



CONFLANS
SAINTE-HONORINE

Lundi 20 novembre 2023

Réunion

publique

Quelques repères...

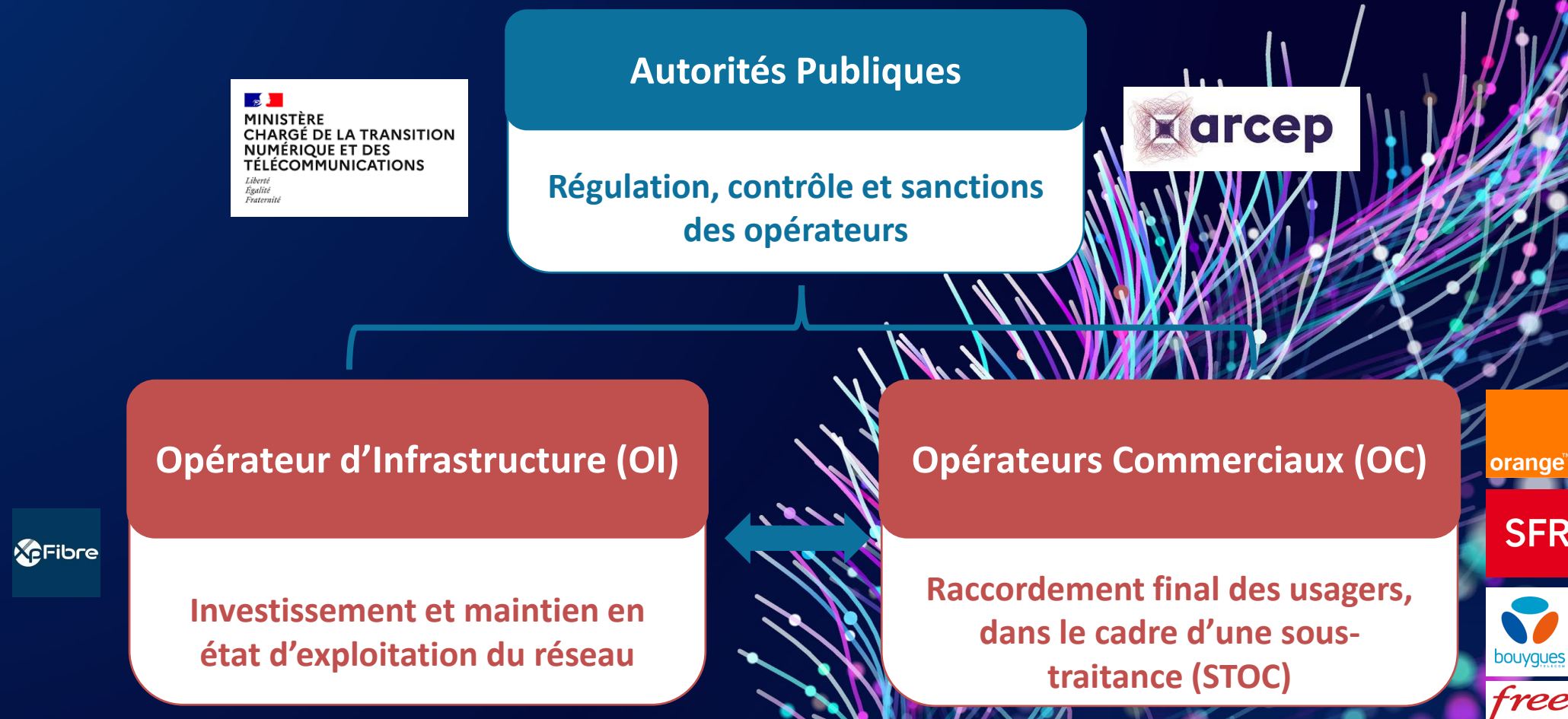
- Fin des années 2000 : constat d'un retard important dans le déploiement de réseaux de télécommunications à haut débit.
- 2013 : le **Plan France Très Haut Débit (PFTHD)** est acté.
- Objectif fin 2022 : garantir le très haut débit pour tous d'ici avec un accès principalement à la fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) à l'horizon 2025.
- Ce plan pose les bases de l'articulation entre zones d'intervention privée et publique, en tenant compte des intentions des investisseurs (Orange, SFR, etc.).
- Le contour de ces zones a été arrêté par l'**Arcep** grâce à un **Appel à Manifestations d'Intentions d'Investissement (AMII)** organisé en 2010/2011.

Quelques repères...

3 zones d'intervention

- **« Zones Très Denses »** : communes à forte concentration de population, pour lesquelles il est économiquement viable pour plusieurs opérateurs de déployer leur propre réseau de fibre optique,
- Des zones moyennement denses, dites **« Zones AMII »**, considérées rentables pour un déploiement effectué dans le cadre de co-investissements privés. Deux opérateurs (Orange et SFR) ont exprimé leur intention d'investir dans certaines de ces zones, **=> L'ARCEP a ainsi confié à SFR/XP Fibre le déploiement de la fibre à Conflans-Ste-Honorine.**
- Des **« Zones RIP »** sur lesquelles aucun opérateur n'a manifesté son intérêt à investir lors de l'AMII, et dans lesquelles les collectivités ont pu prendre la compétence d'aménagement numérique, en créant des réseaux d'initiative publique.

Qui fait quoi ?



Par un arrêt du 5 janvier 2023, la Cour d'appel de Versailles a reconnu l'absence d'intérêt à agir des villes en zone AMII : « *Seule l'Arcep et le Ministre chargé des communications électroniques sont habilités à réguler, contrôler et sanctionner les opérateurs au titre de l'exploitation de leur réseau de fibre optique* ».

Bilan du PFTHD : la nécessité d'une solution pérenne

- En janvier 2023, un **rapport de France Stratégie** a évalué les effets du PFTHD.
*« la finalisation des déploiements est un sujet sur lequel prospère le **mécontentement des usagers** »*
- La généralisation du **mode STOC** a en effet provoqué de nombreux désordres.
- Il s'agit d'un **défait de régulation** qui pose la question de la responsabilité juridique du déploiement.
- La ville a saisi le **Ministre des télécommunications**, sans réponse à ce jour.
- Des solutions existent pourtant, comme le prouve la proposition de loi portée par le sénateur Patrick Chaize (LR).
- La mobilisation des députés se révèle donc indispensable, qu'il s'agisse de voter cette loi ou d'en proposer une autre.

À Conflans-Sainte-Honorine

Objectifs de raccordement du Plan France Très Haut Débit globalement atteints MAIS **l'exploitation du réseau se révèle médiocre**. Les armoires sont abimées et les raccordements extrêmement confus, en forme de « plats de spaghettis ». S'ensuit une **faible stabilité des branchements pour les usagers, favorisant un sentiment d'abandon et une colère légitime**.



À Conflans-Sainte-Honorine

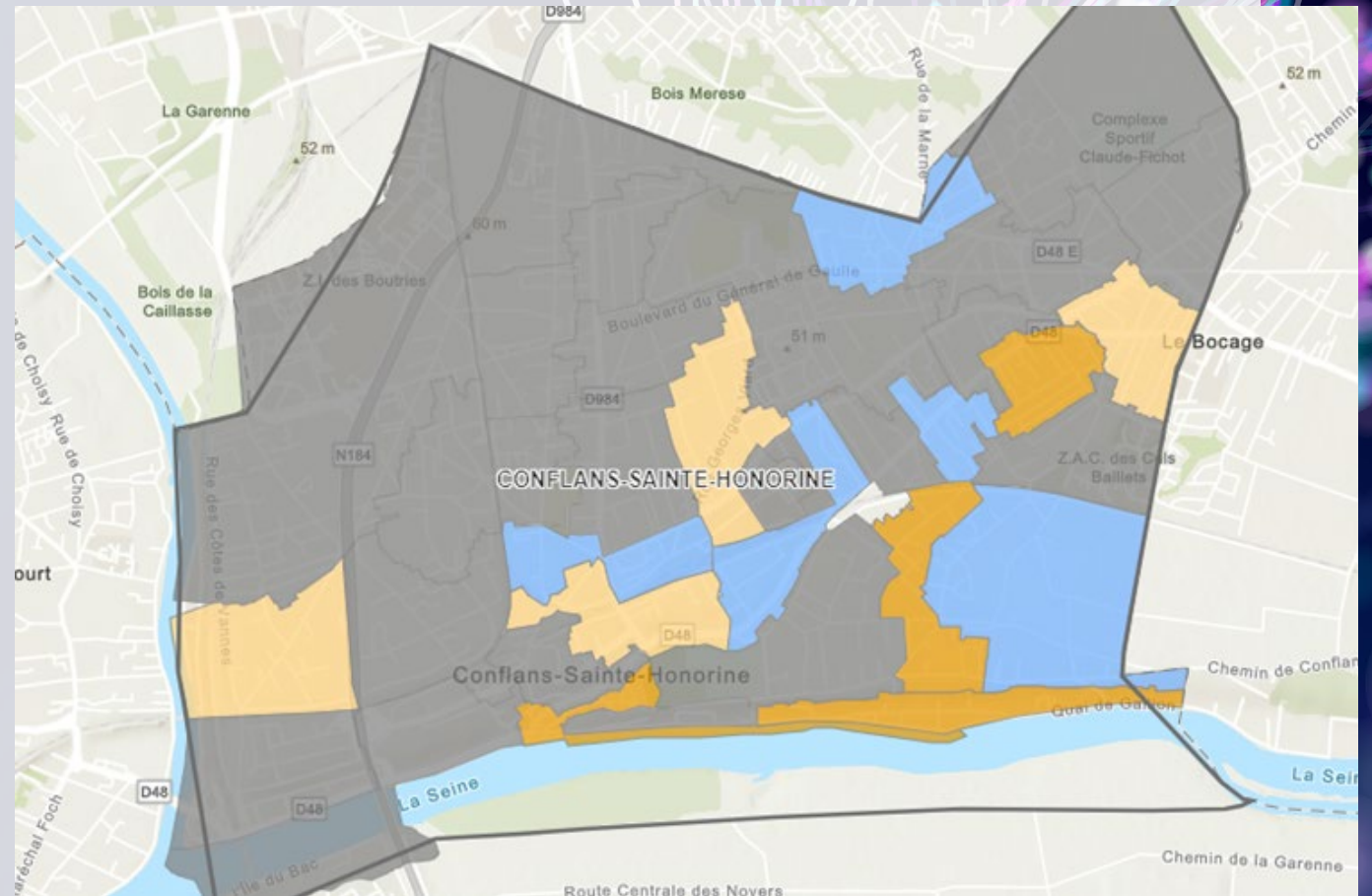
- Ces désordres sont bien connus de la Municipalité et des conflanais, puisqu'une quinzaine d'armoires sur un total de 40 sont considérées comme étant très accidentogènes.
- De nombreuses démarches ont été entreprises depuis près de 5 ans (saisies des autorités de régulation, des parlementaires et des ministres, réunions régulières avec l'opérateur d'infrastructure, courriers, etc.), permettant d'obtenir de nouveaux investissements de la part de XP fibre.



À Conflans-Sainte-Honorine

Le nouveau plan de remise en conformité des 15 PM

- Il vise à :
 - Auditer la ZAPM (entre le PM et le PBO) en vérifiant la continuité des fibres entre ces deux points,
 - Reprendre physiquement les équipements avec une mise en cohérence des SI (terrain versus référentiel SI de l'OI et des OC),
 - Reprendre l'ingénierie si nécessaire (PM saturés).



Point d'étape

Plan France Très Haut Débit 2013/2025

Déploiement de la fibre à Conflans-Ste-Honorine 2016/2025

Défaillances de l'exploitation 2018/...

2018
1^{er} courrier
à SFR

2019
Réunion
publique

2020
1^{er} courrier
à l'Arcep

2023
1^{er} courrier au
Ministre des télécom

L'accompagnement juridique des usagers conflanais

■ Présentation du cabinet Bunch, par Maître Estelle RIGAL-ALEXANDRE

Bunch est un cabinet situé à Paris et à Lyon, spécialisé en droit des affaires et particulièrement en **droit des télécoms**.

Me Rigal-Alexandre intervient dans ce secteur depuis plus de 15 ans, sur toutes les technologies (mobile, ADSL, câble, fibre, Wifi...) et sur tous les sujets (contrats, problématiques de concurrence, contentieux...). Elle intervient en particulier régulièrement :

- Devant l'ARCEP, notamment sur des sujets de régulation liées à la fibre,
- Sur les contrats liés au FttH, notamment ceux du mode STOC,
- Devant les juridictions commerciales et civiles sur les sujets télécoms,
- Dans des groupes de travail d'une fédération de professionnels du secteur et dans le cadre d'actions de lobbying.

L'accompagnement juridique des usagers conflanais

- Mise à disposition de modèles de courriers

Actions

Présentation des actions à mener et des délais

Modèles de courriers

Mise en demeure de l'OC

LRAR à l'OI

Courrier à la Députée

Association de consommateurs agréée

Fiches pratiques

J'Alerte l'ARCEP

Saisine du médiateur des télécoms

Les modèles seront mis en ligne sur le site @ de la ville **mardi 21 novembre**

L'accompagnement juridique des usagers conflanais

- **Objectif : identifier les actions à mener pour maximiser la pression sur les acteurs du FttH**

Etape 1 : contacter l'OC immédiatement et signaler l'incident auprès de l'ARCEP (« J'Alerte l'ARCEP »)

La priorité est de signaler la coupure le plus rapidement possible au **service client de l'OC** (et de relancer régulièrement) :

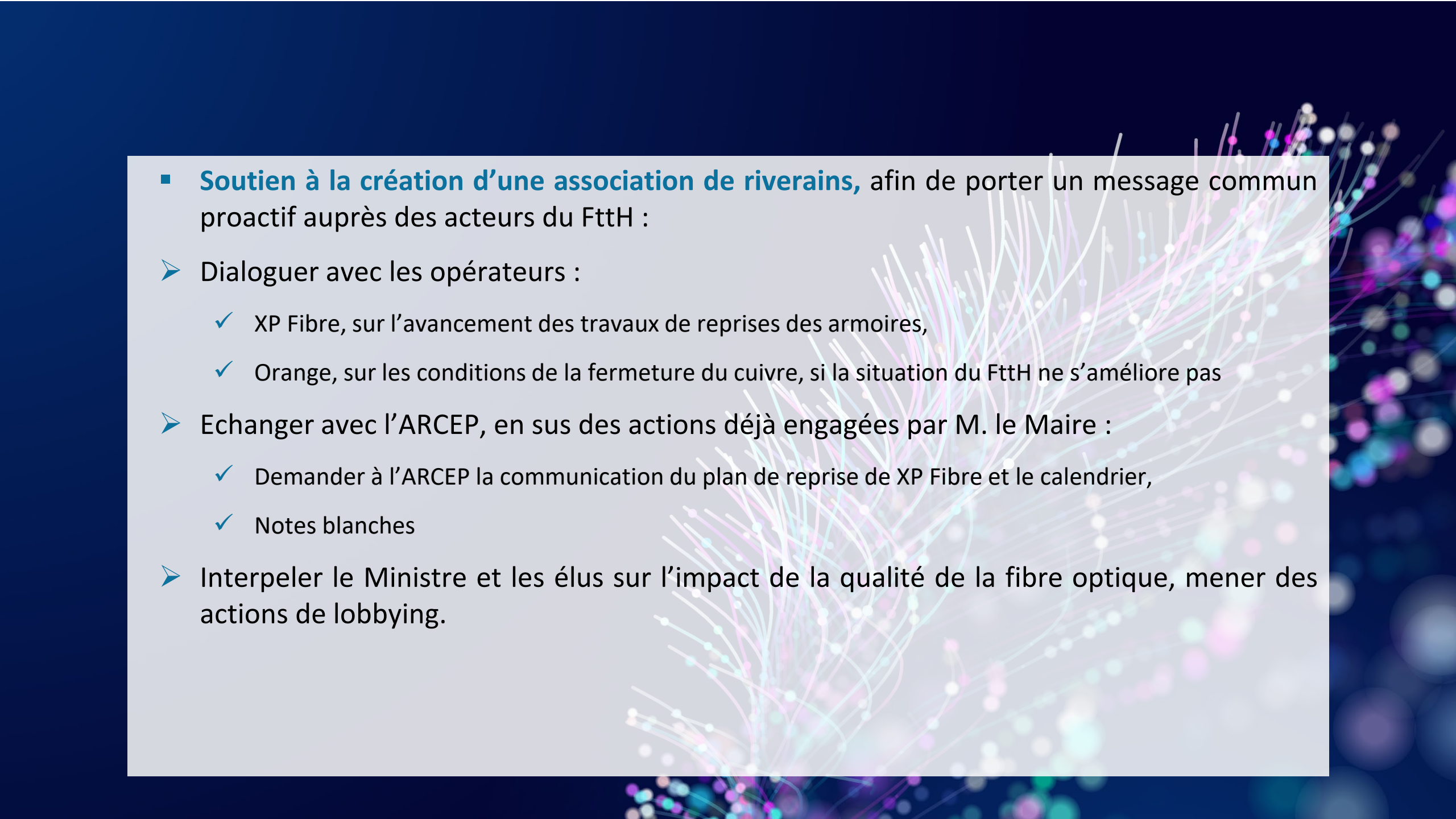
- Déclencher une intervention,
- Obtenir la suspension de l'abonnement (sauf solution temporaire) ou une indemnisation (
(

L'accompagnement juridique des usagers conflanais

- Etape 2 : courriers recommandés à l'OC et à l'OI, interpellation de la Députée, nouveau signalement auprès de l'ARCEP

L'accompagnement juridique des usagers conflanais

- **Etape 3 : saisie du médiateur des télécoms, d'une association de consommateurs agréés ou du tribunal**
- **Le médiateur des télécoms** peut être saisi par les consommateurs 1 mois après la LRAR à l'OC, grâce à un formulaire en ligne.
 - ✓ Il peut proposer aux parties une solution indemnitaire transactionnelle, en fonction de votre situation,
 - ✓ La procédure est gratuite.
- Les consommateurs peuvent se rapprocher d'une **association de consommateurs agréée**, pour ajouter une pression supplémentaire sur l'OC.
- **Le Tribunal** compétent peut être saisi par chaque client :
 - Pour obtenir une injonction de rétablissement de la ligne FttH, éventuellement sous astreinte,
 - Pour demander une indemnisation supplémentaire.

- 
- **Soutien à la création d'une association de riverains**, afin de porter un message commun proactif auprès des acteurs du FttH :
 - Dialoguer avec les opérateurs :
 - ✓ XP Fibre, sur l'avancement des travaux de reprises des armoires,
 - ✓ Orange, sur les conditions de la fermeture du cuivre, si la situation du FttH ne s'améliore pas
 - Echanger avec l'ARCEP, en sus des actions déjà engagées par M. le Maire :
 - ✓ Demander à l'ARCEP la communication du plan de reprise de XP Fibre et le calendrier,
 - ✓ Notes blanches
 - Interpeler le Ministre et les élus sur l'impact de la qualité de la fibre optique, mener des actions de lobbying.



- **Les actions judiciaires individuelles à l'encontre des OC**

- Deux types de demandes sont envisageables, en fonction de chaque situation individuelle et de chaque contrat :

- ✓ Injonction de rétablir la ligne, sous astreinte,
- ✓ Action indemnitaire (