

Commune déléguée de Gréville-Hague

Monsieur Didier LE BEL

Maire délégué

Le Bourg

Gréville-Hague

50440 LA HAGUE

Nos Réf. CRO N°2017-492



Saint-Lô, le 21 septembre 2017

Objet : Retard opérations de raccordements des clients finaux sur le secteur de la Hague.

Monsieur le Maire délégué,

La commercialisation des offres fibre optique a débuté le 20 juin dernier sur l'ensemble du territoire de La Hague. Celle-ci a connu un succès notoire, créant une saturation rapide des capacités de transport des clients du délégataire. Il s'agit plus précisément des communes de Digulleville, Saint-Croix-Hague et Urville-Nacqueville.

Entre l'équivalent du « répartiteur téléphonique » (point de mutualisation) et l'équivalent du « central téléphonique » (nœud de raccordement optique) notre délégataire Manche Fibre a dimensionné ses investissements de façon graduelle, en remontant le trafic des clients sur 18 liens dont 8 spécifiquement pour ces 3 communes. Ce choix était cohérent, compte tenu du contexte spécifique de La Hague (Bas-débit, difficulté de réception TNT et nombreuses demandes de raccordements à 50 €). Cependant, pour le seul secteur de la Hague nous comptons 868 contrats souscrits dont plusieurs font déjà l'objet d'une facturation, seuil atteint en à peine deux mois. Cela représente 16% de taux de pénétration sur les 5400 prises commercialisables. Cette cible était envisagée par le délégataire dans le courant du premier trimestre 2018, pensant ainsi avoir le temps de redimensionner son réseau. Ce choix technique appartient au délégataire en tant qu'exploitant. Le prévisionnel commercial tenait compte de la période estivale d'ouverture du réseau et l'anticipation de la commande de liens supplémentaires n'a pas été suffisante pour faire face à la forte progression de la commercialisation.

Par conséquent, les commandes ont donné lieu à des prises de rendez-vous avec les clients pour les raccordements terminaux à leur domicile, et cela avec un engagement d'activation du service dans un délai maximum de 6 semaines. Ce délai ne sera pas tenu, et les rendez-vous ne pourront être honorés. Le réseau ne sera redimensionné que dans un délai de 3 mois.

Ce délai de 3 mois est le délai contractuel dont dispose Manche Telecom. En effet, jusqu'à 2021, c'est l'opérateur de la première DSP qui opère le réseau départemental de collecte.

Une négociation entre les deux délégataires est en cours pour réduire ce délai, l'issue est encore incertaine, et la prudence est d'avoir en tête le délai maximal dont dispose Manche Telecom (SFR) pour agir. Cependant une première vague de désaturation d'une quarantaine de clients est à l'étude pour la fin septembre, avec de bons espoirs de reprendre la planification des nouveaux rendez-vous dès la fin du mois d'octobre.

Côté fournisseurs d'accès internet, ceux-ci sont en difficultés face à leurs prospects ou clients et ils se retournent donc contre le délégataire. Vous avez également été interpellés.

Dès que nous avons eu connaissance de cette situation nous avons pris attache avec le délégataire. Nous avons demandé à ce dernier de préparer un courrier à tous les prospects et nouveaux souscripteurs, ainsi qu'aux fournisseurs d'accès pour leur faire part de la situation, et bien sûr, pour signifier qu'il en porte l'entière responsabilité. Nous souhaitons également que ce courrier soit assorti d'un geste commercial. Si tous les Fournisseurs d'Accès Internet ne valident pas encore le principe du geste commercial, il appartiendra à Manche Fibre de prendre les mesures idoines.

Des enseignements doivent être tirés de cette nouvelle difficulté. Etant entendu, que cette complication est finalement aussi une bonne nouvelle pour l'économie de la DSP. Enfin, le délégataire doit intégrer un scénario avec un plan de commercialisation potentiellement plus optimiste et plus spécifique sur le secteur de La Hague.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire délégué, l'expression de mes salutations distinguées.

Serge DESLANDES
Président de Manche Numérique

