

FICHE 3

Réussir les raccordements finals

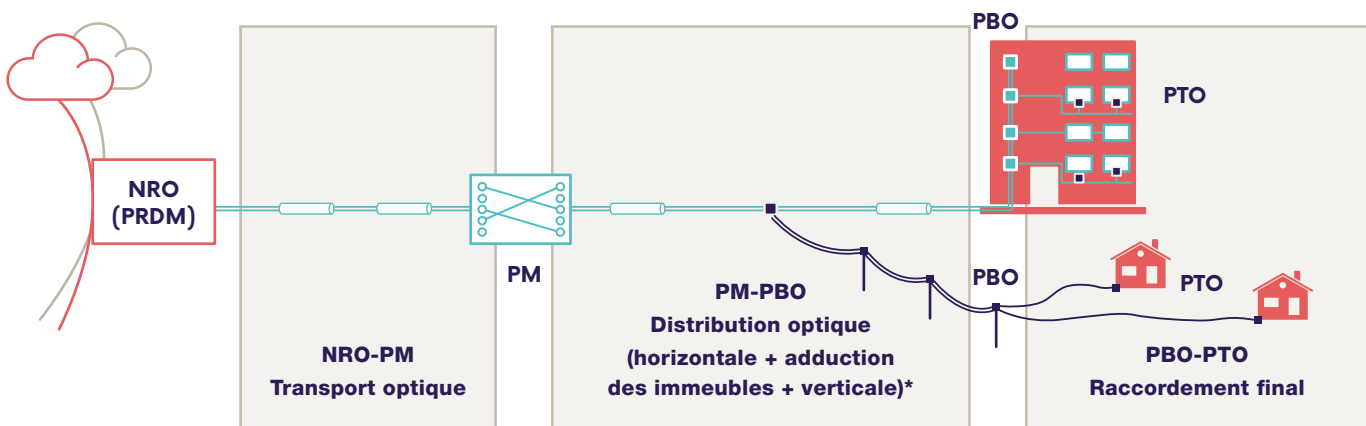
La construction de l'infrastructure FttH s'organise en plusieurs étapes. Dans un premier temps, l'opérateur d'infrastructure déploie les infrastructures de distribution (du point de mutualisation au point de branchement optique) et le cas échéant de transport (du nœud de raccordement optique au point de mutualisation), ce qui permet de rendre le local raccordable. Puis le raccordement final permet de relier la prise terminale optique de l'utilisateur final au point de branchement optique associé au local. Le raccordement final constitue ainsi la dernière étape du déploiement, indispensable pour relier l'utilisateur final au réseau FttH et bénéficier *in fine* du service.

Ces opérations de raccordement final soulèvent aujourd'hui plusieurs problématiques, certaines tarifaires et d'autres opérationnelles.

Dans ce contexte, l'Arcep a lancé deux consultations publiques, du 17 décembre 2020 au 4 mars 2021 puis du 12 janvier au 13 février 2023, afin de permettre aux acteurs du secteur de s'exprimer sur ces difficultés. Plusieurs thématiques y étaient abordées, sur lesquelles des travaux ont été lancés par la suite :

- La qualité de la réalisation des raccordements finals qui s'inscrit dans les travaux sur la qualité de l'exploitation FttH (pour plus de détails, voir fiches 1 et 2 du chapitre 3) ;
- Les modalités de réalisation des raccordements, et particulièrement des raccordements non standards, qui sont discutées au sein de deux nouveaux groupes de travail décrits ci-après ;
- Les conditions économiques et financières de la réalisation des raccordements finals, d'une part des raccordements dits « standards » et d'autre part des raccordements nécessitant la création de génie civil et des raccordements longs, sur lesquels les travaux sont encore en cours.

L'ARCHITECTURE D'UN RÉSEAU EN FIBRE OPTIQUE



PRDM : point de raccordement distant mutualisé (uniquement en zones moins denses)

NRO : nœud de raccordement optique

PM : point de mutualisation

PBO : point de branchement optique

PTO : point de terminaison optique

* Dans le cas des immeubles de zones très denses d'au moins 12 logements ou reliés à un réseau public d'assainissement visitable par une galerie elle-même visitable, le point de mutualisation peut être situé à l'intérieur de l'immeuble.

Source : Arcep

1. LE LANCEMENT D'UN GROUPE DE TRAVAIL INTEROPÉRATEUR POUR RÉALISER TOUS LES RACCORDEMENTS FINALS

Les réponses à la consultation publique menée en 2021 ont fait ressortir plusieurs axes d'amélioration pour prévenir les échecs au raccordement et mieux les traiter quand ils surviennent. L'Arcep a instauré à l'automne 2021 un groupe de travail regroupant les opérateurs, notamment destiné à :

- L'amélioration des **protocoles d'échange d'informations entre opérateurs d'infrastructure (OI) et opérateurs commerciaux (OC)**, en particulier s'agissant de la mise à disposition des informations destinées à la réalisation des raccordements, mais aussi de la caractérisation et de la communication aux OI des informations relatives aux échecs de raccordement : il a notamment été convenu que les OI fournissent aux OC en amont du raccordement une estimation de la longueur du raccordement, ainsi que les informations concernant la localisation du point de branchement optique afin de faciliter la préparation et la réalisation du raccordement par l'OC.
- L'élaboration des critères et des modalités communes entre opérateurs pour la réalisation d'**expertises contradictoires** en cas de désaccord entre l'OI et l'OC : l'élaboration d'un protocole d'échange d'information dans ce but a été initié par les opérateurs fin 2022.
- La définition des modalités opérationnelles de **gestion des échecs en cas d'indisponibilité du génie civil sur le domaine public et sur le domaine privé** : des travaux ont notamment eu lieu pour clarifier les modalités de demande de travaux de rénovation sur le génie civil d'Orange.
- La conception en lien avec l'Arcep, les services de l'État et les opérateurs, d'un **guide à destination des particuliers** sur les droits et devoirs des futurs abonnés concernant l'installation du raccordement final ; un premier projet de guide sur le raccordement des immeubles neufs a été élaboré, qui devrait aboutir à une publication au cours de l'année 2023.

2. LE LANCEMENT D'UN GROUPE DE TRAVAIL INTEROPÉRATEUR POUR AMÉLIORER LES PROCESSUS AU MOMENT DU CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Dans leurs réponses à la consultation publique menée en 2021, des opérateurs d'infrastructure indiquent observer que certains locaux font l'objet de raccordements en doublon à l'occasion des changements d'opérateur.

Au-delà des pertes financières, des opérateurs constatent que cette pratique emporte des conséquences sur l'exploitation car elle génère des divergences entre les référentiels des opérateurs et la réalité « terrain » des raccordements, qui s'accompagnent de saturations réelles ou virtuelles au niveau des points de branchement optique. Des opérateurs ont par ailleurs constaté que

les informations relatives à la construction et la position des prises optiques n'étaient pas toujours cohérentes avec la réalité et que les informations relatives à l'identification du local à l'étage en immeuble collectif n'étaient pas ou peu renseignées dans les bases de données. D'autres opérateurs indiquent que les incohérences observées dans les systèmes d'information s'expliqueraient en partie par le non-respect, de la part des intervenants, des règles mises en œuvre par les opérateurs d'infrastructure, notamment dans la prise de commande ou dans la mise à jour des informations à l'issue des opérations de raccordement.

La méconnaissance de la référence des prises optiques par les abonnés et les opérateurs commerciaux apparaît aussi comme un facteur aggravant les divergences dans les systèmes d'information.

Un groupe de travail dédié au suivi et à la résolution de ces problématiques a été lancé au deuxième trimestre 2022. Les premiers travaux ont abouti en novembre 2022 à l'engagement conjoint¹ de la part des quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale à faire figurer la référence de la prise terminale optique (PTO) de leurs clients abonnés à la fibre FttH sur leurs espaces client en ligne au 1^{er} juillet 2023 et sur les factures au 31 décembre 2023. La communication de la référence PTO facilitera les démarches en cas d'emménagement ou de changement d'opérateur et fiabilisera la prise de commande.

3. UN TRAVAIL DE RÉÉVALUATION DES CONDITIONS TARIFAIRES

Dans sa consultation publique, l'Arcep avait également interrogé les opérateurs sur les pratiques tarifaires entrant dans la réalisation des raccordements finals. Elle abordait notamment le risque de surévaluation des tarifs de restitutions en zone d'initiative privée, la question du niveau de contribution des OC à la réalisation des raccordements en zone d'initiative publique et le sujet du financement de tous les raccordements finals, en particulier des raccordements non standards (raccordements longs et raccordements présentant des problématiques de génie civil) sur toutes les zones du territoire.

Les travaux lancés sur le sujet se sont ensuite poursuivis, notamment sur les modalités tarifaires des raccordements standards en zones d'initiative publique et privée, des raccordements présentant des problématiques de génie civil et des raccordements longs réalisés en mode STOC (sous-traitance opérateur commercial).

L'Autorité a publié le 12 janvier 2023 une consultation publique sur la synthèse des travaux relatifs aux modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné². Ce document synthétise les analyses menées sur les problématiques identifiées par l'Autorité et les différents acteurs :

- Réaliser tous les raccordements.
- Réaliser des raccordements finals de qualité.
- Assurer l'équité concurrentielle entre les opérateurs commerciaux.

L'analyse des réponses à cette consultation publique est en cours par l'Arcep.

¹ Dans l'hypothèse où un opérateur commercial d'envergure nationale (OCEN) se rend compte que l'une ou l'autre échéance ne sera pas tenue, il s'est engagé à prévenir au plus vite les trois autres OCEN, ainsi que l'Arcep, afin de définir collectivement une nouvelle échéance
² https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consultation-synths-tarifs-racco-ftth_janv2023.pdf