sous-traitance étant également un moyen de réduire la fuite de valeur entre les tarifs payés par l'OI et les montants effectivement reçus par les intervenants.

Car, alors que les débats actuels sur la rémunération des intervenants ont été exacerbés par la renégociation de grands accords nationaux de certains OC ou un recours important à l'auto-entrepreneuriat sans contrôle, il est à noter que les OI de RIP ont toujours rémunéré leurs sous-traitants OC suivant la même grille tarifaire, transparente et publique, et aboutissant à un tarif moyen bien supérieur aux montants effectivement perçus par les intervenants et qui devrait donc être suffisant pour « *permettre aux OC de réaliser des raccordements de qualité et recouvrer leurs coûts* » comme le souhaite l'ARCEP. Dans ces conditions, nous ne pouvons donc qu'inviter à nouveau le régulateur à approfondir sa connaissance des différents échelons de la chaîne de valeur des raccordements et à vérifier le respect par les OC de l'engagement qu'ils ont librement pris devant l'ARCEP et le ministre de limiter strictement les rangs de sous-traitance.

Ceci étant dit, Altitude n'est pas contre une réévaluation des grilles STOC en vigueur à la double condition de prendre en compte les deux remarques détaillées ci-après (et déjà formulées à de nombreuses reprises) concernant le modèle et les estimations de l'ARCEP, en particulier sur la juste reconnaissance des charges des OI, et que cela ne remette pas en cause l'équilibre économique des RIP. Sur ce point, il serait nécessaire que l'Arcep précise que, si les grilles STOC étaient réévaluées, il serait également légitime que les OI réaligne les tarifs d'usage en conséquence.

Altitude note toutefois que cette réévaluation ne garantirait malheureusement pas une hausse de la qualité des prestations réalisées sur le terrain. Si les OI étaient amenés à augmenter les grilles STOC, il faudrait s'assurer que cette hausse serait bien accompagnée d'une hausse de la rémunération des sous-traitants et de la qualité des interventions mais les OI n'ont pas les moyens d'imposer aux OC de rehausser leurs tarifs. Il est à noter que si la réévaluation des grilles STOC était un gage de hausse de la qualité, les raccordements en zone AMII seraient réalisés avec une qualité irréprochable, mais cela ne semble pas être le cas !

Concernant les **tarifs issus du modèle**, Altitude avait déjà fourni de nombreux éléments et notamment des « justifications documentées et chiffrées » en particulier sur la question des charges des OC.

Lors de la consultation publique de 2020 (et à nouveau lors de la consultation privée de l'été 2021), Altitude avait déjà signalé que certaines hypothèses du modèle mériteraient d'être reconsidérées et pourraient conduire à surévaluer les coûts des raccordements aériens en particulier (qui sont les plus chers et sont beaucoup plus nombreux en zone rurale que dans la zone AMII).

Nous considérons alors que nos remarques pourraient conduire à revoir à la baisse les coûts d'un raccordement aérien de près de 30% par rapport au modèle. L'ARCEP ne nous a jamais réinterrogés sur ces éléments :

- Des durées de déplacement surévaluées pour la zone privée
- Un doublonnage du temps de préparation
- Des tâches réalisées en parallèle et non en série si/quand l'hypothèse de deux techniciens est retenue
- Le nombre d'ETP en cas de nacelle et l'occurrence de l'utilisation de la nacelle pour les raccordements aériens (70%, voire 50% des raccordements aérien/façade, selon Altitude vs 100% dans le modèle)
- Les salaires des techniciens (plutôt autour de []k€) et les prix unitaires des câbles (entre []€) surévalués
- Des taux d'échecs élevés

Nous restons à la disposition de l'autorité pour échanger sur ces éléments.

Ensuite, nous avons commenté les estimations de charges indirectes proposées par l'ARCEP en sus du modèle. De manière générale, nous nous étions étonnés que cette charge soit exprimée en pourcentage des coûts directs, ce qui revient à retenir des niveaux très importants pour l'aérien par exemple - 86€ de charge soit deux fois plus que pour un raccordement immeuble - sans que cela ne semble justifié dans la mesure où les coûts « administratifs » ne nous semblent pas deux fois plus importants en fonction de la typologie du raccordement (il s'agit surtout d'une différence d'équipement et de main d'œuvre terrain). Cette hypothèse revient également à survaloriser les coûts indirects dans la zone RIP où les typologies de raccordement les plus chères sont sur représentées par rapport à la zone AMII.

Plus important encore, nous avons souligné à plusieurs reprises la nécessité de prendre en compte, **non pas uniquement les charges indirectes des OC, mais également celles encourues par les OI**. En effet, le pilotage et contrôle du mode STOC génèrent pour les OI des charges importantes de support des interventions réalisées par les OC et leurs sous-traitants.

Alors que les OI sont identifiés par l'Autorité comme les premiers responsables du pilotage et contrôle de la réalisation des raccordements, il semblerait justifié, raisonnable et proportionné que ceux-ci puissent effectivement recouvrer les coûts liés à ces activités.

Nous réitérons donc notre demande visant à réévaluer la part de charge indirecte estimée par l'ARCEP et surtout, sa répartition entre OI et OC.

Selon les estimations partagées avec l'Autorité en novembre 2021 (basés sur les informations comptables d'Altitude), les coûts liés au pilotage des raccordements en général sont de l'ordre de []/raccordement et les coûts au pilotage du mode STOC sont de l'ordre de [] (cf. détail en annexe 1).

Altitude souhaite que le document final de l'Autorité reconnaisse explicitement cette charge pour les OI et, comme elle note que les intervenants doivent être rémunérés de manière appropriée pour leur prestation, qu'il en soit de même pour celle des OI.

A minima, Altitude **recommande un partage de la charge indirecte estimée par l'ARCEP entre les OI et les OC**. On ne peut raisonnablement mettre en avant la responsabilité des OI dans la qualité des raccordements tout en continuant à ignorer les coûts supportés par ces acteurs pour mener à bien cette tâche.

Traitement des raccordements longs

Nous notons que le document entretient une certaine ambiguïté sur la longueur à partir de laquelle un raccordement serait considéré comme long, le document cite en effet la longueur de 150m sans pour autant préciser qu'il s'agit de la définition du raccordement long. Cette absence de clarté nous interroge pour la suite (cf. notre commentaire sur la portée du document de l'ARCEP).

D'une part, afin de considérer qu'un raccordement n'est plus standard et pourrait justifier une rémunération supplémentaire, il convient d'identifier la longueur à partir de laquelle la réalisation de ce raccordement exige des moyens des ressources, techniques et/ou des compétences spécifiques et à même de justifier le surplus de rémunération. A défaut de cette exigence, le besoin d'identifier ou de rémunérer différemment ces raccordements ne semble pas justifié ou raisonnable. Altitude considère qu'en deçà de 300m, avec présence de GC disponible, la réalisation d'un raccordement ne nécessite ni compétence, ni matériel spécifique.

Si la distance de 150m devait être conservée, il faudrait à minima que l'ARCEP retienne une longueur de 150m exprimée en vol d'oiseau et non en distance linéaire. La seconde donnée n'est en effet pas disponible pour tous les OI) et contestable en fonction du parcours réellement emprunté par le technicien mais qui peut être différent de celui retenu par l'OI. A ce titre, les mutations de PBO externes utilisées à mauvais escient peuvent provoquer des surlongueurs ultérieures qu'il ne serait pas légitime de prendre en compte..

Ensuite, la question de la longueur moyenne des raccordements d'un réseau est beaucoup plus un gage de bonne rémunération des sous-traitants au global que la possibilité pour ces derniers d'être rémunéré plus cher pour des raccordements longs. Nous rappelons à ce sujet que sur les réseaux Altitude, la longueur moyenne est de []m à vol d'oiseau, soit []m environ, tous raccordements confondus. Ces valeurs restent *très* inférieures à celles du modèle de l'Arcep qui rémunère une longueur moyenne de 62m pour un raccordement standard. Si une surtarification devait trouver à s'appliquer pour les raccordements « longs », alors une décote tenant compte des écarts de longueurs moyennes réelle et modélisée doit être tout aussi légitime sur les raccordements « standards » et les tarifs correspondants du modèle.

Nous rappelons ci-dessous la distribution des longueurs déjà transmise :

Spécificité des raccordements entreprises

Altitude note que le modèle de l'Arcep n'adresse pas les raccordements spécifiques entreprises mais seulement des raccordements de type Grand Public.

Altitude identifie en effet des spécificités liées au mode de fonctionnement et aux besoins des entreprises, notamment **un coût de pilotage plus important** pour coordonner les intervenants par rapport au résidentiel du fait de nombreuses contraintes spécifiques pour ces raccordements :

- Complexité de la planification de l'intervention avec jusqu'à 5 acteurs (gestionnaire de site, PC Sécurité, gestionnaire du magasin, DSI de l'enseigne, etc...), et, dans le cas où l'OC intervient comme opérateur de gros, une complexité accrue pour la gestion du rendez-vous : fixation de la date, modification de dernière minute...
- problème d'accès et faible connaissance des lieux d'adduction, local technique...
- niveau d'exigence supérieur des clients sur la qualité du raccordement et de la prestation,
- horaires spécifiques,
- prise en compte de l'activité du client final : industrie/artisan/profession libérale/collectivité /service de l'état etc.... et notamment les cas des locaux recevant du public qui nécessitent de baliser une zone et de restreindre l'accès au public, installation d'une échelle etc.
- dans certains cas, nécessité de visite préalable.

Les entreprises peuvent aussi demander des **modalités de livraison spécifiques** dans des lieux non visibles du public ou des salariés et le plus souvent clos pour des questions de sécurité. Ainsi la grande majorité des entreprises demandent une livraison dans une baie télécom avec les spécificités inhérente à ce type de livraison, notamment en termes de réalisation du câblage final. De même, ces baies télécoms sont généralement situées dans des salles localisées en sous-sol des bâtiments ou dans des locaux clos peu accessibles qui engendrent une augmentation des longueurs moyennes.

Les raccordements des entreprises sont également souvent confrontés à des difficultés de tirage pour la desserte interne du fait des attentes des entreprises et de l'aménagement intérieur des sites ayant pour effet d'allonger sensiblement la durée des opérations : présence de faux-plafonds, habillages des murs / placages des murs qui n'ont pas d'accès aux adductions/fourreaux.

De la même façon, certains sites entreprises présentent des conditions d'accès très particulières :

- Le déploiement sur un site industriel est plus complexe et plus long (ex : desserte interne nécessitant des moyens spécifiques, cheminement imposé, etc...).
- Le déploiement dans les centres commerciaux est systématiquement spécifique et dépend des conditions imposées par le gestionnaire du centre commercial.
- Dans certains cas, l'ajout d'un intermédiaire supplémentaire (gestionnaire de site) rend l'identification des PTO complexe (lorsqu'elle existe) : Altitude renvoie à l'expérimentation Immeubles 100% pro d'Orange qui démontre a minima la difficulté de raccorder les clients dans ces locaux.

Enfin, un **niveau de formation et des compétences particulières sont requises pour les intervenants**. Les sous-traitants intervenant pour Covage mobilisent pour ces interventions les techniciens les plus experts afin d'augmenter le taux de réussite au premier rendez-vous et limiter le coût de

réintervention. De plus, les entreprises exigent une qualité de raccordement et une garantie de sécurité irréprochables. Les sous-traitants doivent disposer de l'ensemble du panel des habilitations : travail en hauteur, habilitations électriques, santé et sécurité permettant d'intervenir sur toute la variété de sites d'entreprise en respectant les normes nécessaires a des interventions sur des sites spécifiques.

L'ensemble de ces éléments conduit à :

- Un taux d'échecs plus élevé sur ce segment : Covage observe un taux d'échec global de []% soit []% de plus qu'en GP ;
- Un renchérissement du coût lié à la diminution de la productivité des techniciens et du nombre de raccordements réalisables en une journée ;
- Un coût de pilotage de la part des sous-traitants et de l'OC significativement plus élevé.

A ce jour, les spécificités des raccordements entreprises ne sont pas prises en compte et ces raccordements sont facturés dans les mêmes conditions que les raccordements GP. Ceci pénalise les opérateurs adressant uniquement le marché entreprises qui doivent les prendre à leur charge et en particulier Covage en tant qu'opérateur passif STOC dédié aux entreprises. En effet, contrairement aux OCEN, qui sont pourtant ses principaux concurrents, Covage ne peut bénéficier des volumes de raccordement générés par l'activité GP pour atténuer les surcoûts liés aux raccordements entreprise. Cette situation ampute son pouvoir de négociation vis à vis des entreprises sous-traitantes.

Covage n'est donc pas en mesure de recouvrer l'intégralité de ses coûts de construction dans le système actuel. En réalité, Covage devrait pouvoir recouvrer ses coûts de construction ainsi que ses charges de pilotage.

La logique du montant forfaitaire par typologie en mode STOC est bien le reflet de la volonté de rémunérer l'OC au bon tarif sur chaque typologie de raccordement, en maintenant malgré tout une péréquation au sein de chaque typologie.

Ainsi, chaque montant forfaitaire reflète une péréquation d'opérations simples et plus complexes, sortant d'une logique de refacturation sur devis par ailleurs difficile à industrialiser. Toutefois, les opérateurs purs entreprises, tels que Covage, opérant uniquement sur le marché entreprise ne peuvent bénéficier de cette péréquation. Aussi, il semble justifier de distinguer des forfaits de raccordement GP et des forfaits de raccordement entreprise pour éviter de faire supporter aux opérateurs qui animent la concurrence une charge supplémentaire qui serait répercutée sur les clients finaux, ralentirait la migration des entreprises vers la fibre et limiterait l'animation concurrentielle d'un marché déjà peu dynamique.

Altitude considère légitime et justifié de prévoir un **traitement spécifique pour les raccordements entreprises** :

- Soit sous la forme d'un forfait spécifique ajouté aux 4 typologies actuelles ;
- Soit en permettant aux opérateurs "100% pro" d'appliquer une surfacturation spécifique à chacun des forfaits actuels afin de leur permettre de recouvrer leurs coûts.

4. Concernant la réalisation des raccordements non standards en mode OI

L'Arcep indique qu'il serait souhaitable que les OC puissent recourir au mode OI au cas par cas, lorsque la situation est en échec persistant.

Nous nous félicitons tout d'abord que le document préconise le recours au **mode OI** dans certains cas comme par exemple pour les raccordements dits complexes. A ce sujet, nous pensons toutefois que l'OI ne devrait pas uniquement permettre aux OC de recourir au mode OI pour ces cas particuliers mais devrait être en mesure d'imposer le mode OI et de garder la main sur les situations dans lesquelles il estime justifié de recourir à ce mode de réalisation.

Nous pensons en effet que cela pourrait entrer dans les exceptions déjà prévues par la décision 2015-0776 de l'ARCEP « *une demande d'un opérateur commercial souhaitant réaliser lui-même, en qualité de sous-traitant de l'opérateur d'immeuble, le raccordement final peut, **sauf exceptions et sous réserve du strict respect des règles de l'art** ».*

Laisser aux OC la possibilité de recourir au mode OI à leur main, et potentiellement au cas par cas, semble problématique. Il faudrait à minima que toute une typologie de raccordements (par exemple tous les raccordements complexes, tous les raccordements long au-delà d'une certaine longueur, etc..) soit concernées pour éviter un risque de dé péréquation. Il y a également un enjeu à avoir suffisamment de volume pour passer en mode industriel et ne pas faire supporter aux OI les inefficacités des OC.

Concernant le déclenchement de la reprise en main par l'OI, Altitude considère que les deux modalités évoquées par l'ARCEP, lors de la commande et en cas d'échec, peuvent être légitimes et sont à envisager. Altitude préconise que ce sujet soit pris en main par Interop afin de pouvoir élaborer les règles communes nécessaires. Il sera également important de définir les limites de responsabilité de chacun des acteurs qui peuvent varier en fonction des cas de figure.

L'ARCEP évoque également la possibilité pour les OI de proposer des offres intermédiaires aux OC, Altitude considère que cela doit relever du libre choix de chaque OI.

De même, **Altitude considère que l'OI devrait être en mesure de reprendre la main sur les churn**. En effet, cette intervention ne pose pas le sujet de l'interaction avec le client final, fondement du mode STOC, et devrait donc pouvoir être légitimement réalisé par l'OI.

Cette reprise en main aurait notamment pour effet de limiter le nombre d'intervenant au PM et de rationaliser les opérations de brassage au bénéfice de l'état des réseaux et du service délivré aux clients finals.

L'intervention au domicile du client en cas de PTO existante n'a rien d'obligatoire. Déjà dans le cuivre, les OC envoyaient les box et laissaient les abonnés réaliser le branchement de celles-ci sans que cela pose problème.

Il convient de noter que de nouveaux développements technologiques ont émergé dernièrement avec la possibilité d'identifier l'adresse MAC d'une box, et donc un client, à distance sans avoir à pénétrer dans son domicile. Dans le cadre de la reprise des réseaux Ex-Covage (Spring) Altitude a été amené à mettre en place ce type d'opérations afin de s'assurer du rétablissement des clients coupés pendant les opérations de reprise. Rien ne s'oppose à les mettre en œuvre pendant les opérations de changement d'opérateurs. Par ailleurs, l'envoi de la box et sa connexion par le client est déjà une réalité sur le marché entreprises chez Orange. On voit difficilement pourquoi des particuliers seraient mieux traités que des professionnels qui attendent pourtant un service client supérieur.

A noter également que le passage du churn en mode OI permet une mutualisation des interventions permettant une réduction du nombre de déplacements et donc de l'impact environnemental des opérateurs. L'Arcep laisse régulièrement penser dans ses publications que l'impact environnemental du réseau se réduit à son déploiement, alors que son exploitation est également un sujet. A ce titre, la remontée d'un maximum d'informations à l'OI lors d'une intervention permet de mieux analyser l'état du réseau et donc d'optimiser les opérations à mener.

Enfin, la reprise en main par l'OI pour les PTO existantes pourraient permettre d'endiguer complètement la dérive des « PTO magouille » que certains intervenants semblent avoir développé assez massivement.

Altitude souhaite donc que l'ARCEP précise que **la reprise en mode OI peut être décidée par chaque opérateur d'infrastructure dans certaines situations parmi lesquelles figurent a minima les raccordements complexes dans leur ensemble (y compris hors d'une situation d'échec) et le churn.**

ANNEXE 1 : note de novembre 2021

Coûts spécifiques des OI dans le cadre de la réalisation des raccordements

Ecart entre les coûts en mode OI et en mode STOC

Dans le cadre de la consultation privée sur le raccordement final, l'Arcep a interrogé les acteurs sur les coûts supportés par les OI dans le cadre de la réalisation des raccordements. L'objectif de cette note est de compléter les éléments déjà apportés en précisant les différences de coûts entre ce que l'OI supporte dans le cadre de la réalisation des raccordements en « mode OI » et ce qu'il doit supporter en « mode STOC ».

Pour ce faire, nous sommes repartis des éléments déjà transmis, puis avons identifié dans ces coûts la part qui serait également supportée dans le cas où le mode OI serait le seul mode de réalisation des raccordements afin de pouvoir identifier la part des coûts OI uniquement due au mode STOC. Nous rappelons à toute fin utile les chiffres déjà transmis.

Nous estimons que ces coûts OI spécifiques au mode STOC ne pouvaient pas être anticipés par les OI (au contraire des coûts de pilotage plus standard de raccordement en mode OI) et qu'il est tout à fait légitime et raisonnable que les OI puissent les recouvrer sans tarder, en privilégiant d'utiliser les prochaines évolutions qui pourraient être poussées par l'ARCEP qui devraient conduire à une hausse des grilles de sous-traitance et des tarifs de restitution.

La mise en place du mode STOC implique une organisation spécifique, qui ne serait pas celle retenue en cas d'utilisation du mode OI uniquement. Par ailleurs, le traitement des désagréments du mode STOC (malfaçons, saturations, coupures, etc...) ne se poserait pas dans les mêmes proportions.

De manière générale le mode STOC engendre des coûts spécifiques liés au SI, aux process, au suivi de la qualité, à la gestion des contrats et à la maintenance. Nous allons détailler ces coûts ci-dessous.

[]

Sur les **process liés à l'analyse des échecs et des CR d'intervention**, plusieurs points sont à relever.

En mode OI, Altitude Infra dispose de CR d'intervention complets et précis transmis par les sous-traitants via Praxedo pour chacune intervention et par ailleurs mis à disposition des FAI et des délégants. Les causes de l'échec, lorsqu'il y en a, y sont clairement détaillées. Le traitement des échecs en est ainsi largement facilité. L'outil Praxedo a en effet été développé et conçu pour suivre la planification, la réalisation des raccordements, la remontée des échecs etc... Par exemple, lors d'un échec les causes sont associées à des photos explicatives et un CR détaillé permettant de déclencher les actions de correction de manière simple et rapide. Le sous-traitant mode OI à une certaine autonomie pour corriger et résoudre les échecs et replanifier la finalisation du raccordement avec contrôle de l'OI.

Le mode STOC engendre au contraire des CR qui se résument à des codes normalisés, avec, dans la majorité des cas, des commentaires de mauvaise qualité. Les causes d'échecs, lorsqu'elles sont présentes, sont lapidaires, impliquant un travail important pour identifier les travaux à réaliser. Il convient également d'ajouter, comme déjà précisé plusieurs fois, que le taux d'échec remonté par les OC en mode STOC est plus important qu'en mode OI (de 33%) et que la majorité des échecs sont remontés à tort (soit absence d'échec effectif, soit CR incomplet), engendrant une charge importante

d'analyse côté OI. A titre d'illustration, sur environ [] CR STOC KO reçus chaque mois, entre [] et [] seulement (en fonction des mois) sont effectivement avérés après analyse des équipes d'Altitude Infra, soit un peu plus de 35% seulement.

Par ailleurs, la mise en place et le traitement des CRI photos prises par les sous-traitants des OC et mis à disposition par ces derniers, imposent aux OI de développer des capacités d'IA importantes. Côté Altitude Infra, après une étude de marché parangonnant notamment la solution Deepomatic, nous avons décidé, pour des considérations de coûts, de maîtrise et de confidentialité de la donnée ainsi que de performance, de développer sa propre solution nommée Infradeep. Les premiers résultats sont satisfaisants mais nécessitent des investissements importants en matériels, développement logiciel ainsi qu'en temps passé à l'apprentissage des modèles d'intelligence artificielle.

Ces deux éléments ont les conséquences suivantes pour les lignes 1 à 3 :

- Ligne 1 : la hotline reste obligatoire quel que soit le mode de raccordement, elle est toutefois moins sollicitée ou analyse plus rapidement dans le cas du mode OI grâce aux commentaires plus détaillé et au taux d'échec inférieur (ainsi qu'au moins écart entre référentiel SI et terrain, cf. ci-dessous) => coût mode OI = []% coût total
- Ligne 2 : en mode OI, les sous-traitants de l'OI ont plus d'autonomie pour traiter et résoudre les échecs. L'OI ne requalifie pas les échecs « rejetés » => coût mode OI = 0
- Ligne 3 : en mode OI, envoi d'un CR détaillé via Praxedo, outil partagé entre l'OI et ses sous-traitants, également mis à disposition des DSP et FAI. La qualité des CR est contrôlée par échantillonnage => coût mode OI = []% coût total

L'organisation du pilotage qui relève de la responsabilité de l'OI, est très différente qu'il s'agisse du mode OI ou du mode STOC. En mode OI, l'OI n'a qu'un seul interlocuteur par zone, les sous-traitants se voient affecter des zones d'intervention distinctes dont ils sont les seuls responsables. En cas de malfaçons, l'identification du responsable est immédiate, la reprise obligatoire et les coûts, y compris de SAV en cas de coupure client, à leur charge. En mode STOC, l'OI est confronté à 4 sous-traitants différents qui interagissent eux-mêmes avec une multitude de sous-traitants. L'OI n'a dans la majorité des cas pas connaissance de qui intervient sur son réseau et quand (et souvent l'OC non plus). Dans la mesure où plusieurs prestataires opèrent en même temps sur une même zone, ceci oblige à faire un contrôle poussé des malfaçons via notamment beaucoup plus d'audits et de développement SI qu'en cas de mode OI afin de pouvoir identifier les responsables, notifier et le cas échéant corriger.

Dans bien des situations, il n'est pas possible d'identifier le responsable, obligeant à réaliser des actions curatives uniquement. Sans parler de l'identification d'une malfaçon, et malgré la signature des contrats STOCv2, il reste toujours très difficile de récupérer la liste des sous-traitants de tout rang auprès des OC pour les accréditer. Ce seul aspect est déjà chronophage à lui seul. Comme Altitude Infra l'a déjà indiqué à l'Autorité, il ne convient pas seulement de signer le contrat mais surtout de le faire appliquer. Sans identification des intervenants terrain, il reste illusoire de vouloir les identifier.

Enfin, Altitude Infra a dû mettre en place une cellule centrale de pilotage des OC pour les raccordements, avec un interlocuteur dédié par OC, ainsi qu'une cellule d'audit par marché chargé de constater, notifier, suivre les reprises, convoquer chaque représentant des OCEN tous les mois sur le terrain pour sensibiliser et suivre les nombreux plans d'actions. Tout cela vient se superposer à ce qui existe déjà en mode OI, les deux n'étant pas mutualisables.

Ces éléments ont les conséquences suivantes pour les lignes 4 à 6 :

- Ligne 4 et 5 : en mode OI, un seul sous-traitant par zone, tracer les malfaçons et demander au sous-traitant de réintervenir est très simple et l'OI peut avoir une véritable stratégie de responsabilisation du sous-traitant directement (et non de « flicage » de l'OC) => coût mode OI = []% du coût total
- Ligne 6 : la structure de pilotage en mode STOC est complexifiée par l'existence de multiple sous-traitants et de contrats différents et le coût est renchéri par le fait que le mode OI et le mode STOC doivent cohabiter au sein de cette structure (malgré des volumes très faibles pour le mode OI), l'OI doit également se structurer pour participer à l'ensemble des forums, ateliers, expérimentation, formations... dont l'existence est intégralement justifiée par la mise en œuvre du mode STOC => coût mode OI = []% coût total

D'un point de vue **opérationnel**, la non-qualité engendre une divergence entre SI et terrain qui grandit à mesure que les OC réalisent des raccordements. Comme précisé ci-avant, en mode OI le sous-traitant est dans l'obligation de faire en sorte que le terrain soit en conformité avec le SI et non l'inverse. Par ailleurs, à brève échéance, les créations de prises illégitimes vont engendrer des saturations virtuelles de PBO obligeant à des opérations de désaturations qui n'auraient pas lieu d'être en mode OI. La divergence entre terrain et SI (et les mauvais comportements des prestataires des OC) implique également un recours à la hot line et au reprovisionnement à chaud plus élevé en mode STOC qu'en mode OI, imposant une cellule d'appel de taille plus importante (impact sur la ligne 1). Lors des coupures pour cause de clients débranchés par un technicien indélicat, et pour éviter une dégradation de nos indicateurs de qualité de service, Altitude Infra est obligé d'intervenir sans attendre. Ceci explique donc l'importance des coûts spécifiques liés au mode STOC à la ligne 7 => coût mode OI = []% coût total.

Enfin, lorsque les OC sont contactés par des clients mécontents, ils renvoient la faute sur l'OI et invitent leurs clients à le contacter, quasi systématiquement pour des motifs qui relèvent bien de l'OC. La plateforme de réponses mise en place vient donc pallier les défaillances des OC. Ceci explique donc l'importance des coûts spécifiques liés au mode STOC à la ligne 10 => coût mode OI = 0.

D'un point de vue **SI** enfin, le mode STOC implique de développer, maintenir et faire évoluer des protocoles mutualisés avec l'ensemble des opérateurs, dans le but unique de permettre aux OC de raccorder dans de bonnes conditions. Par ailleurs, certains OC ne migrent pas immédiatement vers la dernière version d'un protocole et obligent à gérer plusieurs versions en parallèle. Ces coûts sont bien plus faibles en mode OI : dans ce cas, l'OI impose à tous ses sous-traitants un mode d'interconnexion unique qui évolue peu car exhaustif dès le départ. Ceci explique donc l'importance des coûts spécifiques liés au mode STOC à la ligne 8 => coût mode OI = []% coût total

Les coûts indirects et coûts communs sont calculés en fonction des autres coûts sans modification entre STOC et OI.

D'un point de vue exploitation, la gestion du mode STOC pourrait également occasionner des coûts spécifiques qui mériteraient d'être recouverts sur les OC. C'est notamment le cas pour les coûts liés à la reprise des PM du brassage en W à celui en M perçu par le marché comme bénéfique pour faire baisser les malfaçons liées au brassage. Si les OI étaient amenés à remettre à niveau l'intégralité des PM déjà déployés, les coûts liés à cette opération, qui n'aurait jamais été décidée en mode OI, devraient être au moins en partie recouverts auprès des OC.

Enfin, un dernier point mérite d’être mentionné : en mode STOC, Altitude Infra constate un taux bien plus élevé ([]%) de raccordements qui sont abandonnés (commandes annulées) qu’en mode OI. Les OC ne fournissent pas d’explications sur les causes de ces annulations. Ces commandes génèrent des coûts liés à leur gestion mais ne génèrent aucun revenu, le préjudice pour l’OI est donc double. Les différents postes du tableau ci-dessus en sont gonflés, mais il demeure difficile d’établir dans quelles proportions.

En conclusion, le mode STOC oblige à passer beaucoup de temps, d’énergie et d’argent à résoudre des problèmes qui ne se seraient pas posés en mode OI, ce qui est bon pour l’emploi local mais mérite rémunération de la part des OC. Bien que la gestion du mode OI ne soit pas nulle, la très grande majorité des coûts de gestion du raccordement final est aujourd’hui liée au mode STOC. **Altitude Infra estime les coûts spécifiques liés au mode STOC à près de []€/raccordement (quand les coûts liés au mode OI seraient autour de []€).**