

An aerial photograph of a winter landscape. The ground is covered in a thick layer of snow, and numerous evergreen trees are scattered throughout, their branches heavily laden with snow. A winding road or path is visible, highlighted with a thick orange line. In the upper right quadrant, a small cluster of buildings, possibly a village or farmstead, is visible, also partially covered in snow. The overall scene is serene and cold.

Fermeture du réseau cuivre

Cahier 9

Chantiers en cours ou à venir

Les cahiers de la fermeture du réseau cuivre

Cahier #9 : chantiers en cours ou à venir

Version publiée le 13/12/2022

Sommaire

Préambule	3
Vision des cahiers de fermeture du réseau cuivre	4
1. Communication neutre et sectorielle	5
2. Adaptation du critère de fermeture 100% raccordables FttH	8
3. Evolutions législatives et réglementaires à conduire	10
4. Financement des coûts.....	11
5. Modulation du SAV	13
6. Dépose du réseau.....	15

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

Certains sujets identifiés dès la publication du document mis en consultation publique doivent encore être adressés, pour certains par Orange, pour d'autres par l'ensemble des parties prenantes.

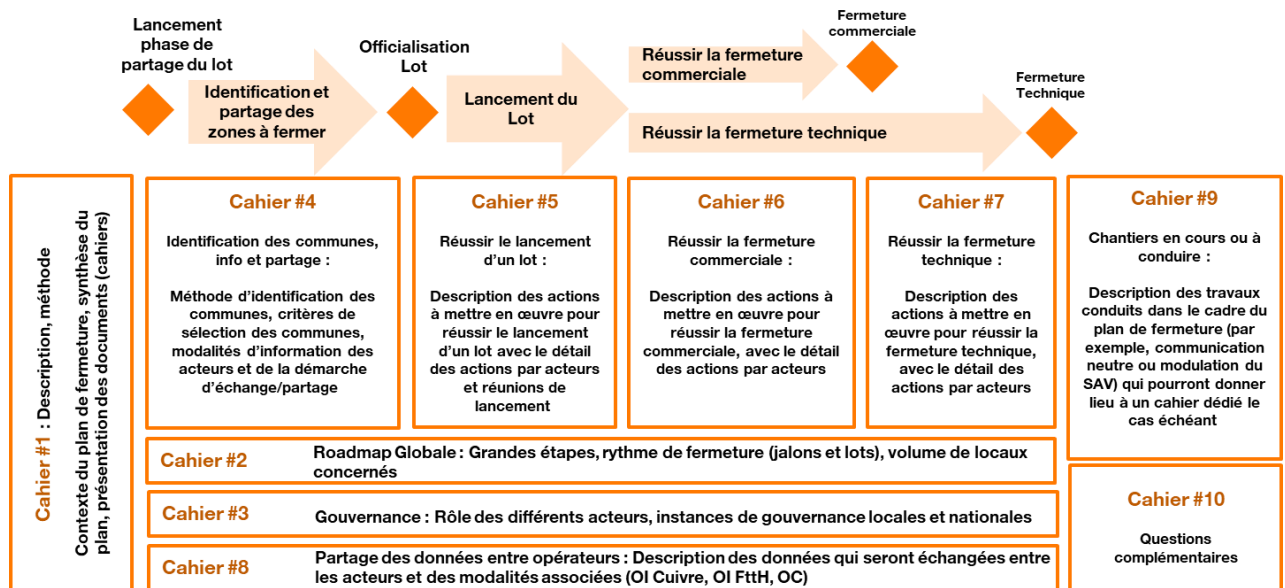
La consultation publique a permis de conforter et préciser cette première liste de sujets.

Le présent cahier a pour objectif de lister ces chantiers, de présenter l'état à date des réflexions, identifier les acteurs concernés et les actions à mettre en œuvre pour avancer. Il sera actualisé régulièrement et certains sujets, lorsqu'ils auront abouti, pourront faire l'objet d'un cahier dédié.

La liste des sujets traités dans ce cahier est la suivante :

- Communication neutre et sectorielle.
- Adaptation du critère de fermeture "100% raccordables FttH"
- Evolutions législatives et réglementaires.
- Financement des coûts.
- Modulation du SAV.
- Dépose du réseau.

Vision des cahiers de fermeture du réseau cuivre



1. Communication neutre et sectorielle

1.1 Etat des réflexions

Le bon déroulement et la réussite du plan de fermeture impliquent une stratégie de communication ambitieuse en mesure d'expliquer les enjeux à l'ensemble des acteurs concernés (opérateurs, clients, collectivités locales). Chaque opérateur commercial a un rôle de premier plan à jouer en matière de communication vers son client. Néanmoins, il sera utile de disposer d'une communication neutre, pédagogique, institutionnelle, pour que la population connaisse ce projet et en comprenne les impacts.

Ainsi la communication neutre et institutionnelle doit être une communication de confiance, non commerciale, qui vient en complément et en soutien de la communication commerciale déjà réalisée par les opérateurs commerciaux envers leurs clients finaux et de la communication pouvant être réalisée par les OI FttH et l'OI cuivre le cas échéant. L'objectif de cette communication est d'accompagner les utilisateurs (particuliers, entreprises, administrations) pour les encourager à basculer sur un autre réseau de communication électronique avant la fermeture du réseau cuivre. Cette communication donnera un cadre aux communications des OI et des OC. La présence de la Marianne, signe du soutien de l'Etat à la démarche, renforcera son côté institutionnel.

Ce besoin d'une communication neutre et institutionnelle a été exprimé à différentes reprises par toutes les parties prenantes :

- Dès la fin de l'expérimentation de Lévis-Saint-Nom par l'ensemble des OC
- Lors de la consultation publique du plan de fermeture du cuivre par les OC, les OI FttH, ainsi que les associations d'élus
- Dans le cadre d'un courrier commun aux principales associations de collectivités locales (AMF, ADF, Régions de France, Avicca) adressé à la Première ministre
- Dans le cadre des différents événements « numériques » (TRIP Avicca d'automne 2022, congrès des maires 2022, université du THD 2022).

La seconde expérimentation a permis de réaliser avec la Fédération Française des Télécoms un premier kit de communication complet (plaquette pédagogique, affiche, vidéo, modèle d'article, ...), déjà disponible en ligne. Un bilan est en cours pour améliorer ce kit de communication mais il apparaît d'ores et déjà nécessaire d'aller plus loin. Deux axes majeurs se dégagent :

- La nécessité de mettre des moyens en commun pour décliner localement ces actions de communication (coller des affiches, distribuer des plaquettes, contribuer à la préparation de réunions publiques...). Il sera en effet nécessaire de disposer de « forces de frappe » locales pour démultiplier localement le kit de communication mis à disposition.
- La nécessité de renforcer ces actions locales par une communication nationale forte, soutenue par les pouvoirs publics (site Internet, numéro vert, ...).

1.2 Actions de communication identifiées

Les différents supports de communication déjà réalisés avec la FFT constituent un premier socle de communication sectorielle.

À ce stade, Orange a identifié comme actions de communication possibles :

- **Actions globales :**
 - Mise à jour des éléments du kit de communication produit par la FFTélécoms pour adaptation au lot 1 et suivants (affiche, plaquette pédagogique, infographie, modèle de courrier pour les gazettes municipales / sites internet municipaux / réseau sociaux),
 - Publication du kit de communication sur les sites Internet des parties prenantes et relais sur les réseaux sociaux des parties prenantes,

- Envoi de ce kit de communication par email aux élus concernés (maires, présidents d'EPCI, présidents de région/département, préfets, ...)
 - Accompagnement / SAV pour expliquer l'utilisation du kit, répondre aux interrogations
 - Organisation de la capitalisation auprès de toutes les parties prenantes (opérateurs, élus /pouvoirs publics locaux, associations d'élus nationales, ...) pour enrichissement (nouveaux supports, nouveaux formats) et améliorations du kit de communication
 - Coordination de l'ensemble des parties prenantes, animation des travaux
 - Recherche de financement.
- **Actions « terrain » :**
 - Diffusion locale dans l'ensemble des communes concernées par un lot de fermeture des éléments du kit de communication pour atteindre le public (particuliers ou entreprises) : collage des affiches (sur les panneaux d'affichage municipaux, dans les mairies, les lieux publics), distribution de flyers dans les boîtes aux lettres ou chez les commerçants, ...
 - Organisation d'évènements d'information (ex. réunions publiques d'information) pour informer et rassurer le public,
 - Coordination avec les opérateurs et les élus locaux pour la mise en œuvre de ces actions (planification, organisation, ...)

D'autres actions pourront être mises en œuvre à moyen-terme et devront faire l'objet de travaux et de réflexions communes à court-terme. Elles concernent :

- La création et l'administration d'un site Internet d'information sur la fermeture du réseau cuivre, qui contiendra toutes les informations utiles pour informer et rassurer le public,
- La mise en place d'un numéro vert d'information, demandé par les associations de collectivités territoriales dans le double objectif d'informer le public et de lutter contre les actes de démarchage abusif.

1.3 Moyens nécessaires

Pour mettre en œuvre une communication sectorielle complémentaire aux initiatives de communication de chaque opérateur et ainsi tirer un bénéfice plus important pour l'ensemble des acteurs, la mise en commun de moyens par les acteurs concernés est indispensable. Les moyens concernent des moyens humains, techniques et financiers.

1.4 Acteurs concernés



1.5 Instances de travail

Orange propose d'initier des ateliers de travail thématiques sur ce sujet, dès la publication de ce cahier, en réunissant les futurs contributeurs. Ces ateliers de travail pourront avoir lieu dans le prolongement des GT communication neutre animés par la FFT.

1.6 Prochaines étapes

Les premiers travaux de mise à jour du kit de communication FFT sont en cours. Un atelier de travail thématique sera organisé dès janvier 2022 pour réunir tous les acteurs concernés.

2. Adaptation du critère de fermeture 100% raccordables FttH

2.1 Présentation des enjeux

La démarche d'Orange relative à l'aménagement du critère 100 % fibre optique jusqu'à l'abonné (ci-après FttH) s'ancre pleinement dans le cadre réglementaire fixé par l'Arcep, puisque l'analyse de marché en vigueur aujourd'hui prévoit une adaptation de ce critère après présentation du plan de fermeture du réseau cuivre.

2.1.1 Un besoin confirmé par l'expérimentation n°2

Le besoin d'aménager ce critère, anticipé par l'Arcep, a été confirmé dans le cadre de l'expérimentation en cours, au moment de la fermeture commerciale. En dépit d'un contexte favorable et d'un suivi très fin des déploiements FttH réalisé à l'aune de ce critère, le "100 % FttH" n'a pas été atteint dans l'ensemble des zones d'expérimentation en raison de la présence de :

- Cas de refus de syndic, face auxquels aucun opérateur ne peut agir (OI fibre, OI cuivre, OC), sur plusieurs communes.
- Cas de logements isolés pour lesquels le coût de construction pour les rendre raccordables à la fibre est très élevé, et pour lesquels une commande fibre par la suite est incertaine.
- Cas de locaux isolés pour lesquels il n'y a aucun besoin de disposer de la fibre, comme par exemple le cas d'un cabanon de chasse en bordure de forêt.

Pour l'expérimentation 2, le jalon de fermeture commerciale a pu être prononcé grâce à la constitution d'un lourd dossier de demande de dérogation, dispositif qui ne saurait être répliqué pour les futurs lots de fermeture technique.

Il est plus globalement reconnu, parmi les professionnels du secteur, que la réglementation définissant les conditions de fermeture du réseau cuivre ne saurait être plus contraignante que la réglementation symétrique en vigueur pour les déploiements de la fibre. Cette dernière prévoit notamment des situations de refus tiers, des locaux raccordables sur demande ou encore de locaux raccordables sur demande assujettis à une tarification spécifique.

Une adaptation qui ne remet pas en cause l'ambition de généralisation du FttH poursuivie par le Gouvernement et l'ensemble du secteur

Orange entend rappeler que l'aménagement du critère 100 % FttH demandé dans le cadre de la mise en œuvre du plan de fermeture du réseau cuivre ne signifie en aucun cas une remise en cause de l'objectif fixé par le Gouvernement concernant la généralisation du FttH fin 2025, auquel Orange souscrit très largement et sur lequel s'appuie largement le calendrier de fermeture du cuivre avec des fermetures massives du réseau cuivre qui s'accélèrent après cette échéance nationale.

Orange demande simplement d'être pragmatique et de lever, dans certaines conditions, cet obstacle majeur qui empêcherait, à défaut, de fermer le réseau cuivre.

2.2 Description de la proposition d'Orange

Dans ces conditions, Orange formule une proposition d'aménagement pragmatique de ce critère relatif au 100 % FttH, afin de permettre la mise en œuvre de la fermeture commerciale de manière pleinement opérationnelle, dès la phase de transition du plan et les premiers lots de fermeture technique (lot 1 et lot

2), au bénéfice de l'ensemble des acteurs investis dans le déploiement du FttH en France, État, collectivités territoriales et opérateurs (d'infrastructure et commerciaux) en tête.

La proposition consiste à identifier des exceptions issues des retours d'expérience de la fermeture commerciale de l'expérimentation n°2 tels que :

- Des locaux non raccordables à la suite d'un refus de propriétaire ou de tiers (y compris collectivité) ;
- Des locaux qui présentent des coûts de déploiement unitaire très élevés pour les rendre raccordables (locaux raccordables sur demande pour lesquels l'installation du point de branchement optique est assujettie à une tarification spécifique) ;
- Des locaux pour lesquels le besoin de disposer de la fibre est incertain (locaux raccordables sur demande) ;
- Dans des cas très exceptionnels, des locaux non raccordables pour des raisons technico-économiques (travaux nécessitant de traverser une rocade, ...).

Orange propose également d'apprécier ces critères différemment si la fermeture commerciale intervient 12 mois avant la fermeture technique, ou si elle intervient plus de 12 mois avant la fermeture technique.

Par ailleurs, ces critères devront également s'apprécier au regard de la disponibilité de solutions technologiques alternatives (satellite, mobile ou câble coaxial).

2.3 Acteurs concernés



2.4 Prochaines étapes

Orange va poursuivre les échanges autour des propositions formulées à ce sujet, qui est également identifié dans la consultation en cours « bilan et perspectives » du nouveau cycle d'analyse de marchés.

Dans le cadre du lot 1, Orange a proposé d'expérimenter l'application d'exceptions au critère 100% afin de nourrir dès le lancement et au fil de l'eau du projet, les travaux qui se dérouleront dans le cadre du nouveau cycle d'analyse de marché.

Cette expérimentation devra permettre de travailler sur les mécanismes concrets de partage d'informations, de contrôle effectif des situations d'exceptions proposées, sur le pilotage avec les opérateurs pour l'appréciation des différentes situations.

3. Evolutions législatives et réglementaires à conduire

3.1 Etat des réflexions

De premiers travaux visant à faciliter les migrations des clients et à accompagner l'arrêt des services au moment de la fermeture technique ont été initiés entre opérateurs commerciaux en marge du GT Arcep puis partagés avec les pouvoirs publics.

Les réflexions sont encore en cours et pourront donner lieu à de nouveaux échanges si besoin.

4. Financement des coûts

4.1 Présentation des enjeux

Le chapitre 6.3 du document de consultation publique mettait en visibilité de l'ensemble du secteur la position d'Orange concernant le financement de certains coûts.

Le présent chapitre rappelle certains principes fixés par Orange pour la mise en œuvre de son plan de fermeture et remet en visibilité les sujets à adresser.

4.2 Financement des travaux en domaine privatif

La construction du raccordement FttH ou la mise en œuvre d'une autre solution alternative pour un client final peut nécessiter des travaux en partie privative (par exemple création de fourreaux). Ces travaux sont à la charge du client final, particuliers ou entreprises. En tout état de cause, aucune subvention ni dédommagement ne pourra être demandé à Orange pour la réalisation de ces travaux.

Pour les clients finals, ces travaux en partie privative relativement coûteux peuvent constituer un frein à la migration vers la fibre. Plusieurs situations de ce type ont été rencontrées sur les 6 communes d'expérimentation. Aussi, dans la perspective de la fermeture technique du réseau cuivre, afin que cela ne conduise pas à une situation de blocage, Orange suggère que les parties prenantes, notamment publiques, explorent des solutions pour accompagner techniquement et/ou financièrement, par exemple sur le modèle du dispositif cohésion numérique des territoires pour le soutien des ménages à l'équipement pour des solutions radio (satellite, 4G fixe) afin de disposer d'un accès à bon haut débit.

Il est à noter que la consultation publique a fait ressortir les spécificités de certains grands clients entreprise (les utilisateurs "industriels") pour qui ce sujet est encore plus prégnant avec des coûts de mise en œuvre de solutions de substitution qui peuvent être conséquents compte tenu des investissements en domaine privé nécessaires.

4.3 Financement des autres coûts

Cette transition technologique représente un chantier majeur pour la France, elle bénéficiera à l'ensemble des acteurs : opérateurs, clients, pouvoirs publics.

Comme tout chantier de cette ampleur, cela va générer des coûts pour l'ensemble des parties prenantes : coûts de migration et d'accompagnement des clients (particuliers ou entreprises) pour les OC, coûts de déploiement FttH pour les OI FttH.

Aucun financement, ni dédommagement ne pourra être demandé à Orange pour accompagner cette transition.

4.4 Acteurs concernés



4.5 Instances de travail et prochaines étapes

Orange proposera aux acteurs concernés la mise en place d'un atelier thématique dédié à ces sujets.

5. Modulation du SAV

5.1 Description

Le cadre réglementaire établi par l'ARCEP en 2020 prévoit la possibilité de mettre en place, après la fermeture commerciale et avant la fermeture technique d'une zone, un jalon d'adaptation du service de rétablissement des dérangements (ci-après « jalon d'adaptation du SAV »), à partir duquel Orange pourra adapter les processus SAV sur la boucle locale cuivre sur la zone concernée. Un délai de préavis de 6 mois doit être respecté.

Comme indiqué aux chapitres 3.5.2 et 4.4 du plan mis en consultation publique, Orange souhaite mettre en œuvre ce jalon, dont les modalités précises sont à définir avec l'ensemble des opérateurs, afin de créer un levier incitatif à la migration des accès vers les solutions de substitution, responsabilisant les opérateurs et leurs clients sur les arbitrages à réaliser dans la perspective de la fermeture technique ultérieure.

Ainsi, en cas de non-rétablissement d'un accès, il serait de la responsabilité de l'opérateur commercial de trouver une solution pour son client cuivre en dérangement, i.e. soit la réalisation d'un raccordement FttH, soit le recours à une technologie alternative.

Il convient donc d'étudier :

- La temporalité adaptée pour ce jalon, par rapport à la fermeture commerciale ou la fermeture technique, sur une zone donnée ou au niveau national.
- Le périmètre concerné en termes d'offres de gros ou d'options dans le cadre de ces offres, des exceptions étant probablement à prévoir, par exemple pour les accès bénéficiant d'une garantie de temps de rétablissement et/ou pour des accès supportant des services sensibles.
- Les adaptations pertinentes des processus et des dispositions associées des offres de référence et des contrats d'accès.

5.2 Etat des réflexions

Les premiers commentaires reçus par Orange de la part des opérateurs confirment l'utilité potentielle d'un jalon d'adaptation du SAV tout en rappelant le besoin d'en préciser les modalités de mise en œuvre.

Certains acteurs soulignent notamment les besoins suivants :

- Positionner le jalon de manière à faciliter le discours vers les clients finals avec une étape d'adaptation du SAV préalable à une coupure définitive de l'accès, dans le but d'inciter ces clients finals à ne pas attendre le dernier moment pour migrer vers une solution de substitution.
- Tenir compte des conditions et des délais de production des accès fibre de substitution pour définir le périmètre des offres concernées.
- Réfléchir au niveau de souplesse laissé aux opérateurs commerciaux par rapport à la possibilité de demander une intervention en SAV, en fonction du délai entre le jalon d'adaptation du SAV et la fermeture technique effective sur la zone concernée.
- Eviter un dispositif trop complexe qui impliquerait en particulier des développements importants dans les systèmes d'informations des opérateurs concernés voire qui serait inopérant du fait de cette complexité.

Les acteurs s'accordent sur le fait qu'un travail multilatéral est nécessaire pour avancer sur le sujet.

5.3 Acteurs concernés



5.4 Instances de travail

Groupe de travail multilatéral animé par l'ARCEP et potentiellement atelier de travail dédié au sujet à organiser en marge du GT principal.

5.5 Actions à mettre en œuvre

Poursuite des échanges avec les acteurs concernés en GT et/ou ateliers de travail afin de préciser les modalités de mise en œuvre.

Orange proposera des scénarii détaillés de mise en œuvre du jalon d'adaptation SAV qui seront partagés et discutés dans ces instances.

Les premiers retours reçus mentionnés ci-dessus seront analysés et une réponse sera apportée par Orange dans le cadre du GT ou des ateliers à venir.

Ces travaux pourront le cas échéant donner lieu à des adaptations du cadre réglementaire de manière à intégrer des précisions permettant de sécuriser les modalités de mise en œuvre retenues.

Un premier test devra être mené, dans le respect d'un délai de préavis adapté, sur un des premiers lots annuels de fermeture technique ou une partie d'un de ces lots, lors de la phase de transition, afin d'envisager une généralisation sur les lots de la phase de fermeture, à partir de 2026.

6. Dépose du réseau

6.1 Description

La dépose du cuivre constituera l'étape finale du plan de fermeture du réseau cuivre. Elle ne pourra être engagée qu'une fois la fermeture technique prononcée, lorsque plus aucun service ne sera fourni sur le réseau cuivre. Elle constitue un chantier industriel en tant que tel, d'une complexité aussi grande (si ce n'est plus) que le déploiement d'un nouveau réseau.

Les premiers lots de fermeture technique (à partir de 2024) permettront de déterminer les conditions de la dépose du réseau. Les configurations de déploiement du réseau cuivre sont nombreuses : déploiements aériens, déploiements souterrains en conduite ou en pleine terre. Les conditions de la dépose dépendent donc des différentes configurations d'implantation du réseau : en fonction du terrain, en fonction du support, en fonction de l'environnement (présence d'autres réseaux -télécoms ou autre - à proximité). Les premiers lots de fermeture technique permettront de disposer de suffisamment de configurations différentes pour tester « grandeur nature » les conditions de la dépose. Ces tests sont nécessaires pour tirer des enseignements sur la dépose et pouvoir déterminer précisément la stratégie de dépose du réseau cuivre.

Les expérimentations de fermeture du réseau cuivre menées sur 7 communes sont extrêmement riches concernant les différentes configurations clients, le fonctionnement avec les parties prenantes ou encore la communication. En revanche, elles se déroulent sur des zones trop limitées pour permettre de définir une démarche industrialisable de dépose du réseau. En effet, seule une partie de ce réseau peut être déposée à l'issue des expérimentations car bien souvent le réseau dessert des habitants de communes contiguës non concernées par les expérimentations.

Les opérations de dépose totale et industrielle d'une zone n'interviendront pas avant 2027-2028, après la fermeture technique prononcée en 2026. Pour autant, Orange n'attend pas cette échéance pour mener des analyses sur le sujet.

En tout état de cause, dans les différents scénarii à l'étude, Orange veillera à assurer une forte coordination entre les acteurs. D'une part, le chantier de dépose impose une forte coordination entre l'OI Cuivre et l'OI FttH de la zone, compte tenu de la forte proximité des réseaux déployés, afin d'éviter toute dégradation sur le réseau FttH au moment de la dépose. D'autre part, le chantier de dépose revêt une dimension importante en matière d'emploi pour la filière, une fois les déploiements FttH généralisés sur l'ensemble du territoire : ce paramètre sera pris en compte par Orange dans les différents scénarii étudiés.

6.2 Acteurs concernés



Associations
d'élus



Opérateur
d'infrastructure
cuivre



Opérateurs
commerciaux



Opérateurs
d'infrastructures
FttH

6.3 Instances de travail

Il apparaît prématuré d'engager des travaux sur le sujet de la dépose, qui pourraient commencer à l'occasion du bilan réalisé suite aux opérations de dépose qui seront mises en œuvre dans le cadre de l'expérimentation n°2.

En tout état de cause, Orange veillera à informer l'ensemble des acteurs concernés des évolutions sur le sujet de la dépose, notamment à l'occasion des GT Arcep « Fermeture du cuivre ».

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

