

An aerial photograph of a coastal area. In the top left, a small red and white boat is anchored in clear turquoise water. To the right, a blue house with a red roof sits on a grassy slope. The foreground and middle ground are dominated by large, grey, rounded rocks scattered across a green, vegetated area. A thick orange line curves across the top and right sides of the image, framing the text.

Fermeture du réseau cuivre

Cahier 6

Réussir la fermeture commerciale

Les cahiers de la fermeture du réseau cuivre

Cahier #6 : Réussir la fermeture commerciale

Version publiée le 13/12/2022

Sommaire

Préambule	3
Vision des cahiers de fermeture du réseau cuivre	4
La fermeture commerciale : quelques précisions	5
1. Je suis l'Opérateur d'Infrastructure Cuivre	6
2. Je suis un opérateur d'infrastructure FttH et/ou une autorité déléguée d'un réseau d'initiative publique	8
3. Je suis un opérateur commercial	11
4. Je suis un élu local	14
5. Je suis une instance de représentation (ex. associations de consommateurs, chambre de commerce et d'industriel, fédérations professionnelles)	16

Ce document est à destination des opérateurs (commerciaux et d'infrastructures FttH) et de leurs associations, des élus locaux et de leurs associations, des pouvoirs publics et du régulateur.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez écrire à l'adresse :
fermeture.ducuire@orange.com

Document externe

Préambule

Ce cahier présente les actions à mettre en œuvre afin de préparer au mieux le jalon de fermeture commerciale et d'en assurer la réussite.

La fermeture commerciale est le premier jalon important de la fermeture du cuivre sur une zone. A partir du moment elle est prononcée, il n'est plus possible de commander aucun accès sur le réseau cuivre, quel que soit le motif.

Il convient d'apporter une distinction entre les premiers lots de fermeture pour lesquels la fermeture commerciale interviendra avant janvier 2026 (voir le cahier n°2 décrivant la roadmap globale), qui feront l'objet d'une fermeture commerciale ad hoc, des lots suivants, qui seront concernés par la fermeture commerciale nationale qui sera prononcée en janvier 2026. Le présent cahier est adapté aux lots de fermeture avec une fermeture commerciale avant la fermeture commerciale nationale. Il sera mis à jour ultérieurement pour tenir compte de la fermeture commerciale nationale.

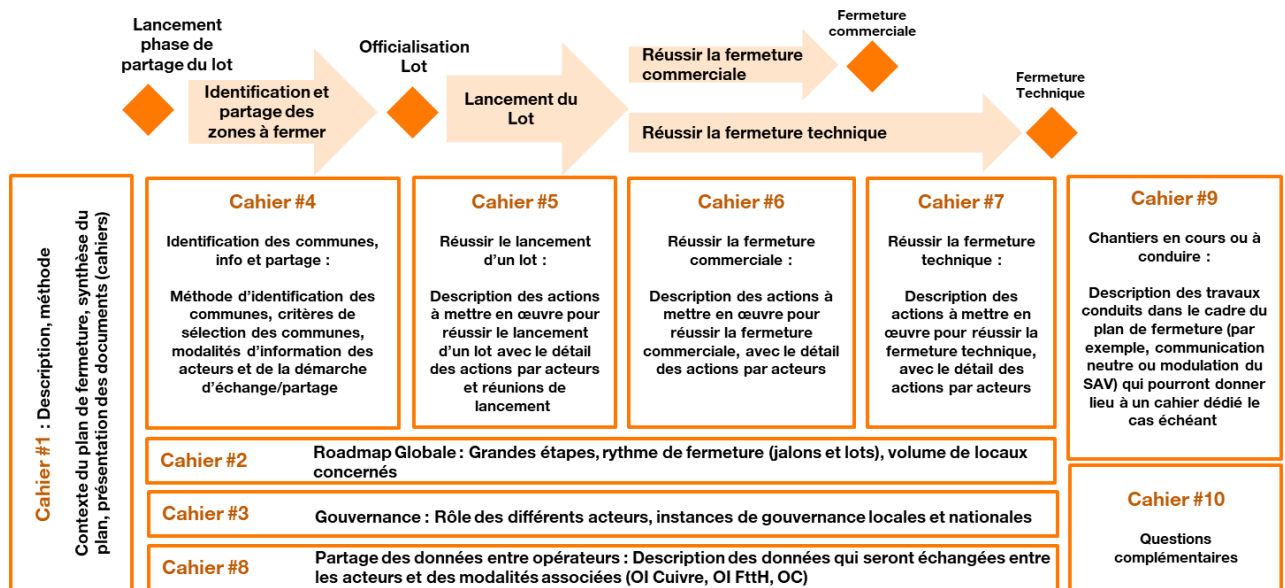
Ce cahier n°6 s'adresse en priorité :

- A l'opérateur d'infrastructure cuivre.
- Aux opérateurs d'infrastructures FttH.
- Aux opérateurs commerciaux.
- Aux élus locaux.
- Aux instances de représentation

Chacun de ces acteurs trouvera dans ce cahier des indications sur les actions à mettre en œuvre, dès le lancement du lot, afin de préparer au mieux le jalon de fermeture commerciale et en assurer la réussite.

Un même opérateur est susceptible de porter respectivement l'activité d'opérateur d'infrastructure et d'opérateur commercial. Dans ce cas, chacune de ces fonctions d'opérateur est décrite au présent cahier.

Vision des cahiers de fermeture du réseau cuivre



La fermeture commerciale : quelques précisions

1. La fermeture commerciale : une notion réglementaire

Les principes pour une fermeture par zone se concentrent autour :

- de délais de prévenance permettant de donner de la visibilité aux acteurs sur la date de fermeture commerciale effective. Ces délais tiennent compte des spécificités du marché entreprises et des zones considérées au regard de l'état des déploiements.
- de critères rassemblant les conditions nécessaires à réunir pour le réseau de boucle locale FttH en matière de déploiement dans la zone considérée, de disponibilité de services et de concurrence. Ces critères sont définis au regard du type d'offre, de masse ou à destination spécifique de la clientèle entreprises, et du type de fermeture, « rapide » ou standard.

2. Le rôle de l'Arcep

En tant qu'autorité de régulation, l'Arcep a un rôle essentiel à jouer dans la mise en œuvre du plan de fermeture du réseau cuivre, notamment en amont de la fermeture commerciale, objet du présent cahier.

Plusieurs points définis dans le cadre réglementaire (critères de fermeture commerciale notamment) feront l'objet d'actions de la part des parties prenantes. Orange considère ne pas être en mesure d'apprécier seul, sans référence externe ou sans accès aux informations propres à chaque OI FttH, la vérification de certains critères pour le jalon de fermeture commerciale au niveau d'une commune donnée. L'Arcep pourra ainsi être amenée à intervenir dans la vérification du respect de certains critères.

3. Le rôle des pouvoirs publics au niveau national

Les pouvoirs publics auront un rôle important à jouer en matière de communication et d'accompagnement des utilisateurs, au travers des actions de communication institutionnelle qu'ils pourront soutenir, ou porter directement, tout au long de la fermeture du cuivre. Ce point est évoqué dans le **cahier n°9** relatif aux chantiers à conduire.

1. Je suis l'Opérateur d'Infrastructure Cuivre

1.1 Les actions à mettre en œuvre par l'OI Cuivre

1.1.1 Suivre et vérifier le respect des conditions réglementaires pour procéder à la fermeture commerciale

Afin de pouvoir procéder à la fermeture commerciale de la zone à l'issue du préavis, l'OI Cuivre veille auprès des différents acteurs à ce que l'ensemble des critères soit respecté. L'Arcep pourra intervenir dans la vérification du respect de ces critères.

1. Suivre les déploiements FttH en lien avec l'OI FttH

L'OI Cuivre et l'OI FttH partageront des informations issues de l'outil de rapprochement des données entre réseaux cuivre et fibre, tel que décrit dans le **cahier n°8** relatif au partage des données entre opérateurs, dans le but d'identifier d'éventuels écarts entre la couverture cuivre et fibre

Dans le cadre de la préparation de la fermeture commerciale, l'OI Cuivre mettra en place quatre jalons avec des points d'avancement détaillés des actions réalisées et à lancer pour l'atteinte des critères réglementaires :

- Dès le lancement du lot, lors de la réunion de lancement entre l'OI Cuivre et l'OI FttH : point de situation complet sur les critères de fermeture pour le lot concerné.
 - Lancement + 3 mois : validation de l'échéancier de travaux sur lequel s'engage l'OI Fibre pour permettre l'atteinte des critères de FC
 - 6 mois avant la fermeture commerciale : point de situation complet sur l'atteinte des critères de fermeture pour le déclenchement, si nécessaire, d'un plan d'actions de remédiation des risques porté par l'OI FttH, en relation avec l'OI Cuivre. L'avancement de ce plan d'action fera l'objet d'un partage mensuel par l'OI FttH.
 - 3 mois avant la fermeture commerciale : point de situation complet pour préparer la décision par l'OI Cuivre de réaliser la FC.
2. Vérifier auprès des OC et de l'OI FttH la disponibilité des offres résultant du cadre réglementaire et leur capacité à répliquer les offres disponibles sur le cuivre pour tous les marchés.

Les OC et les OI FttH devront s'assurer de la disponibilité des offres définies dans la réglementation et de la répliquabilité des offres cuivre. Ces éléments seront partagés avec l'OI cuivre lors d'un jalon positionné six mois avant la fermeture commerciale.

Si l'ensemble des offres prévues dans les critères de fermeture ne sont pas disponibles, les OC et les OI FttH présenteront à l'OI Cuivre les modalités de remédiation des écarts identifiés. Un suivi mensuel pourra être enclenché avec l'OI Cuivre, afin de préparer au mieux le passage du jalon de fermeture commerciale.

3. En tout état de cause, deux mois avant l'échéance de fermeture commerciale lors du GT ARCEP « fermeture du cuivre », les OC communiqueront aux participants les informations relatives aux offres alternatives, aux raccordables à la demande ainsi qu'aux offres activées. Echanger avec l'Arcep pour obtenir les informations ou les vérifications nécessaires

L'OI cuivre échangera avec l'Arcep pour obtenir des informations ou des vérifications sur le respect des critères de fermeture, dont seule l'Autorité dispose. Un échange sera programmé six mois avant la fermeture commerciale.

1.1.2 Mettre à jour les outils d'éligibilité

L'OI Cuivre met à jour dans les outils d'éligibilité les informations relatives à la fermeture commerciale, sur les zones concernées, en ayant au préalable diffusé les spécifications techniques des systèmes

d'information ainsi modifiés. Pour plus de précisions, se référer au **cahier n°8**, relatif au partage des données entre opérateurs.

1.1.3 Partager avec les OI FttH les bases d'adresses réciproques des réseaux pour fiabilisation des données par l'OI FttH

Dans la suite des échanges initiés durant la phase de lancement du lot, l'OI Cuivre partagera sa meilleure vision des données utiles pour que l'OI FttH puisse identifier les adresses complémentaires à raccorder, corriger les adresses et planifier au mieux les derniers déploiements, dans la perspective de la fermeture commerciale du réseau cuivre.

Il partagera sa meilleure vision des cas de non-réconciliation entre cuivre et fibre de la zone avec l'OI FttH pour lui permettre de fiabiliser ses données d'adresses (voir le **cahier n°8** relatif au partage des données entre opérateurs).

1.1.4 Publication du fichier trajectoires

L'OI Cuivre publiera tous les six mois un fichier « trajectoire de fermeture » aux termes de la réglementation sur le site suivant : <https://www.orange.com/documentation> (pour plus de précisions, se référer au **cahier n°8** relatif au partage de données entre opérateurs).

1.1.5 Gouvernance : organisation et participation aux réunions

L'organisation et la tenue des différentes instances de gouvernance listées dans le **cahier n°3** constituent des facteurs de succès de la fermeture commerciale.

L'OI Cuivre organisera les réunions dont il a la responsabilité selon les modalités définies durant la phase de lancement du lot.

1.1.6 Capitalisation

L'OI Cuivre collectera, à échéances régulières, les bonnes pratiques, les réussites et les échecs rencontrés à l'occasion de la fermeture commerciale auprès des différentes parties prenantes, afin de les capitaliser. Cela pourra se traduire par la mise à jour des cahiers de fermeture du cuivre et la mise en place d'améliorations afin de gagner en efficacité pour la suite du plan de fermeture.

1.2 Les actions de communication à entreprendre

1.2.1 Communication et information des parties prenantes et des utilisateurs du réseau cuivre

Des actions de pédagogie, d'information et d'accompagnement pourront être mises en œuvre par l'OI Cuivre auprès des parties prenantes. Ces actions pourront intervenir jusqu'à la fermeture technique (voir le **cahier n°7** relatif à la fermeture technique¹).

1.2.2 Détermination de la stratégie de communication neutre et institutionnelle autour de la fermeture commerciale

L'OI Cuivre participera à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de communication neutre et institutionnelle sur la fermeture du cuivre.

¹ NB : lorsque ce cahier sera publié

2. Je suis un opérateur d'infrastructure FttH et/ou une autorité déléguante d'un réseau d'initiative publique

L'OI FttH et, le cas échéant, le déléguant, a un rôle primordial à jouer dans la réussite de la fermeture commerciale.

L'OI FttH/déléguant est un acteur essentiel pour respecter les critères de fermeture commerciale, notamment le déploiement de la fibre et la disponibilité des offres sur le marché de gros.

2.1 Les actions à mettre en œuvre par l'OI FttH

2.1.1 Déployer le réseau FttH

L'OI FttH est responsable de la finalisation du déploiement de son réseau FttH de manière à respecter le critère de couverture FttH dans le calendrier défini pour le lot de fermeture. Ainsi, dès l'annonce des communes aux opérateurs, l'OI FttH mettra en œuvre les points ci-dessous :

Fiabilité du système d'information :

- L'OI FttH accordera la plus grande attention à la fiabilité et à l'exhaustivité de son système d'information, notamment le fichier IPE, afin de vérifier et corriger les informations en particulier les adresses manquantes ou erronées ou l'intégration des programmes immobiliers neufs dans les prévisions de déploiements FttH.
- Il devra également accorder une vigilance particulière aux tickets déposés par les OC qui auraient détecté des corrections à effectuer.

Fiabilité des adresses :

- Il partagera les adresses qu'il ne sera pas arrivé à recoller à une adresse fibre,
- Sur cette base, l'OI FttH fera un état des lieux pour définir et planifier les actions à lancer (modification d'adresse, adresse cuivre adressée, adresse fibre à créer ...).
- Ces éléments seront partagés entre l'OI FttH et Cuivre.
- D'autre part, l'OI FttH complètera ses analyses par des échanges avec chacun des OC.
- Par ailleurs, les informations transmises par l'OI Cuivre lui permettront d'avoir une meilleure vision du territoire en fiabilisant sa base de données (corrélation entre lignes cuivre actives et inactives et code immeuble fibre).

Participation à la gouvernance :

- L'OI FttH participera aux revues opérationnelles organisées par l'OI Cuivre (voir le **cahier n° 3** relatif à la gouvernance) et au dispositif de pilotage d'échanges de données avec l'OI Cuivre détaillé dans le présent cahier (§1.1.1).
- Les échanges réguliers avec le chef de projet de l'OI Cuivre en local doivent permettre d'identifier les difficultés et de partager des informations sur l'avancement des déploiements FttH.
- Des échanges pourront avoir lieu avec les mairies des communes concernées pour faciliter les derniers déploiements.

2.1.2 Proposer des offres de gros FttH

L'OI FttH devant, en application de la réglementation, proposer, sur le réseau FttH, des offres de gros qui constitueront des alternatives aux offres de gros proposées sur le réseau cuivre, il procédera en collaboration avec l'OI Cuivre à la vérification de la présence des offres qu'il propose et qui font partie des conditions de la fermeture commerciale.

2.1.3 Proposer un réseau FttH avec une bonne exploitabilité (QoS, dimensionnement)

La fermeture du cuivre entraînera une croissance du nombre d'utilisateurs du réseau FttH que l'OI FttH doit prendre en compte dans la qualité de son réseau :

- caractéristiques de bonne exploitabilité,
- qualité de service sur des domaines de la production et de la maintenance,
- dimensionnement du réseau.

Pour cela, il doit proposer des processus efficaces d'augmentation de la capacité pour répondre à l'ensemble des besoins (multi-accès, site technique par exemple).

2.1.4 Présenter les éléments permettant de valider la fermeture commerciale de la zone

L'OI FttH fournira à l'OI Cuivre les éléments nécessaires à la vérification des critères de fermeture et à la justification des éventuels écarts.

2.1.5 Organisation de la migration sur le réseau FttH avec les OC

Une communication efficace avec les OC favorisera la bonne exécution du planning de fermeture commerciale. C'est le sens des points de suivi entre OI FttH et OC, prévus dans le cadre de la gouvernance (voir le **cahier n°3**) et institués dès le lancement du lot (voir le **cahier n°5** relatif au lancement d'un lot).

L'efficacité de la coopération repose sur la capacité de l'OI FttH à apporter des informations précises sur l'état des déploiements et la prise en compte des besoins, notamment en matière de dimensionnement, de traitement des tickets, dans des délais compatibles avec le calendrier de fermeture.

Cela passe par la fiabilisation de l'ensemble des données de l'OI FttH (notamment base descriptive des immeubles : adresses, éléments géographiques, ...) afin de pouvoir communiquer avec efficacité les adresses éligibles au FttH.

2.1.6 Participation aux réunions et à la gouvernance

L'OI FttH participera à l'ensemble des réunions (revues opérationnelles, réunions de suivi) prévues dans le cadre de la gouvernance du plan de fermeture du réseau cuivre, avec l'OI Cuivre, les OC ou les élus locaux.

2.2 Les bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre par l'OI FttH

2.2.1 Remontée des difficultés

L'OI FttH fera remonter à l'OI Cuivre et, le cas échéant, aux OC, toute difficulté rencontrée localement qui serait de nature à menacer la réussite de la mise en œuvre de la fermeture commerciale, dans les délais concernés. Ces remontées pourront avoir lieu dans le cadre des instances de gouvernance prévues dans le plan de fermeture. En cas de difficultés, l'OI FttH pourra demander à l'OI Cuivre le renforcement des échanges en place.

2.2.2 Capitalisation

L'OI FttH contribuera aux travaux de capitalisation en faisant remonter à l'OI Cuivre, à échéances régulières, les bonnes pratiques, les réussites et les échecs rencontrés à l'occasion de la fermeture

commerciale, afin de pouvoir gagner en efficacité et de mettre en place des améliorations pour la suite du plan de fermeture.

2.3 Les actions de communication à entreprendre par l’OI FttH

2.3.1 Détermination de la stratégie de communication neutre et institutionnelle autour de la fermeture commerciale

L’OI FttH pourra participer à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de communication neutre et institutionnelle sur la fermeture du cuivre.

3. Je suis un opérateur commercial

Les opérateurs commerciaux jouent un rôle décisif dans la préparation et la réussite de la fermeture commerciale malgré l'absence d'obligations réglementaires spécifiques.

Il est dans l'intérêt des opérateurs commerciaux de poursuivre trois objectifs différents dès l'annonce de la fermeture du cuivre sur la zone :

- Travailler avec l'OI FttH afin d'identifier les adresses des derniers clients à raccorder et de fiabiliser l'éligibilité à la fibre de ses clients.
- Ne plus accepter de nouveaux accès sur le réseau cuivre et être en mesure de rediriger les clients en demande d'un accès au réseau cuivre vers de nouvelles offres sur support fibre ou sur support alternatif.
- Commencer, dès l'annonce de la fermeture sur une zone, la communication auprès des clients en les informant sur les procédures à suivre pour migrer vers les nouvelles offres sur support fibre ou support alternatif.

3.1 Les actions à mettre en œuvre par l'OC

3.1.1 Fiabiliser le périmètre du parc de clients concerné par la fermeture du cuivre

Dès l'annonce des communes, les opérateurs commerciaux sont invités à fiabiliser les adresses de leur parc client, pour assurer l'alignement du périmètre des clients à fermer au cuivre avec l'OI Cuivre. Ils peuvent pour cela confronter leurs informations sur le parc à celles rassemblées par l'OI Cuivre. Cette action se poursuivra au-delà de la fermeture commerciale, pour la réussite de la fermeture technique (voir **cahier n°7** relatif à la fermeture technique).

3.1.2 Engager les actions nécessaires pour garantir la correspondance Cuivre-Fibre

L'OC doit identifier les manques par rapport aux adresses du référentiel cuivre et communiquer à l'OI FttH au travers des processus existants de signalement et de correction des données manquantes ses demandes de mise à jour du SI de l'OI FttH (IPE).

L'OC doit participer aux échanges réguliers avec chaque OI FttH afin de fiabiliser les données et sécuriser les derniers déploiements avant la fermeture commerciale.

3.1.3 Vérifier la disponibilité des offres de substitution

L'OC doit s'assurer du déploiement et de la disponibilité des offres de substitution qu'il propose en alternative à ses offres sur cuivre sur les zones concernées par la fermeture commerciale.

Deux mois avant l'échéance de fermeture commerciale lors du GT ARCEP « fermeture du cuivre », les OC communiqueront aux participants les informations relatives aux offres alternatives, aux raccordables à la demande ainsi qu'aux offres activées.

3.1.4 Arrêt des prises de commandes de nouvelles offres sur le réseau cuivre

Les OC doivent s'assurer de ne plus commercialiser de nouveaux accès sur le réseau cuivre et plus aucune offre sur cuivre à partir de la date de la fermeture commerciale.

3.1.5 Fournir les éléments nécessaires à la vérification des critères de fermeture

L'OC fournira à l'OI Cuivre les éléments qui lui permettront de vérifier les critères de fermeture, notamment en matière de disponibilité des offres.

3.1.6 Définition des alternatives pour le consommateur

En complément de la généralisation de la fibre optique vers laquelle la majorité des clients seront amenés à migrer, d'autres solutions efficaces existent vers lesquelles l'OC pourra orienter ses clients. Il peut s'agir d'offres reposant sur des solutions filaires (câble coaxial) ou hertziennes terrestres (mobile, THD radio) ou satellitaires.

L'OC doit identifier les zones « problématiques » où l'infrastructure FttH n'est pas déployée et, dans le cadre des points de suivi entre OC et OI FttH prévus dans la gouvernance (cf. **cahier n°3**), déterminer avec l'OI FttH concerné s'il s'agit d'un retard ou d'une impossibilité sur le long terme.

L'OC doit également identifier les technologies alternatives disponibles pour le client (mobile ou satellite par exemple) et proposer les offres associées. La mobilisation des OC sur ce sujet est une condition nécessaire de réussite de la fermeture du cuivre (cf. chapitre 6 du document de consultation publique).

3.1.7 Participation aux réunions et à la gouvernance

L'OC participera à l'ensemble des réunions prévues dans le cadre de la gouvernance du plan de fermeture du réseau cuivre, avec l'OI cuivre et les OI FttH (cf. **cahier n°3**).

3.2 Les bonnes pratiques à mettre en œuvre par les OC

La mise en œuvre par les OC d'une démarche d'adaptation des outils au processus de fermeture commerciale en amont de l'annonce des zones facilitera le déroulement du processus.

3.2.1 Préparation des systèmes d'information internes pour chaque OC

L'adaptation des outils internes des OC au cas de figure inédit de la fermeture du réseau cuivre, en anticipant notamment la nécessité de bloquer les nouveaux accès au réseau cuivre, sur la base des outils d'éligibilité de l'OI Cuivre notamment, à partir de la date de la fermeture commerciale, permettra de gagner en efficacité lors de la mise en œuvre effective de la procédure de fermeture.

3.2.2 Information et formation des équipes par l'OC

Les OC devront s'assurer de la bonne information et de la bonne formation de leurs équipes sur le projet de fermeture du cuivre afin de mettre à profit chaque interaction avec leurs clients cuivre résidant dans une zone de fermeture pour les informer du projet en cours et de la nécessité de migrer rapidement vers une autre technologie disponible.

3.2.3 Remontée des difficultés

L'OC fera remonter à l'OI Cuivre et, le cas échéant, aux OI FttH, toute difficulté rencontrée localement qui serait de nature à menacer la réussite de la mise en œuvre de la fermeture commerciale, dans les délais concernés. Ces remontées pourront avoir lieu dans le cadre des instances de gouvernance prévues dans le plan de fermeture et détaillées dans le **cahier n°3**.

3.2.4 Capitalisation

Les OC contribueront aux travaux de capitalisation en faisant remonter à l'OI cuivre, à échéances régulières, les bonnes pratiques, les réussites et les échecs rencontrés à l'occasion de la fermeture

commerciale, afin de pouvoir gagner en efficacité et de mettre en place des améliorations pour la suite du plan de fermeture.

3.3 Les actions de communication à entreprendre

3.3.1 Détermination de la stratégie de communication neutre et institutionnelle autour de la fermeture commerciale

L'OC pourra participer à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de communication neutre et institutionnelle sur la fermeture du cuivre.

4. Je suis un élu local

Les expérimentations ont montré le rôle essentiel que jouent les élus locaux, au premier rang desquels les maires, dans la réussite de la fermeture du cuivre, ceci dès l'étape de la fermeture commerciale. Ils sont des acteurs centraux de la transformation numérique des communes et sont des interlocuteurs privilégiés pour les concitoyens.

4.1 Les actions à mettre en œuvre par l'élu local

4.1.1 Gestion du génie civil de leur ressort

Pour le génie civil appartenant aux communes, les élus locaux ont un rôle important dans la qualité du génie civil mis à disposition et utilisé par les OI FttH. En assurant l'entretien du génie civil leur appartenant dans l'emprise de leur commune, les élus locaux faciliteront les travaux de l'OI FttH.

4.1.2 Facilitation des déploiements FttH

En tant que gestionnaire du domaine public notamment routier, l'élu local peut faciliter les déploiements FttH en accordant rapidement des permissions de voirie à l'OI FttH qui en ferait la demande.

4.1.3 Participation aux réunions et à la gouvernance

Les élus locaux participeront à l'ensemble des réunions prévues dans le cadre de la gouvernance du plan de fermeture du réseau cuivre, avec l'OI cuivre et les OI FttH.

4.2 Les bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre par l'élu local

4.2.1 Participation aux échanges en cas de refus tiers

En cas de refus d'un tiers de déployer le FttH, notamment en cas de refus syndics, le maire peut soutenir les efforts de l'OI FttH en prenant attache avec le tiers pour lui rappeler l'importance d'autoriser le déploiement du FttH dans son local, notamment dans la perspective de la fermeture annoncée du réseau cuivre sur la commune.

4.2.2 Coopération pour qualifier les adresses exotiques

Les élus locaux ont une connaissance précise de leur commune, qui peut être utile à l'OI FttH dans le cas d'adresses qualifiées d'« exotiques », pour renseigner sur leur réalité et la nécessité, ou non, de les rendre raccordables à la fibre optique. Ces adresses « exotiques » peuvent, par exemple, concerner des châteaux d'eau, des systèmes d'affichage ou d'autres équipements de ce type.

4.2.3 Coopération pour aider à atteindre certains clients

Les élus locaux pourront faire bénéficier les OC de leur connaissance de leurs administrés, pour les aider à atteindre certains clients (publics pouvant être considérés comme fragiles notamment). Ainsi, les personnes âgées pourront être accompagnées au travers de structures municipales comme les centres communaux d'action sociale.

4.2.4 Capitalisation

Les élus locaux contribueront aux travaux de capitalisation en faisant remonter à l'OI Cuivre, à échéances régulières, les bonnes pratiques, les réussites et les échecs rencontrés à l'occasion de la fermeture commerciale, afin de pouvoir gagner en efficacité et de mettre en place des améliorations pour la suite du plan de fermeture.

4.3 Les actions de communication à entreprendre

4.3.1 Communication et pédagogie auprès des concitoyens

L'élu local peut solliciter l'OI Cuivre ou l'OI FttH pour l'aider à faire de la pédagogie sur le chantier de modernisation numérique du pays, lors de réunions d'information organisées par la mairie.

L'élu local peut utiliser tous les moyens de communication à sa disposition pour atteindre les différents publics.

Il répond, de manière équitable, aux éventuelles sollicitations des OC pour faciliter la migration de ses administrés vers les offres de leurs choix. Une attention particulière pourra être portée aux publics les plus fragiles ainsi qu'aux administrés qui semblent les plus durs à faire migrer vers une autre technologie.

4.3.2 Détermination de la politique d'accompagnement / communication vis-à-vis des concitoyens

Les élus locaux seront accompagnés et pourront s'appuyer sur les documents de communication neutre mis à disposition pour faire de la pédagogie et accompagner leurs administrés. Ils pourront remonter leurs besoins de communication afin qu'ils soient pris en compte dans les groupes de travail ad hoc.

A noter : une première version du kit de communication est déjà disponible ([Se préparer à la fin du réseau cuivre | Kit de communication · Fédération Française des Télécoms \(fftelecoms.org\)](#)).

5. Je suis une instance de représentation (ex. associations de consommateurs, chambre de commerce et d'industriel, fédérations professionnelles)

La fermeture commerciale concerne autant le grand public que les professionnels et tous les représentants jouent un rôle dans l'accomplissement de la transition. Ils sont en mesure de faire connaître et comprendre le projet ainsi que d'encourager les clients à migrer.

Les fédérations professionnelles ont un rôle clé à jouer pour accompagner leurs propres clients utilisant des services fonctionnant sur le réseau cuivre vers des solutions et services fonctionnant sur une technologie alternative (services de type téléalarme, télé-surveillance, assistance ascenseurs, ...).

5.1 Les bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre par les instances de représentation

5.1.1 Proposer des solutions compatibles et les offres associées

Les fédérations professionnelles veillent à ce que les professionnels du secteur qu'elles représentent proposent à leurs clients des solutions compatibles et les offres associées permettant à leurs clients de continuer de bénéficier de leur service sur une autre technologie que le réseau cuivre.

5.2 Les actions de communication à entreprendre

5.2.1 Détermination de la politique d'accompagnement et de communication qu'ils souhaitent mettre en place

Les instances représentatives doivent dès aujourd'hui commencer à réfléchir aux actions à mettre en œuvre dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre. Il conviendra de déterminer la politique d'accompagnement et de communication que ces instances souhaitent mettre en place pour leurs adhérents / membres / publics cibles (clients professionnels et grand public).

Elles pourront si elles le souhaitent relayer des éléments de communication neutre mis à disposition, ainsi que transmettre directement aux OC, les points de blocage des professionnels et du grand public afin de trouver des solutions pertinentes.

5.2.2 Communiquer auprès des clients

Les instances de représentation communiqueront auprès de leurs publics cibles toute information utile pour permettre de renforcer la pédagogie et de les inciter à la migration vers une autre technologie disponible.

Les fédérations professionnelles informeront leurs clients sur les impacts de la fermeture du cuivre sur les services qu'ils fournissent, et sur les démarches à mener pour en assurer la continuité.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 euros RCS Nanterre 380 129 866

Siège social : 111 quai du président Roosevelt – CS 70 222 – 92 449 Issy les Moulineaux Cedex

