



TRIP DE PRINTEMPS 2023

les 16 & 17 mai

TR2 : Remettre le client au centre du village



Animation
Frédéric GERBELOT
Avicca

Intervenants



Jean-Baptiste BAUD
Directeur des relations
institutionnelles
Fédération nationale
Familles Rurales
Secrétaire général - Ruralmouv



Joël BAUD-GRASSET
Président
SYANE



Oliver RIFFARD
Directeur général adjoint
Fédération Française des Télécoms

“

Nombre de clients/consommateurs finals sont -logiquement- déboussolés dans le maquis des acronymes, montages, appels à projets, annonces de fermeture de réseaux, subtilités réglementaires et autres dispositifs relatifs aux (trop) nombreux zonages de déploiement des réseaux fixes et mobiles. Comment résoudre ses besoins et difficulté de connectivité ?

Quelles sont les méthodes mises en place dans d'autres secteurs d'intervention des collectivités, en vue de répondre au mieux à l'insatisfaction grandissante -et légitime- des populations, que celles-ci soient rurales ou urbaines. ?

”

Frédéric GERBELOT

L'idée est de prendre en considération la place des clients, des usagers, qui ont parfois beaucoup de mal à se retrouver dans les zonages, les montages juridiques, dans les différentes problématiques qui peuvent tirailler parfois les OCEN et les OI, également dans le mode STOC, le new deal mobile,... D'ailleurs, le simple fait de jargonner comme je suis en train de le faire en ce moment n'aide pas à la compréhension du sujet par les usagers, qui ont parfois l'impression d'être à la place du ballon, pour continuer à filer la métaphore rugbystique.

Pour évoquer ce sujet, nous avons proposé à la Fédération nationale des Familles Rurales (FFR) de venir témoigner des difficultés qui sont rencontrées localement, par la voix de son Directeur des relations institutionnelles, Jean-Baptiste BAUD. Suite à ce premier constat, nous entendrons la Fédération Française des Télécoms (FFT) représentée par son Directeur général adjoint, Olivier RIFFARD. Enfin, Joël BAUD-GRASSET, Président du SYANE, présentera le syndicat d'énergie et d'aménagement numérique du Département de la Haute-Savoie. Il fera un état de la situation sur son territoire et en sa qualité de membre de la FNCCR et élargira, s'il le souhaite, son retour d'expériences à d'autres domaines de compétences que l'aménagement numérique.

Jean-Baptiste BAUD

Familles Rurales est une des trois plus grandes associations de consommateurs en France. Plus largement c'est aussi un mouvement familial qui réunit plus de 120 000 familles adhérentes, 17 000 salariés et 2 000 associations sur le territoire, qui au quotidien fournit des services à la population, anime les territoires et s'est aussi engagé pour l'inclusion numérique, notamment avec 200 points de médiation numérique. En tant qu'association de consommateurs, nous sommes engagés depuis plusieurs années pour défendre l'accès au très haut débit pour tous, le droit à avoir une connexion Internet de qualité pour tous et donc de lutter contre la fracture numérique, qui pour nous est un pilier de la fracture territoriale que nous souhaitons résorber le plus possible avec l'ensemble des pouvoirs publics et des acteurs économiques.

Je commence mon propos par parler de cela, car je pense qu'il faut bien avoir à l'esprit, si on se place dans un cadre plus global, que le numérique aujourd'hui est devenu un service essentiel. Et c'est pour cela que nous estimons que l'ensemble des habitants doit y avoir droit, de ceux qui habitent dans des territoires ruraux reculés à ceux qui habitent dans les grandes métropoles. C'est un combat central parce que les usages du numérique ont un impact de plus en plus important dans nos vies. Si nous nous plaçons du côté des services publics, la dématérialisation avait été présentée comme une solution aux carences que pouvaient avoir parfois les zones rurales. La dématérialisation s'est faite à marche forcée et nous nous sommes rendus compte que lorsqu'il y a 12 millions de personnes qui ont des difficultés avec les usages du numérique, fermer l'ensemble des guichets n'était pas une très bonne idée et nous sommes en train de revenir en arrière. Nous avons pris notre part dans la nécessité d'accompagnement avec les points de médiation numérique et les pouvoirs publics ont également mis en place les conseils numériques. Voici le cadre général dans lequel je voulais me placer pour vous dire qu'il est difficile aujourd'hui dans les territoires ruraux de miser sur la dématérialisation, la télémédecine et le télétravail, qui a été bien mis en avant depuis la pandémie, s'il n'y a pas d'accès à une connexion. Depuis un certain nombre d'années, nous ne

prétendions même pas au très haut débit, nous étions sur la notion de bon débit, c'est-à-dire les 8 mégas, que nous avons demandés lors de la conférence nationale des territoires et que le Gouvernement s'était engagé à faire, car une partie de la population n'avait même pas accès à ce débit-là. Les choses ont beaucoup évolué depuis le lancement du plan France très haut débit, il y a eu un certain nombre d'améliorations que nous ne pouvons pas nier. Dans les zones peu denses, c'est grâce aux collectivités, aux réseaux d'initiative publique que ceci a pu progresser. La FFR a fait deux enquêtes en 2018 et en 2020, avec l'IFOP, qui traitaient du ressenti de l'image des habitants des zones rurales qui s'appelaient « réalité de vie et quotidien en zone rurale », en vue d'analyser le sentiment d'abandon d'une partie de la population face au recul des services publics. Nous avons posé des questions sur le numérique et après le premier confinement. Nous avons comparé deux échantillons : un échantillon France globale et un échantillon sur les habitants des zones rurales. Une question était intéressante sur le ressenti : « Est-ce que la connexion que vous avez a répondu à vos besoins durant cette période ? ». Nous constatons un écart à combler sur le réseau téléphonique, le mobile, c'est 83 % sur la France globale et 76 % pour les ruraux, et sur la connexion c'est 78 % France globale et 72 % pour les ruraux.

Lorsque nous interrogeons les habitants du monde rural sur les priorités des politiques publiques qu'il faudrait conduire dans les années qui viennent pour lever les freins à l'installation dans les zones rurales, ce n'est pas le numérique qui vient en premier, mais la santé, l'emploi, l'éducation, qui sont des problématiques tellement impactantes au quotidien, que le numérique arrive après, mais qu'il n'est pas forcément le plus mal classé puisque 55 % des habitants des zones rurales notent qu'il y a eu des améliorations au cours des dernières années sur l'accès au numérique. Lors des enquêtes de 2018 et 2020, nous avons posé la question « quelles étaient les priorités en matière d'attractivité ? ». Les réponses indiquaient en premier les services publics. Nous avons noté qu'entre 2018 et 2021 sur la priorité à avoir une bonne connexion, nous sommes passés de 18 % à 26 %. Cela veut dire qu'aujourd'hui, les Français qui s'installent dans un territoire regardent de plus en plus cet accès. Ce qui paraît assez légitime puisque le télétravail s'est beaucoup développé. Donc pour se développer et être attractive, la ruralité a besoin d'avoir un accès au très haut débit, c'est vraiment une priorité. La FFR a bien étudié ce qui a été dit et notamment les chiffres donnés sur le déploiement du plan France très haut débit. Nous notons un progrès. Il demeure une différence entre ce qui est affiché théoriquement et les ressentis qu'il peut y avoir sur le terrain. Une étude de nos collègues d'UFC

Que choisir, publiée en avril, montre bien ceci. La satisfaction c'est effectivement quand on arrive sur plus de 80 % sur du filaire, après les interrogations c'est plutôt sur le restant, on parle de 30 mégas. Il y a deux difficultés aujourd'hui, la saturation des réseaux 4G. C'était une solution qui marchait bien en attendant l'accès à la fibre, mais il convient de la requestionner pour savoir si elle constitue un véritable accès garanti à ces débits ou pas du fait de la saturation ou de l'instabilité. Il y a aussi la solution du satellite qui se développe et qui concerne peu d'utilisateurs pour l'instant, mais qui peut s'avérer être une solution quand on se trouve dans un territoire où l'on attend le déploiement de la fibre, où la 4G dysfonctionne. C'est important d'avoir aussi accès à cette technologie. Nous notons que des aides ont été mises en place par l'ANCT et parfois complétées par les collectivités locales, car l'installation et le kit sont souvent coûteux, mais leur existence est souvent méconnue. Nous constatons qu'il y a sans doute de la pédagogie à faire sur cette technologie pour savoir ce qu'elle apporte, si elle est vraiment efficace et si elle n'est pas en proie aux variations de débits. Mais je crois savoir qu'il y a un nouveau satellite qui va bientôt arriver sur ce domaine là.

Nous avons demandé il y a déjà plusieurs années, que soit encadré dans la loi, ce qu'est le haut débit. Il y avait eu un engagement sur du « bon débit » à 8 mégas et aujourd'hui, c'est 30 mégas pour tout le monde. Je souhaiterais que sur ce volet là, nous ayons un travail, sans doute avec l'ARCEP, pour garantir aux consommateurs d'avoir réellement cet accès à ces débits. Le droit au très haut débit, à avoir une bonne connexion, doit pouvoir se vérifier dans les faits et c'est cela qui nous semble important aujourd'hui. Au final, pour le consommateur, ce n'est pas tant la technologie ou la manière dont elle a été installée qui comptent, mais c'est de savoir si cela fonctionne. Aujourd'hui, l'enjeu pour la continuation du plan est ce qui reste à combler pour ceux qui n'ont pas encore accès à la fibre, surtout dans les petites communes. Nous constatons que plus on descend en nombre d'habitants, moins on a accès à la fibre, moins on a accès à une bonne connexion.

Ensuite, il y a la différence entre être couvert, éligible et être raccordé. Nous avons beaucoup de remontées sur ce sujet, il y a un sérieux problème. Il n'est pas admissible qu'un abonné soit débranché pour qu'un autre soit raccordé. J'ai eu un témoignage d'habitants d'un immeuble qui lors d'un raccordement restaient avec le technicien et vérifiaient avant son départ que ce nouveau raccordement n'était pas fait au détriment d'un autre

et que le service fonctionnait bien. On me souffle que c'est une forme de démocratie participative ! Il y a la théorie, les annonces, le satisfecit du plan France très haut débit et puis la réalité de terrain qu'il faut prendre en compte. Il convient d'avoir un certain recul par rapport à tout cela.

Je terminerai en disant qu'en tant qu'association de consommateurs et en tant que représentant du monde rural, nous demandons une réelle solution pour toutes ces petites communes qui n'ont pas encore de solution filaire, c'est d'avoir une garantie sur leur débit. Ensuite, que nous puissions avoir un travail d'évaluation à ce niveau-là avec notamment l'ARCEP. Nous pouvons organiser des panels afin d'avoir un retour sur cette réalité, avec l'objectif que l'accès au très haut débit soit une réalité pour tous.

Frédéric GERBELOT

Merci pour cette entrée en matière qui a survolé les attentes, une partie des difficultés aussi du monde rural. Je voudrais donner lecture d'une première remarque qui a été faite sur SLIDO afin de faire une transition avec l'intervention de la FFT : « Je n'ai pas fait FttH deuxième langue au Bac, comment puis-je participer et comprendre vos sujets qui semblent passionnants ? ». J'ai jargonné volontairement en introduction de cette table ronde pour dire que cela n'aide pas à la compréhension du discours. Vous avez sans doute vu dans la mallette de documents qui vous a été remise à l'entrée du colloque qu'il y a un glossaire pour vous aider à vous y retrouver, parce que si nous devons dérouler tous les acronymes, nous y passerions toute la table ronde. Mais effectivement face à ces attentes, à ces besoins qui pour certains sont spécifiques au milieu rural -mais nous avons les mêmes problèmes en ville, voire d'autres qui se font ressentir de façon plus prégnante- comment se positionnent les opérateurs, et comment convient-il d'accompagner cette clientèle spécifique ?

Olivier RIFFARD

J'interviens aujourd'hui au nom de la Fédération Française des Télécoms (FFT) qui représente les différents opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructures qui ont déployé 80% des 35 millions de lignes raccordables à la fibre optique, qui ont commercialisé environ 82 millions de cartes SIM, qui ont investi 15 milliards d'Euros l'année dernière dans les réseaux fixes et mobiles. Et tout cela à des prix extrêmement compétitifs au plan international à rapporter, dans le contexte d'inflation, aux prix des autres services régulés que les abonnés paient par mois pour leur électricité. C'est important pour nous d'être là aujourd'hui et effectivement je vais évacuer tout de suite les questions liées à la qualité des raccordements en mode STOC, ce n'est pas l'objet de la table ronde à laquelle la FFT a été conviée, mais évidemment, nous sommes tous embarqués dans la filière avec tous les acteurs et tous les élus pour essayer de remédier à ces difficultés qui exaspèrent une partie de la population dans des zones très identifiées, et donc je ne reviendrai pas sur ce qui a été dit dans les précédentes tables rondes, mais c'est un sujet que nous suivons de manière très précise.

Olivier RIFFARD

Un petit mot sur le cœur de cette table ronde : « remettre le client au centre du village ». Pour rebondir sur la remarque du SLIDO et l'introduction de Frédéric, je commencerai par InfraNum, FFT, FNCCR, SYANE, AMEL, AVICCA, ce sera aussi ZTD, RIP, OC, OI, zones blanches centre bourg, sites prioritaires. Effectivement le message que nous souhaitons faire passer est que quels que soient la technologie, le programme, la façon dont le service est amené à l'abonné, au client, l'objectif pour nous opérateurs, est que nos clients soient satisfaits et que quel que soit l'abonnement fixe ou mobile, cela fonctionne et que si cela ne fonctionne pas, nous soyons en capacité de lui expliquer pourquoi et de trouver des moyens de remédier à ces dysfonctionnements. Nous n'avons pas parlé aujourd'hui de ce qui fonctionne bien. Je voudrais parler d'un exemple qui concerne le mobile. M. BAUD, vous avez évoqué des enquêtes de 2018 et 2020, je pense qu'il serait intéressant d'avoir l'étude de 2023. En effet, depuis 2018, en matière de téléphonie mobile sur le territoire, nous avons vécu une révolution avec ce que l'on appelle le new deal mobile. Pour la première fois l'État et les opérateurs, en lien avec les élus, ont réfléchi à un programme simple, lisible, qui vise à effacer 5 000 zones blanches d'ici à la fin des années 2025/2026. Nous pouvons nous en satisfaire puisque cinq ans après le lancement de ce programme, nous sommes à 2 400 zones blanches effacées dans le territoire.

Ces zones avaient été identifiées par les élus au niveau local, et derrière, les opérateurs, non sans difficulté, ont construit les pylônes et apporté le service à des gens qui étaient en zone blanche et qui du jour au lendemain accèdent à la 4G avec d'excellents débits à quatre opérateurs. Donc c'est un programme important, qui marche. C'est quelque chose dont nous pourrions nous inspirer où l'ensemble des parties prenantes sont réunies au niveau départemental, élus, syndicats d'énergie, opérateurs et là, en l'occurrence, nous allons déployer là où on nous le demande. C'est quelque chose qui a vraiment apporté un gain de connectivité énorme. Nous l'avons vu en mars 2020 au moment du confinement. Il y a eu ceux qui avaient la fibre optique, ceux qui avaient un nouveau pylône dans le cadre du new deal et qui ont pu télétravailler et il y a eu ceux qui ne l'avaient pas encore. C'est très important, et à ce titre, je tiens à féliciter l'ensemble des acteurs de la filière, puisque la filière télécoms est la seule filière qui pendant le premier confinement n'a jamais arrêté de déployer.

Olivier RIFFARD

Je souhaiterais évoquer un autre point qui concerne les cas où les abonnés n'ont pas de service, soit en cas de panne, et cela peut être des pannes liées à l'utilisateur, soit ce sont des pannes plus systémiques liées aux réseaux, soit ce sont des pannes liées à des actes de vandalisme volontaires sur nos réseaux. Il y a depuis deux/trois ans une recrudescence des actes de vandalisme sur les pylônes, sur les armoires, sur un certain nombre d'infrastructures vitales qui font que des centaines d'utilisateurs peuvent être plongés dans le noir du jour au lendemain avec impossibilité de joindre les secours. C'est pour nous un sujet de préoccupation majeur et j'interpelle une nouvelle fois le Gouvernement et les parlementaires pour faire en sorte que ce sujet puisse être monté au niveau de la responsabilité pénale des auteurs qui aujourd'hui sortent avec seulement un petit blâme ou un petit sursis. L'objectif des opérateurs est la satisfaction de leurs clients. En cas de coupure ou de défaut de service, tous les opérateurs que je représente proposent des solutions alternatives qui sont des palliatifs temporaires. Ce peut être le prêt de clés 4G et, avec les 2 400 pylônes qui ont été déployés en zone blanche, le taux de substitution fixe ou mobile est aujourd'hui plus important qu'avant. Il y a aussi la possibilité de faire intervenir le technicien le plus rapidement possible et d'avoir toujours une solution pour le client. Je ne prétends pas que nous répondons à toutes les solutions, mais l'idée est de ne pas laisser le client sans réponse.

Frédéric GERBELOT

Concernant le new deal mobile, c'est un dispositif dont le Président CHAIZE a pu saluer les avancées, tout en indiquant que nous serons très vigilants à l'atteinte de l'objectif initial qui consiste à généraliser la couverture de qualité pour l'ensemble de la population. Pour l'instant nous sommes au milieu du gué, les premiers résultats sont encourageants, mais encore une fois, l'AVICCA sera très vigilante en ce qui concerne la complétude de ce dispositif. Un des objectifs du new deal est de généraliser la 4G, cela veut dire en creux que la 2G et la 3G vont être décommissionnées, et il nous est demandé s'il y a une politique de communication qui a été mise en place par les opérateurs pour anticiper la fermeture de ces réseaux ?

Olivier RIFFARD

Effectivement, le décommissionnement de la 2G et de la 3G, c'est un peu l'histoire de la technologie et le mobile. Si nous déployons une nouvelle génération, c'est parce que dans certaines zones du territoire aujourd'hui, les réseaux 4G saturent. C'est pour cela qu'est intervenu le lancement de la 5G qui est en cours de déploiement et qui permet d'éviter ces phénomènes de saturation. Effectivement, de manière tout à fait logique et temporaire, la 2G et la 3G vont progressivement être éteintes, mais pas dans un futur proche. A ce stade il n'y a pas de plan global de fermeture de ces technologies et cela se fera de manière transitoire. Les réseaux 3G ne vont pas s'éteindre du jour au lendemain. Aujourd'hui, il y a encore la 3G pour quelques années et la 4G va rester de nombreuses années. Ce sont des technologies complémentaires, l'un n'exclut pas l'autre. La 5G est en train de se déployer, la 4G va être généralisée au maximum. Nous verrons à la fin du New Deal, l'ARCEP est là pour cela, pour faire un contrôle très strict du respect des obligations des opérateurs. Vous avez dit que nous étions au milieu du gué, ce qui est sûr c'est que pour implanter les pylônes qu'il reste à faire, il y aura deux sujets qui seront compliqués. Dans un premier temps, l'acceptabilité sociale et environnementale, c'est pour cela qu'il convient de continuer à associer les élus et les citoyens. Dans un second temps, certaines zones du territoire comme les zones littorales où nous rencontrons beaucoup de difficultés pour implanter des pylônes parce que la loi nous empêche d'aller en discontinuité d'urbanisme, les zones de montagnes sont également concernées lorsqu'il y a un lac. Par exemple au lac d'Annecy nous avons beaucoup de sites qui sont bloqués. Nous avons des sujets de raccordements électriques. Nous avons pas mal de sujets et le Président CHAIZE l'a évoqué, il y a aussi la question de l'IFER mobile.

Frédéric GERBELOT

La question de la fermeture de la 2G et de la 3G concerne aussi la clientèle professionnelle, et je serais tenté d'étendre la problématique aux objets connectés parce que nous avons aussi beaucoup d'installations techniques qui marchent avec des capteurs qui sont relevés avec des réseaux hertziens de générations précédentes, et le décommissionnement n'interviendra que dans quelques années ; mais c'est extrêmement proche s'il s'agit de remplacer tous ces capteurs là par des capteurs de nouvelle génération avec toutes les questions que cela pose ensuite en matière de prise en charge financière.

Frédéric GERBELOT

Président BAUD-GRASSET, je vais vous passer la parole pour que vous puissiez témoigner de la situation sur votre territoire en particulier, et comme vous êtes par ailleurs membre de la FNCCR et à ce titre vous avez un regard un peu plus large que sur le seul volet aménagement numérique.

Joël BAUD-GRASSET

Je suis Président d'un syndicat numérique et également conseiller départemental, et avant cela, j'étais agriculteur et syndicaliste. Il a été demandé aux territoires de déployer la fibre optique, via des syndicats mixtes entre le Département et les collectivités locales, pour d'autres ce sont des syndicats plus larges entre deux Départements, voire avec la Région, pour nous c'est le syndicat mixte de la fibre optique, mais avant tout des réseaux secs avec une habitude de travailler avec des entreprises locales qui répondaient à des petits marchés, avec une finalité de marché très rapide, avec une qualité de mise en œuvre. Et puis, nous avons vu arriver des entreprises de l'extérieur sur de grands marchés, et tout le microcosme départemental a été étonné. Quelque part, nous allions vendre du rêve et que le développement économique via le numérique était un bouleversement. Au début l'idée du SYANE était d'apporter la fibre aux entreprises, puis aux habitants, mais c'était surtout permettre au développement économique d'aller vers autre chose et par rapport aux besoins d'aujourd'hui.

Nous n'entendons pas trop parler de FttO, ça veut dire que les entreprises en sont satisfaites, car il y a un abonnement qui est à la hauteur de l'ambition. Le FttO s'est passé « comme une lettre à la poste ». Concernant le FttH, nous avons découvert le sujet. La dégradation des installations (mode STOC) a entraîné des réactions très vives de la part des élus (NRO murés,...). Nous ne parlons pas le même langage que les opérateurs : les élus développent un service public, donc l'habitant est un usager, les opérateurs développent un service au client. L'approche est donc très différente. Les usagers ne comprennent pas que certains soient connectés et pas d'autres. Par ailleurs, le département de la Haute-Savoie, comme celui du Doubs et celui de l'Ain sont limitrophes avec la Suisse, or les élus de ces départements sont las d'être la risée du pays voisin. Sur le terrain, les élus et la population ne s'y retrouvent plus.

Frédéric GERBELOT

J'entends parler de sentiment d'abandon. Or, le numérique n'est pas la priorité, ce que l'on peut entendre, il passe après la santé, l'éducation, mais sans le numérique il est encore plus difficile d'apporter des services de santé et d'éducation, et c'est là que nous revenons à la problématique qui nous tient à cœur.

Joël BAUD-GRASSET

En tant que conseiller départemental, je suis très sensible à la question du numérique en lien avec les soins et aussi le fait de pouvoir maintenir des personnes à domicile, puisque dans notre département, nous avons développé un système de téléalarme, qu'il faudra peut-être relier à un système LoRa et sortir des systèmes de la fibre ou des réseaux 4G / 5G, car il faudra une fiabilité afin que demain on assure à ces personnes de rester chez elles sans souci et de pouvoir rester connectées en cas de problème, également possible pour les personnes qui ont besoin d'oxygène, d'un soin spécifique et que l'éloignement ne permet pas d'aller en établissement et voire même, et cela nous y tenons absolument, afin de maintenir les personnes à domicile le plus longtemps possible afin qu'elles ne perdent pas leurs repères et leur vie propre. Les élus et les habitants ont des attentes de montagnards, mais avec des besoins d'aujourd'hui parce que nous avons une vie économique et nous avons besoin de ces nouveaux réseaux pour se développer, se maintenir et cela fait partie de nos politiques.

Mais parce que nous aimons nos territoires, nous avons envie d'expliquer à nos concitoyens ce que nous voulons faire, mais c'est la même chose pour le syndicat que je préside sur les bornes de recharge électrique. Il y a trois ans en arrière, les maires, dans leur profession de foi, ont inscrit, nous voulons une borne électrique dans nos communes parce que l'idée est la transition vers l'énergie verte et les déplacements un peu plus vertueux.

Nous nous devons d'être à l'écoute du terrain, de faire remonter tout cela et de le traduire dans des politiques. Votre vision des clients et notre vision des habitants/usagers doivent concorder, car c'est notre pays, c'est notre fierté. Nous avons beau dire que la France est un des premiers pays fibrés, mais nous pourrions vraiment le dire quand tout sera en bon ordre et avec une façon de travailler un peu plus vertueuse.

Joël BAUD-GRASSET

La première fois où nous avons inauguré une poche, en Haute-Savoie, nous avons fait venir la vice-Présidente de la Région, chargée du numérique et sachant que la Région, c'est également la formation professionnelle. Nous avons eu une démonstration de soudure pour montrer les nouveaux métiers que cela allait engendrer et nous nous sommes dit que cela allait créer de nouveaux emplois. C'était une vue d'un certain temps en arrière, mais aujourd'hui nous déplorons les conditions de travail de ces pauvres gens payés à « coups de lance-pierres » qui viennent travailler chez nous pour fibrer. Le fibrage extérieur s'effectue souvent dans de très mauvaises conditions, l'échelle posée sur la voiture pour accéder au sommet du poteau et le travail est effectué n'importe comment. Il convient qu'on ait du respect pour les personnes qui effectuent le travail et qu'elles puissent monter en compétence. Les acteurs du numérique, montrez-nous que vous avez envie de faire monter en compétence ces personnes, et qu'elles ne se soient pas formées avec un tuto à distance en trois heures, mais qu'effectivement il y ait un vrai travail pour leur montrer comment cela marche. Par ailleurs, j'ai constaté que l'entourage des ministres, les technocrates, ont une méconnaissance du terrain et sont plus dans la communication et l'instantané.

Olivier RIFFARD

Monsieur le Président, je voulais vous rassurer sur la capacité de la fédération à sortir de Paris, j'étais hier dans l'Eure, la semaine dernière dans la Sarthe, j'étais au Grand Bornand il y a quelques années pour le congrès de l'ANEM. En 2021, la Présidente et le Président de la fédération sont intervenus lors des cinq derniers congrès de l'association nationale des élus de montages pour montrer à quel point l'aménagement numérique des territoires est important. Donc nous avons une petite connaissance du terrain et je vous prends au mot. Nous venons quand vous voulez en Haute-Savoie pour faire une journée sur le déploiement de la fibre, du fixe, du mobile et échanger car c'est l'ADN de la fédération. Et effectivement, ce que vous dites sur l'intérêt d'avoir la fibre et le mobile sur l'ensemble du territoire c'est précisément l'objet de l'investissement massif des opérateurs, qu'ils soient commerciaux ou d'infrastructures pour l'aménagement numérique des territoires. Quand on investit dans le new deal et qu'on va inaugurer un pylône qui coûte entre 200 et 300 000 euros, c'est parfois pour couvrir vingt à trente foyers. C'est aussi cela le new deal et cela marche, car l'ensemble des partenaires se sont mis autour de la table et ont œuvré dans un but commun, donc il ne faudrait pas opposer les gens du numérique qui seraient dans la sphère parisienne, en tout cas côté fédération, ce n'est pas notre cas, et nous sommes très heureux de nous imprégner du terrain car c'est comme cela que nous arriverons à progresser.

Frédéric GERBELOT

Tour à tour vous avez évoqué l'un et l'autre quelques problématiques, à commencer par les déconnexions intempestives, les armoires de rue qui sont saccagées avec l'exaspération que cela traduit derrière. Vous avez également fait référence aux conditions de travail, aux conditions de sécurité et de rémunération des intervenants, même si ce n'est pas le sujet central de cette table ronde, la question des raccordements se pose aussi. Je serais aussi tenté d'ajouter la problématique de la fermeture du cuivre qui est annoncée, les questions de servitude de déploiement et d'élagage qui sont assez spécifiques au monde rural et au fait, que l'on soit en rural ou en urbain, les abonnés, les usagers, les clients, peu importe comment nous les appelons, peuvent être victimes d'interruptions de service pendant plusieurs semaines, voire pendant plusieurs mois alors que les prélèvements continuent sur leurs comptes en banque. Le Président d'InfraNum a évoqué la mise en place d'un média d'informations équivalent au GIP qui avait été instauré pour accompagner le passage à la TNT, pour informer le plus largement possible la population et répondre à l'enjeu démocratique. Là encore, les mots sont forts. Côté FFT, y a-t-il des choses qui vont dans ce sens-là pour essayer d'une part de pallier ces difficultés et d'autre part de mieux informer et mieux accompagner la population ?

Olivier RIFFARD

Sur le fait de ne pas laisser les gens privés de services pendant plusieurs semaines, l'ensemble des opérateurs que je représente, remboursent sur demande les sommes qui ont été prélevées pendant la durée de la coupure. Au premier coup de téléphone au service après-vente, si c'est demandé par le client, une fois le service rétabli, les sommes sont remboursées. Et puis vous avez la possibilité, comme l'indique le Code de la consommation, de résilier à tout moment votre box sans engagement. Le sujet des consommateurs, contrairement à ce que certains peuvent ressentir de manière très légitime et exaspérante, est très pris en compte au niveau européen et au niveau français. La transposition du Code européen donne un certain nombre de pouvoirs aux consommateurs et puis l'année dernière, il y a la Loi pouvoir d'achat qui a été votée, avec un décret qui va sortir dans les prochains jours qui permettra à tout abonné d'un service de télécommunications de pouvoir résilier en ligne en quelques clics. Cela va dans le sens de la facilitation des relations avec les consommateurs et sur le fait de pouvoir expliquer le décommissionnement du cuivre.

Olivier RIFFARD

C'est un sujet entre les mains du Gouvernement, de l'ARCEP et d'Orange. La FFT a participé à une expérimentation des six premières communes dans l'est de la France où nous avons fait une communication neutre et objective. Nous avons informé et associé le Maire. Mais il y a aussi beaucoup de questions qui se posent sur les usages spéciaux de certains services par les collectivités. Il y a un certain nombre de travaux qui sont menés au sein de la filière sous l'égide de l'ARCEP et l'idée est de se préparer au maximum et d'anticiper ce chantier qui va être extrêmement important.

Joël BAUD-GRASSET

Je voudrais revenir sur la compétence des personnes qui interviennent pour déployer la fibre à la fois pour le déploiement de l'infrastructure, mais également pour raccorder les clients, les usagers, les habitants. De quelle manière serait-il pertinent de prévoir qu'une partie de ce que l'on paie en abonnement mensuel soit affectée à la formation des intervenants sur le terrain ? Les coûts générés par des reprises de réseaux mal construits sont importants et il serait plus judicieux de les investir dans la formation, ce qui serait également plus valorisant pour ces personnes. La formation est un investissement, car quand les réseaux seront construits, les personnes formées pourront travailler dans les métiers des usages du numérique.

Frédéric GERBELOT

Que les clients privés de service soient remboursés est un minimum ; mais ce que nous voulons, lorsque les abonnés restent durablement sans aucune solution, c'est qu'ils soient effectivement dépannés et non qu'il leur soit répondu : « si vous n'êtes pas content, vous pouvez vous désabonner ».

Jean-Baptiste BAUD

Je suis effectivement d'accord avec ce qui a été dit. Nous demandons aujourd'hui pour les consommateurs qu'il y ait des garanties par rapport aux débits qui sont annoncés sur les offres et la possibilité que le consommateur puisse se faire rembourser ou qu'un dépannage soit effectif. Nous demandons également à ce qu'il y ait un dépannage car quand on a par exemple de la 4G fixe qui ne fonctionne pas parce que le réseau est saturé l'opérateur propose d'arrêter l'abonnement mais il doit proposer une solution alternative.

Frédéric GERBELOT

Quand j'entends parler de « garantie des débits », j'ai tendance à penser aux offres professionnelles, mais ces offres sont proposées à des tarifs qui ne sont pas ceux des tarifs grand public.

Olivier RIFFARD

Nous mesurons que lorsqu'il y a 18 millions d'abonnés à la fibre optique, soit 54 % des abonnés par rapport à l'ensemble des abonnés au très haut débit et que le taux de satisfaction en fibre optique est supérieur au taux de satisfaction ADSL. Ce qui est facile de mesurer aujourd'hui est le taux de débit quand on est en téléphonie mobile. Après, sur le droit au débit garanti à 30 mégas la fédération n'a pas vocation à s'exprimer sur ce sujet.