

Fermeture du cuivre: Il faut s'assurer du gain qualité/prix du passage à la fibre

Avec le développement rapide des raccordements en fibre optique des locaux privés ou professionnels, il était devenu inéluctable que se pose la question du maintien en service du réseau cuivre. Il ne serait pas raisonnable de contester le bien fondé de cette perspective surtout si l'on prend en considération la nécessité, parallèlement, de poursuivre le déploiement et d'entretenir de bons réseaux mobile sur tout le territoire (ce qui impose une charge financière qu'il faut maintenir à un bon niveau aussi dans ce domaine).

Reste à débattre du calendrier et des modalités de cette démarche qui induit une évolution profonde dans le paysage des communications électroniques.

A cet égard, la présentation par Orange de son plan de fermeture de son réseau de boucle locale en cuivre, et les propositions de l'ARCEP visant à alléger les remèdes tarifaires associés aux offres de gros du dégroupage, appellent, de la part de notre association, les remarques suivantes.

Les tarifs

Le passage à la fibre n'est pas neutre financièrement pour le consommateur.

Passer de l'ADSL au FttH correspond actuellement à une augmentation de 5 à 10 €/mois, après l'année de réduction commerciale, généralement pratiquée.

De plus, certains travaux sont à la charge des consommateurs (tranchées en zones privatives, pose de plinthes en intérieur, etc.) ce qui génèrent des charges financières parfois conséquentes pour réaliser le passage du cuivre à la fibre. Il nous est également rapporté des devis de raccordement en fibre élevés pour les entreprises, en particulier celles se trouvant dans les centres commerciaux.

Le régulateur envisage l'augmentation du prix des offres de dégroupage. Il s'agit selon l'autorité de passer d'un tarif orienté coût à un tarif de non-excessivité précisé ex ante.

En jouant sur un effet de domino entre prix de gros et de détail, on suppose que cette proposition vise à dissuader les consommateurs de conserver leur offres cuivre jusqu'à la fermeture technique.

La question se pose de savoir si cette augmentation est justifiée.

« *Le taux de pénétration du FttH confirment la maturité croissante des réseaux fibre et la dynamique de transition vers ces derniers* » nous dit-on page 5 de la consultation de l'ARCEP sur les évolutions tarifaires.

D'autres données publiées par l'ARCEP établissent que la croissance des prises d'abonnement fibre serait de 47% en un an. La Fédération Française des Télécommunications évoque de son côté une forte appétence des français pour la fibre.

Par ailleurs, il est indiqué que 2 lots de premières fermetures commerciales rapides à l'adresse pour les produits grands public ont été effectués en 2021 pour un total d'environ 3 millions de locaux cumulés, et qu'un 3ème lot est prévu en 2022 aboutissant à environ 15 millions de locaux en cumulé. On nous dit que ces fermetures se sont bien passées, on suppose donc que c'est également vrai sur le plan commercial.

D'un autre côté on comprend bien que le passage à la fibre à vocation à soulager Orange de ses obligations de maintenance de son réseau cuivre. Fermer commercialement des lignes cuivre devrait logiquement conduire pour l'opérateur à une réduction progressive de ses coûts d'entretien et

d'exploitation de ce réseau, dès lors que dans le même temps la migration du cuivre vers la fibre est déjà engagée. Ainsi selon les données communiquées par Orange, entre 2018 et 2020, le nombre de lignes actives sur le réseau cuivre a diminué de plus de 15 %.

Au total au vu de ces éléments, il est difficile de se convaincre de la nécessité d'augmenter les tarifs des offres sur cuivre.

Les accès fibre ayant désormais vocation à satisfaire les obligations de service universel, les remèdes tarifaires, s'il doit y en avoir, devraient plutôt s'appliquer à réguler sur un mode symétrique (pour tous les opérateurs impliqués) les offres de gros et de détail des accès fibre dans leur ensemble.

D'une manière générale, nous serons attentifs à l'évolution des tarifs sur le marché des communications électroniques en position déterminée. Certes, le prix des communications électroniques en France sont réputées peu chères comparées à la plupart des autres pays européens, mais il ne faudrait pas que le passage à la fibre nous fasse passer de bon élève, à moyen.

Surtout, pour savoir s'il y a un bénéficiaire client in fine, ce qui va compter c'est le rapport qualité/prix obtenu. Reste alors à établir et analyser ce ratio, ce qui est loin d'être possible actuellement (voir ci-dessous).

La qualité de service

Pour le moment la qualité de service des réseaux fibre n'est pas au rendez-vous

Il faut d'abord distinguer entre performance et qualité de service.

Trop souvent le débit descendant est présenté comme l'alpha et l'omega de la qualité de service.

Plus le débit serait élevé plus le service serait de qualité! Et ainsi la fibre serait meilleure que le cuivre.

En vérité, si l'on veut proposer une bonne expérience au client, **il faut d'abord assurer un taux de disponibilité correct**. Cela tous le monde peut le comprendre. De quoi s'agit-il exactement ? : des délais de mise en service, du nombre et de la durée des pannes bloquantes, du nombre et de la durée des pannes gênantes, de l'interruption maximal de service (IMS), des délais d'intervention, des délais de réparation, de la fiabilité de la facture... Autant d'éléments de première importance à prendre en compte et à évaluer lorsque l'on s'intéresse au sujet de la qualité de service en matière de communications électroniques.

Dispose-t-on de ces indicateurs de qualité de service pour la fibre ? La réponse est non.

Or, si l'on peut se réjouir d'un déploiement plutôt rapide de la fibre en France, on déplore dans le même temps un nombre important de signalements en provenance des consommateurs portant sur les interruptions de service et les défauts de qualité de fonctionnement sur les accès fibre. A l'Affut ces témoignages représentent près de 50% des plaintes reçues en 2021 et il faut noter que certaines interruptions de service qui nous sont rapportées atteignent des durées de plusieurs semaines, voire plusieurs mois, ce qui est absolument inadmissible dans un contexte où le numérique est de plus en plus indispensable dans la vie de tous les jours.

Cela nous amène à nous interroger sur la qualité technique des installations telles qu'elles sont déployées et les modalités de leur maintien en condition opérationnelle.

Il faut savoir que la bonne marche d'un service en fibre optique dépend tout à la fois de la qualité de service proposé par un opérateur d'infrastructure et de celle proposée par l'opérateur commercial, et que ce couple varie avec la position de l'abonné sur le territoire.

Cela génère des difficultés contractuelles, des disparités de qualité de prestations et des difficultés opérationnelles lors des intervention de maintenance. Sans compter le recours massif de tous les opérateurs à la sous-traitance. Ces aléas rejaillissent sur l'abonné, qui n'en peut mais.

Dans son analyse et sa consultation l'ARCEP indique¹ avoir établi un prérequis avant fermeture commerciale, à savoir que les offres sur fibre de gros et de détail nécessaires pour répondre aux besoins des utilisateurs « *doivent être disponibles, et leurs conditions techniques et économiques d'accès fonctionnelles et éprouvées* ». Nous ne serions dire mieux. Mais qui auditera la situation et s'assurera de l'effectivité de cette exigence ? Dans le modèle français de déploiement, il y a quasi systématiquement deux opérateurs impliqués dans la mise en œuvre d'un accès fibre, et ce binôme varie selon les territoires. De notre point de vue, seule une structure publique externe et indépendante peut s'assurer de cette exigence.

Autre point de vigilance pour l'AFUTT : **La diversité du vocabulaire utilisé pour présenter le déploiement de la fibre crée de la confusion.**

Pour la réalisation de la BLOM (Boucle Local Optique Mutualisée) de bout en bout, on distingue les locaux raccordables, des locaux éligibles, et des locaux raccordés.

On trouve également dans la littérature officielle le terme de locaux couverts que l'on doit semble-t-il associer au nombre de locaux raccordables. C'est d'ailleurs, sur cette base que le rythme de déploiement de la fibre sur le territoire est généralement mesuré.

Dans son observatoire du haut et très haut débit l'ARCEP s'intéresse de son côté aux locaux éligibles, sans que l'on sache s'il s'agit de locaux éligibles à un ou plusieurs opérateurs ?

L'Arcep publie également des chiffres sur l'évolution des abonnements. Peut-on en déduire le nombre d'abonnés raccordés ? pour les installations en mode STOC on peut supposer qu'il s'agit du même chiffre, mais pas nécessairement si l'on prend en compte certains raccordements en mode OI.

La bonne interprétation de ces données hétérogènes pose évidemment problème, et nous constatons avec surprise l'apparition d'un nouveau vocable « présence » dans la décision ARCEP d'analyse des marchés de 2020. En effet on peut y lire que le régulateur a fixé comme condition à la fermeture du cuivre :

- *La présence du réseau FttH et la disponibilité des services de gros et de détail nécessaires pour tous les locaux qui disposent du cuivre ;*

- *La présence des principaux opérateurs commerciaux ou leur capacité à être in fine présent par des délais de prévenance suffisants à respecter ;*

Cette notion de présence qui ne recouvre pas les vocables usuellement pratiqués jusqu'ici (voir ci-dessus) crée une incertitude sur la traduction que l'on doit en donner.

Cette incertitude doit être levée.

Nos propositions

1) Nous demandons qu'une phase d'inspection puis de **remise aux normes des réseaux fibres** soit associée aux modalités de fermeture du cuivre. Cette phase de fiabilisation des réseaux fibres comparable à celle que nous avons connu sur les réseaux cuivre dans les années 1990, est à envisager sérieusement **dans l'intérêt de toutes les parties**. En effet, la qualité de l'ingénierie impacte directement la fiabilité des services, et sa mise en conformité limitera grandement les coûts de SAV, qui sinon pourrait être élevés pour les opérateurs en cours d'exploitation.

2) Nous demandons à ce que des indicateurs de qualité de service client, a minima ceux **prévus par l'article 104 du code européen** et les mesures à réaliser répertoriées en son annexe X, complétées par les lignes directrices publiées par l'ORECE, soient mesurés et rendus public afin de piloter la

¹ page 6 de la consultation ARCEP sur l'évolution du contrôle tarifaire

fermeture du cuivre et le passage à la fibre à partir d'indicateurs de qualité et de résilience clairement établies. Le suivi régulier de ces indicateurs sera un gage du maintien en condition opérationnel du réseau fibre sur des bases saines et bien orientées.

3) Une zone dite fibrée ne peut être raisonnablement qualifiée de **territoire connecté** que si concomitamment elle est **correctement couverte en réseau mobile**. C'est une évidence dès lors que les usages mobile se développent rapidement et dépassent pour certains d'entre eux ceux relevés sur réseau fixe².

L'extinction du réseau cuivre ne peut que conduire à renforcer cette exigence car les solutions de type box 4G ou 5G sont proposées de plus en plus souvent par les opérateurs aux particuliers et aux entreprises pour assurer une continuité d'accès à l'Internet en situation de panne de la ligne fixe. Les offres quadruple play se généralisent et on estime à plus de 50% les détenteurs d'offres groupées fixe plus mobile.

4) Nous souhaitons que l'autorité de régulation fournisse **une argumentation plus précise** sur les motifs qui la conduise à envisager d'autoriser l'augmentation des tarifs réglementés de gros sur la boucle locale de cuivre. En effet, selon l'ARCEP, la forte dynamique de développement du marché fibre associée à *l'annonce de la fermeture commerciale d'un accès basé sur la technologie cuivre envoie un signal de migration aux utilisateurs et augmente la faculté des opérateurs de détail à faire migrer leurs clients*. Dès lors, on ne voit pas bien de quelle aide supplémentaire le marché aurait besoin pour réussir cette transition. Si le risque identifié concerne l'attitude possible d'un opérateur commercial qui ferait le choix de mettre en avant un tarif plus bas sur ses offres cuivre jusqu'à la fermeture technique, il serait préférable de l'évoquer en toute transparence.

² quelques exemples : 3H39 de communications vocales sur mobile contre 1H20 sur fixe ; 12 Go de trafic data sur les abonnements 4G qui sont majoritaires ; 95% du trafic sur Facebook provient des mobiles, 2H09 passé chaque jour sur mobile.