

Septembre 2006

Compte-rendu

d'entretiens avec les Opérateurs Locaux

Etat des lieux en date de septembre 2006
Document corrigé après première diffusion lors du CRIP du 19 octobre 2006

Table des matières

Introduction	3
Panorama des opérateurs locaux	4
La typologie des opérateurs locaux	4
Les points forts des opérateurs locaux	4
Implantation et zones de chalandise	5
Une ambition commune, l'extension du périmètre d'activité	7
Les stratégies des opérateurs locaux vis-à-vis des collectivités	8
Les RIP comme opportunité de développement	9
Attentes vis-à-vis des projets d'initiative publique	12
Une évolution des catalogues de services	12
Une optimisation du raccordement des clients finals	13
La mise à disposition de locaux d'hébergement Télécom	13
Une plus grande sécurisation des liens sur Paris, à des tarifs abordables	13
Un éclairage sur les modalités juridiques d'intervention en zones blanches	14
Un arbitrage au niveau local des différends entre délégataires et clients	14
Un accès facilité aux points hauts du territoire	14
Attentes vis-à-vis de la régulation ou de la réglementation	16
La création d'un guide destiné aux opérateurs de proximité	16
L'obtention d'une représentation institutionnelle	16
La définition d'un statut spécifique	16
Des évolutions relatives aux fréquences	16

Introduction

A fin août 2006, 950 millions d'euros avaient été mobilisés par la puissance publique pour la construction et l'exploitation de réseaux haut débit, ce mouvement d'équipement massif du territoire ayant été engagé en 2004.

Ces projets de réseaux d'initiative publique semblent à la fois permettre l'extension de la zone de couverture des grands opérateurs nationaux, mais également favoriser l'émergence de nouveaux acteurs, locaux.

L'ARCEP a souhaité aller à la rencontre de ces opérateurs locaux afin d'une part de mieux les connaître et d'autre part de cerner leurs attentes vis-à-vis des réseaux d'initiative publique (RIP) mais aussi de la régulation.

Le présent document constitue la synthèse des entretiens réalisés en mai et juin 2006 avec treize opérateurs locaux présents en France métropolitaine, des collectivités locales et des opérateurs délégataires. Les discussions lors de la réunion du Comité des réseaux d'initiative publique du 22 juin 2006 sont également reprises ici. Des entretiens ont enfin été réalisés avec neuf autres opérateurs locaux entre juillet et septembre 2006.

La présente synthèse s'articule en trois grandes parties : un panorama des opérateurs locaux, leurs attentes vis-à-vis des projets d'initiative publique, leurs attentes vis-à-vis de la régulation ou de la réglementation.

Panorama des opérateurs locaux

La typologie des opérateurs locaux

Les opérateurs locaux constituent un ensemble diversifié, au degré de maturité très variable, et leurs partenariats avec les collectivités locales restent encore récents.

Créés pour certains dans les années 1980, et pour d'autres en 2004, les opérateurs locaux sont des sociétés dont l'effectif varie de quatre associés à la cinquantaine de salariés. Leur capital est d'une dizaine de milliers d'euros à 500 000 euros de capital et leur chiffres d'affaires d'une centaine de milliers d'euros à trois millions d'euros pour l'activité de télécommunications.

Trois types d'opérateurs locaux apparaissent :

- les *opérateurs entreprises* qui avaient une activité plus ancienne. Pour la plupart, ils ont associé une activité Télécom à une activité de SSII ou d'édition de logiciels plus ancienne. C'est donc par diversification de leur métier d'origine que ce type d'opérateurs locaux a vu le jour ;
- les *opérateurs zones blanches* qui ont débuté leur activité essentiellement en 2004. C'est par création pure d'activité, en se positionnant comme complémentaires à l'action des collectivités locales, que ce type d'opérateurs locaux a émergé ;
- un cas particulier, celui d'un *opérateur grand public* en zone dense.

Le tableau ci-dessous détaille les caractéristiques de ces types d'opérateurs locaux :

Type d'opérateur local	Nombre d'opérateurs du panel	Date de création	Effectif actuel	Prévision d'effectif à deux ans	Chiffres d'affaires telecom 2005 (en €)
Entreprises	9	de 1981 à 1996	de 4 à 59	NC	de 300 000 à 3 000 000
	5	de 2003 à 2005	de 2 à 10	NC	NC
Zones blanches	5	de 2003 à 2005	de 4 à 25	de 20 à 50	de 100 000 à 1 200 000
	2	2000	de 23 à 27	45	2 000 000
Grand public en agglomération	1	2004	14	20	120 000

La taille réduite de ces opérateurs, la jeunesse de leur activité d'opérateur de communications électroniques et leur capital limité induisent une certaine fragilité. Leur développement semble devoir passer dans de nombreux cas par une recapitalisation.

Les points forts des opérateurs locaux

L'ensemble des acteurs reconnaît que sont des atouts majeurs :

- la proximité (agence commerciale et maintenance de proximité par exemple),
- la souplesse de fonctionnement (des offres sur mesure, à la différence d'offres packagées d'opérateurs nationaux),

- l'investissement dans la promotion d'une marque locale :
 - o C'est en profitant du lancement du RIP LOTIM que les opérateurs Cornut Informatique et Equation ont revu leur communication et nommé leurs offres commerciales en déclinant une gamme de services, respectivement sous la marque Liveo et E-Liance.
 - o OrgInfor développe sa marque AlterConnect au Creusot.
 - o Héliantis décline sa marque H2 auprès des entreprises de Pau.
 - o Satisfaction propose en zones blanches ses marques Ozone Village et Satisfaction Pro, respectivement pour la clientèle résidentielle et professionnelle.
 - o Sarthe Télécom estime que le choix de son nom est en soi stratégique et que son partenariat avec le RIP départemental en sera d'autant plus gagnant.
 - o De même, Mimoza Technologie adopte la marque AnjouNet dans le département du Maine-et-Loire.

Les opérateurs locaux ont souvent une approche commerciale marquée. Ceux qui n'ont misé au démarrage que sur leur expertise technique recrutent progressivement une force commerciale ou se constituent des réseaux de revendeurs parmi les petites sociétés d'informatique locales, comme c'est le cas de Cornut Informatique dans la Loire ou de Mimoza Technologie dans le Maine-et-Loire.

Par ailleurs, la recherche de partenariats avec d'autres sociétés présentes sur la même zone dynamise le tissu économique local. Ces collaborations locales permettent notamment :

- de réduire les investissements technologiques de départ. Par exemple, les acteurs de Pau se sont associés : Héliantis, Médiafibre, Béarn Informatique, CréaSud.
- de mutualiser des achats d'offres nationales. Ainsi, Option Service est associé à d'autres opérateurs locaux au sein d'une centrale d'achat de liaisons DSL France Telecom, appelée « BlueGix ».
- d'adjoindre des compétences techniques à une force commerciale (ou l'inverse). A titre d'exemple, sur le territoire du Creusot-Montceau, OrgInfor s'associe à Proxylia.
- de faciliter l'entrée sur un marché où un autre opérateur local est déjà présent. C'est le cas de Numéo qui recherche l'appui d'OrgInfor pour développer de nouvelles offres en Bourgogne.
- de répondre à des appels d'offres complets pour proposer des prestations de VoIP en s'associant à des « téléphonistes » locaux : Médiafibre et Héliantis avec Sycomore 64.

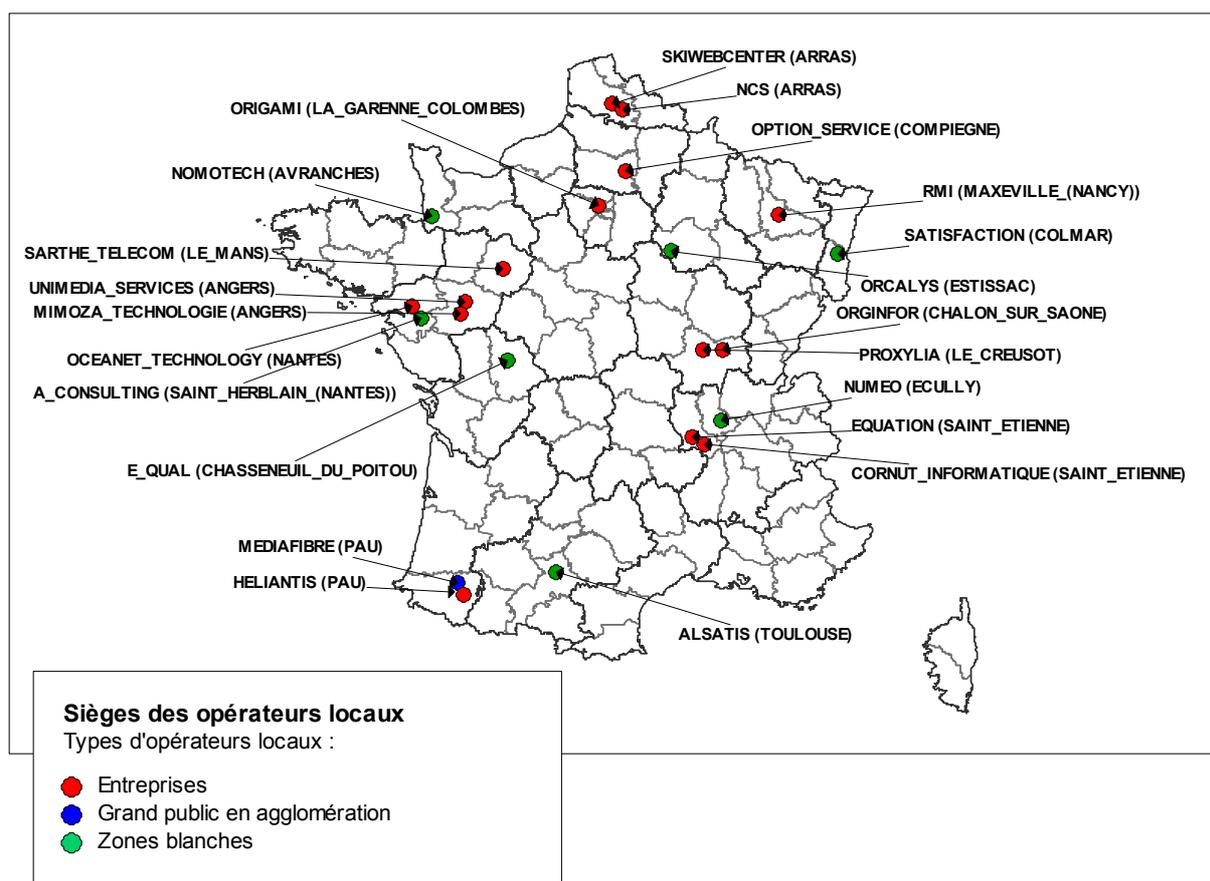
Dans les autres cas, les opérateurs locaux s'appuient sur l'expérience de spécialistes nationaux de la VoIP et de Centrex IP (Ozone, Phone Systems, B3G, Ipnotic Telecom). Sur la vingtaine d'opérateurs locaux interrogés, une infime minorité n'envisage pas de proposer de prestation de VoIP.

Implantation et zones de chalandise

Les opérateurs locaux rencontrés sont répartis sur le territoire de la manière suivante¹.

¹ Certains opérateurs locaux ont plusieurs agences sur le territoire :

- RMI est implanté à Nancy mais aussi à Metz, Strasbourg et Mulhouse,
- Nomotech est implanté à Avranches (50), A-Consulting à Saint-Herblain (44) et projeterait l'ouverture d'agences à Vannes et Angers,
- Numéo a son siège dans le Rhône (69) ainsi que des agences en Haute-Savoie (74) et en cours d'implantation en Bourgogne et en Drôme-Ardèche.



D'une manière générale, les opérateurs locaux s'estiment confrontés à la taille limitée de leurs marchés.

Le marché des zones blanches est par définition un marché de taille limitée : il ne représente que 2 % à 3% des lignes soit environ 600 000 ménages et entreprises. Pour bénéficier d'économies d'échelle, un opérateur local doit donc étendre son activité à une échelle interdépartementale. Un des opérateurs rencontrés (Satisfaction) insiste sur le caractère mité du marché et évalue à 300 le seuil de villages clients nécessaire pour garantir sa pérennité. Lorsqu'ils répondent à des appels d'offres de collectivités, les opérateurs locaux préfèrent, pour la plupart, intervenir sur des projets mutualisés au moins à l'échelle intercommunale. Ainsi, Satisfaction et Nomotech sont unanimes sur la qualité de la structuration du projet permise par le Syndicat mixte Manche Numérique. Un autre opérateur local (A-Consulting) adopte une stratégie de déploiement « mixte », ciblant le grand public et les TPE à la fois en zones blanches et en zones semi-concurrentielles.

Le marché grand public en zone dense est en concurrence frontale avec le DSL. A Pau, un opérateur local grand public affiche 2200 clients sur le réseau fibre de la collectivité, sur un potentiel de 36 000 prises raccordables.

Le marché des PME est la plupart du temps limité à une centaine d'entreprises sur une petite agglomération, et atteint au maximum 400 à 500 clients PME et administrations à l'échelle d'un département.

- Origami a son siège en région parisienne et un bureau à Reims.

Ce marché est parfois jugé difficilement rentable, en particulier lorsque les opérateurs locaux sont confrontés à des PME ayant connaissance des tarifs proposés par le délégataire et ne concevant pas que les tarifs de leur fournisseur puissent trop s'en écarter.

Par ailleurs, la plupart des *opérateurs locaux entreprises* estiment qu'il n'existe pas de marché pertinent pour les TPE. Ceux qui comptent des TPE parmi leurs clients sont des opérateurs départementaux (dans la Loire, dans le Maine-et-Loire), à la différence des opérateurs d'agglomération. Les clients TPE sont souvent jugés revendicatifs et captés par les offres grand public. Afin de remédier à l'absence de fournisseurs aux TPE de leur territoire, certaines agglomérations démarchent alors directement des opérateurs comme Afone, proposant des offres spécifiques pour TPE.

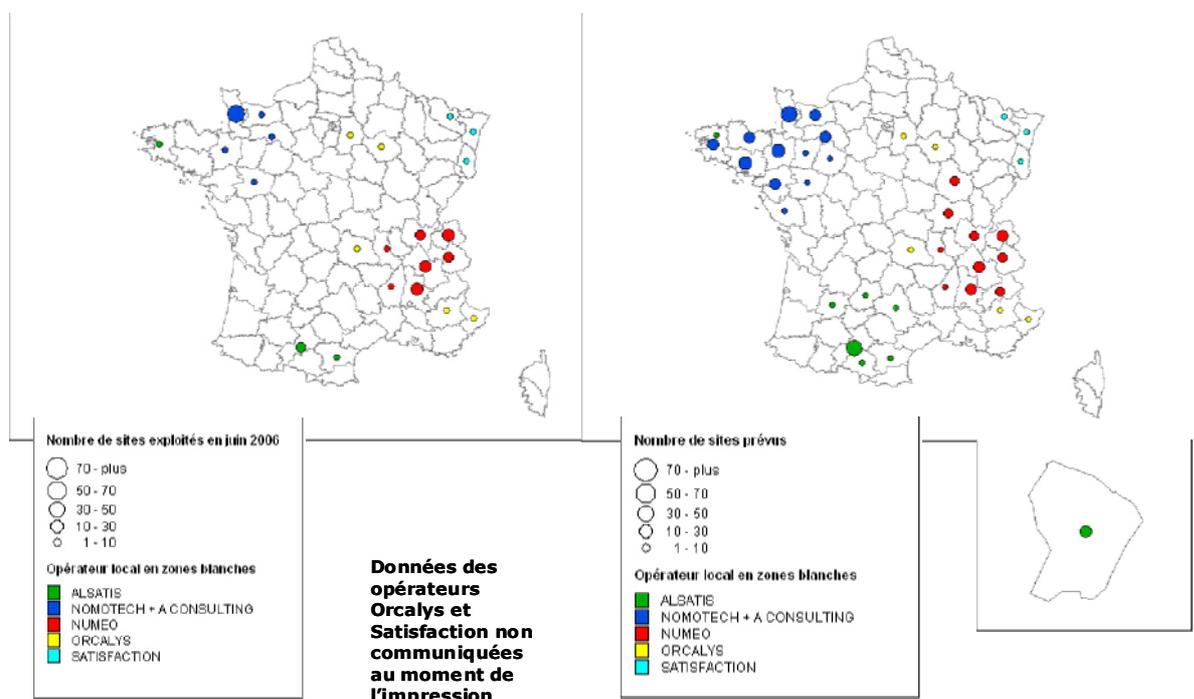
Pour augmenter le panier moyen de leurs entreprises clientes, estimé à la centaine d'euros mensuelle, les opérateurs locaux partagent une stratégie identique. Ils déclinent une gamme de services sous une marque commerciale : hébergement mutualisé ou dédié, sauvegarde en ligne des données, géo-localisation, protection des réseaux, visio-réunion, web conférence, contrôle à distance, vidéosurveillance, média personnel d'entreprises... Peuvent être cités entre autres, Cornut Informatique sous la marque Livéo, Héliantis sous la marque H2.

Une ambition commune, l'extension du périmètre d'activité

Face à la taille limitée des marchés, une stratégie similaire se dégage chez la grande majorité des opérateurs locaux : l'extension de leur périmètre d'activité.

Les *opérateurs entreprises* recherchent une extension dans d'autres villes. Ainsi Héliantis client d'Axione Pau est également client de Iris 64 afin de pouvoir adresser des entreprises du département des Pyrénées Atlantiques multi-sites ; Médiafibre veut vendre des prestations d'accompagnement d'autres opérateurs locaux FTTH ailleurs, mais sans opérer directement, tout au moins dans un premier temps. Certains opérateurs prévoient la création de franchises dans d'autres départements : à titre d'exemple, la stratégie de Sarthe Télécom passe par la déclinaison de son concept dans les départements limitrophes et également dans la région Limousin.

Les *opérateurs zones blanches* font preuve de grandes ambitions. Les contours d'un partage de la France entre opérateurs locaux pour le traitement des zones blanches semblent se dessiner peu à peu. Pour accélérer leur déploiement, deux opérateurs locaux de l'Ouest de la France ont même conclu un accord de partenariat sous une marque commune (West Telecom), que l'un exploitera en Normandie (Nomotech) et l'autre en Bretagne et Pays de la Loire (A-Consulting), en mutualisant marketing et hot line. Au vu de ces perspectives de développement, la question se pose de savoir si le terme d'opérateur « local » restera longtemps adéquat pour qualifier ces acteurs. Plus largement, l'avenir est-il à la concentration des acteurs locaux pour mettre fin à ce que l'un d'entre eux appelle une « polyculture de subsistance » ?



Les stratégies des opérateurs locaux vis-à-vis des collectivités

Deux stratégies apparaissent vis-à-vis des collectivités locales selon que leur modèle de déploiement repose sur un accompagnement plus ou moins important de la collectivité.

En premier lieu, certains *opérateurs locaux zones blanches* ont développé un modèle économique qu'ils proposent aux collectivités locales, qui l'acceptent ou non. Ce modèle repose sur la pré-commercialisation d'une quinzaine d'abonnements par village ou par relais WiFi, c'est-à-dire sur la garantie pour l'opérateur local de revenus récurrents, ainsi que sur la mise à disposition des points hauts par la collectivité locale. C'est le cas de Numéo, Orcalys et Satisfaction. Les uns (Numéo) défendent la viabilité d'un modèle d'investissement autonome, 100% privé ce qui évite aux collectivités de se retrouver propriétaires d'équipements WiFi. D'autres (Orcalys) jugent indispensable, en zones blanches, l'apport de subventions par les collectivités locales.

En second lieu, la plupart des *opérateurs locaux entreprises* recherchent un véritable accompagnement de la part de la collectivité locale et de son délégataire. Ils attendent ainsi l'hébergement de leur matériel dans les locaux de la collectivité, l'élimination des barrières à l'entrée pour acheter des offres du catalogue de services, des conditions de paiement avantageuses, etc...

Des cas notables de partenariat entre opérateurs locaux et collectivités, en amont des projets de RIP, ont été constatés :

- le département de la Drôme a créé un guichet unique pour faciliter le partenariat avec l'opérateur local (recherche de points hauts avec les communes, organisation de réunions d'information des habitants, etc...) En amont de la réflexion du Département sur un projet de RIP, ce travail en zones blanches a suscité une dynamique sur tout le territoire, préparant le terrain pour le futur délégataire du projet de RIP Drôme-Ardèche.

- Héliantis s'est associé dès la phase d'élaboration du projet de réseau de fibre à l'abonné de l'agglomération de Pau, en mettant à disposition dix salariés pour la communication autour de ce projet.
- Cornut Informatique, de par son rôle moteur dans l'association professionnelle Loire Numérique, a participé à titre consultatif à la procédure de DSP.
- Mimoza Technologie a signé dès janvier 2005 un premier protocole d'accord avec le délégataire du réseau départemental du Maine-et-Loire, qui n'est opérationnel (en termes de dégroupage) que depuis juin 2006.

Les RIP comme opportunité de développement

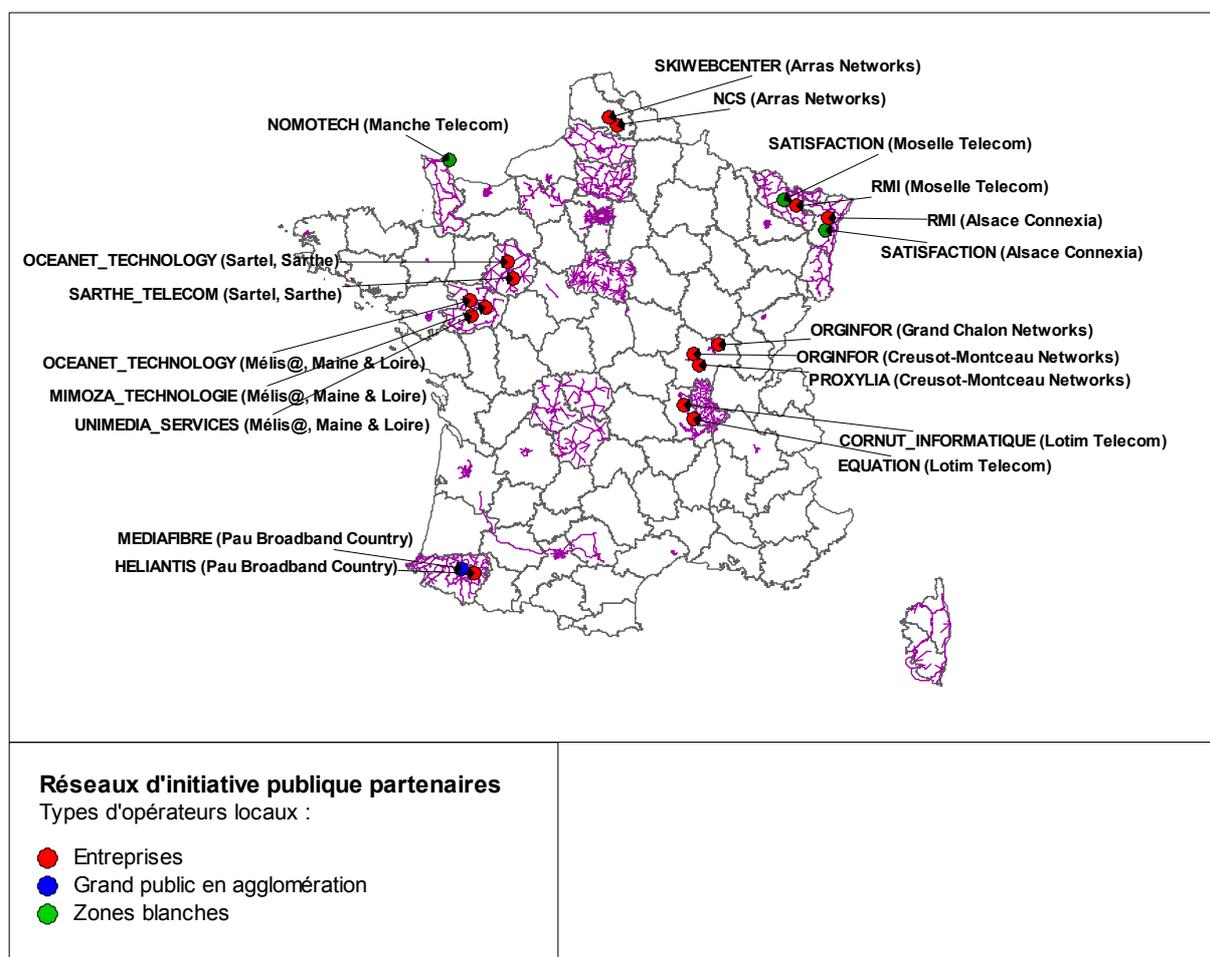
La mise en œuvre d'un RIP, en apportant de la concurrence sur le segment de la collecte, constitue une opportunité de développement pour les opérateurs locaux.

En zones blanches, la plupart des opérateurs locaux réalisent la collecte par satellite ou par liens SDSL achetés à France Télécom ou à Neuf Cegetel. Alsatis, par exemple, réalise la collecte en SDSL, le backbone en 5,4 GHz et la desserte en 2,4 ou 5,4 GHz. Mais certains concluent des accords avec des délégataires de RIP afin de substituer à ces technologies de collecte des offres de catalogues de DSP. Satisfaction a conclu par exemple un accord cadre avec LD Collectivités et travaille avec Alsace Connexia, Moselle Telecom et Manche Telecom. Nomotech a contractualisé avec Manche Telecom dès le début du projet.

De la même façon, certains *opérateurs entreprises* (Cornut Informatique, Unimédia Services) substituent progressivement les offres achetées au délégataire aux offres achetées aux opérateurs nationaux (Colt, Neuf Cegetel, Tiscali, Nérin) et procèdent à la migration de leurs clients.

Sont représentés sur la carte certains des partenariats engagés entre des opérateurs locaux et des réseaux d'initiative publique. Il existe probablement un potentiel de travail avec la majorité des réseaux d'initiative publique, dans la mesure où les trois principaux délégataires actuels travaillent d'ores et déjà avec des opérateurs locaux sur certaines zones :

- Axione : Pau (Héliantis, Médiafibre et 4 autres opérateurs locaux), Loire (Cornut Informatique, Equation), Sarthe (Sarthe Télécom, Oceanet Technology), Maine-et-Loire (UniMedia Services, Mimoza Technologie, Oceanet Technology)
- Vinci/Marais : Le Creusot et Grand Chalon (OrgInfor, Proxylia), Arras (NCS, Skiwebcenter)
- LD Collectivités : Alsace et Moselle (RMI, Satisfaction), Manche (Nomotech, ainsi que Satisfaction en cours d'étude, et Médiafibre en contact), IRIS 64 (Héliantis), TelOise (Option Service).



Une clause incitant le délégataire à développer un programme d'aide à l'émergence d'une activité d'opérateurs locaux peut figurer dans le contrat de délégation de service public. C'est le cas notamment dans le contrat de Manche Numérique² et dans celui de la Communauté urbaine d'Arras.³

En l'absence d'une telle disposition au sein des contrats de DSP, de nombreuses collectivités ont néanmoins eu une démarche volontariste d'attraction d'opérateurs locaux sur leur territoire, en particulier lorsque le réseau reste « vide », sans suffisamment de clients. C'est la légitimité de l'action publique et des DSP qui semble alors en jeu.

Dans le cadre des DSP départementales orientées vers l'aménagement du territoire, c'est plutôt la présence de grands opérateurs dégroupés nationaux qui est recherchée. Les DSP d'agglomérations sont elles orientées vers le développement économique, ce qui correspond

² « Afin de faire émerger une offre locale, le délégataire développera un programme d'aide aux opérateurs et fournisseurs d'accès locaux. L'objectif de ce programme est de permettre aux sociétés qui disposent d'une connaissance ou d'une présence locales de pénétrer sur le marché de la fourniture d'accès local. Le programme d'assistance apportera à ces opérateurs une aide dans les domaines de la conception et de l'exploitation techniques, des processus commerciaux et de la maintenance client. L'objectif est de faire éclore l'offre d'opérateurs et de fournisseurs de services Internet locaux sur le territoire de la Manche à partir des PME locales, et de les mettre en situation opérationnelle pour l'ouverture du Réseau Local de Communications Electroniques.

Il s'agit ensuite d'identifier les potentiels des PME locales existantes, par le moyen de contacts locaux et de réunions ciblées (avec le concours de la collectivité). » (Source : Dossier Annexe – DSP – novembre 2005 – Manche Numérique)

³ « Une démarche sera faite dans le but de favoriser les acteurs locaux et de voir l'émergence de fournisseurs d'accès locaux en s'appuyant sur les sociétés informatiques présentes dans ou en dehors du périmètre de la délégation de service public. » (Source : Avenant n°1 au contrat de DSP signé le 5 octobre 2004)

naturellement à la compétence des intercommunalités : la présence d'opérateurs locaux sur le marché des PME locales est alors essentielle. Pourquoi Completel et Colt ne sont-ils, dans de nombreux cas, pas intéressés par les marchés locaux de PME ? (question explicite de Le Creusot et de Pau). Une des raisons semble en être que les sites locaux d'entreprises de dimension nationale ne sont pas les décisionnaires du domaine des télécommunications, et que les opérateurs nationaux préfèrent signer des contrats cadre avec les grandes entreprises. Un délégataire de RIP va jusqu'à dire que les DSP sont semblables à « un caillou dans la chaussure des *opérateurs nationaux entreprises* », dans la mesure où prendre en compte les RIP perturbe leur système d'information.

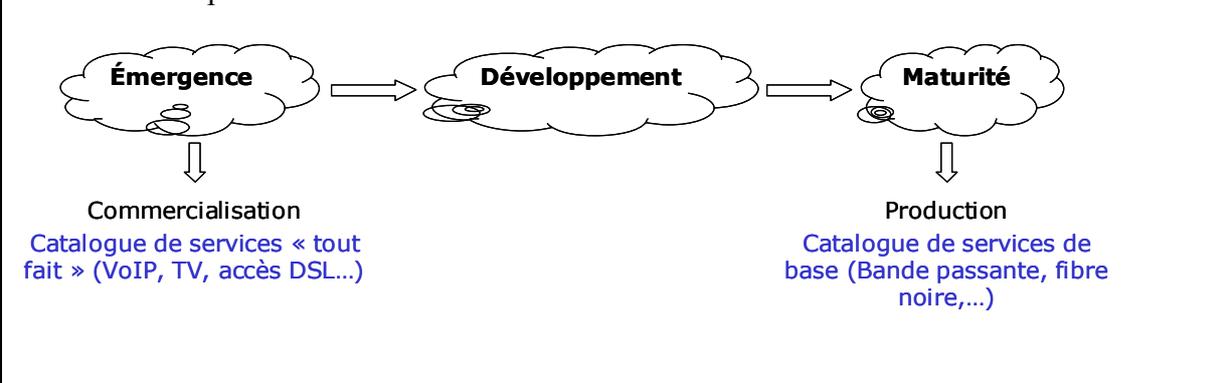
D'un autre côté, l'activité des opérateurs locaux clients des RIP est difficilement évaluable à court terme. S'il faut plusieurs mois voire plusieurs années pour déployer un réseau d'initiative publique, il faut le même temps aux opérateurs locaux, nouvellement clients des RIP, pour adresser l'ensemble de leur marché potentiel. De fait, la fenêtre d'opportunité d'un *opérateur local entreprises*, pour capter une clientèle de PME locales, ne s'ouvre que lors du renouvellement de leurs contrats de fourniture télécoms.

Attentes vis-à-vis des projets d'initiative publique

Une évolution des catalogues de services

Le catalogue de services du délégataire est en quelque sorte le socle sur lequel va pouvoir s'élaborer l'activité des opérateurs et fournisseurs de services locaux. Les entretiens menés auprès des délégataires et des opérateurs locaux montrent combien il est difficile de faire converger les différents points de vue. De même, les besoins exprimés par les opérateurs sont fortement dépendant du cycle de vie dans lequel ils se situent.

Les différents stades de développement de l'opérateur local et le catalogue de services « idéal » correspondant au mieux à ces besoins :



En premier lieu, les opérateurs locaux souhaitent que les catalogues de services intègrent de nouvelles prestations. Ceux des premières DSP font apparaître schématiquement trois types de prestations : infrastructure (Fibre Optique Noire, hébergement), bande passante (interconnexion ou point à point) et ligne d'accès (DSL, FTTH, FTTB). Si l'ensemble des opérateurs locaux estiment que ces prestations sont bien adaptées aux besoins d'un opérateur déjà solidement établi (dont les opérateurs nationaux), d'autres souhaitent que les délégataires proposent de nouvelles offres élaborées, du type plateforme de VoIP, bouquet de chaînes TV. Ces offres leur permettent en effet d'amorcer rapidement leur activité et de conquérir plus rapidement leur clientèle.

Dans un deuxième temps, arrivés à maturité, ces mêmes opérateurs nouent des partenariats technologiques pour développer eux-mêmes ces services « de haut niveau » à partir des offres de base des délégataires.

D'autre part, il arrive parfois qu'un opérateur local, pour se différencier de ses concurrents, souhaite bénéficier de l'exclusivité d'un service figurant au catalogue. Or un délégataire est tenu par son autorité concédante de réaliser un réseau ouvert, ce qui signifie que les prestations figurant au catalogue doivent être accessibles à tous les acteurs locaux.

Pour que la mécanique décrite ci-dessus puisse fonctionner, l'autorité concédante doit dès lors veiller

- à l'adéquation du catalogue de services aux besoins des opérateurs locaux ;
- à l'espace économique entre les offres « de base » du type bande passante et les offres « tout fait » du type plateforme de VoIP, afin de permettre aux opérateurs locaux de concurrencer le délégataire sur ces dernières.

Dans tous les cas, les opérateurs locaux dans leur majorité ne souhaitent pas être cantonnés à long terme au rôle de distributeurs de produits du délégataire.

Une optimisation du raccordement des clients finals

Les coûts de raccordement en fibre des clients finaux constituent une barrière à l'entrée pour l'ensemble des opérateurs consultés. Les frais de génie civil facturés par les délégataires sont en moyenne de l'ordre de 100 € par mètre linéaire. Les PME potentiellement clientes de ces opérateurs locaux ne sont en effet pas disposées à payer ces « frais d'accès au service ». Ce constat est aussi réalisé par les délégataires et les autorités concédantes.

Pour résoudre cette problématique, différents axes sont aujourd'hui explorés par les acteurs :

- promouvoir l'utilisation de techniques de raccordement innovantes pour diminuer les coûts de production. Ainsi, au Creusot, l'expérimentation par le délégataire Vinci / Marais d'une technique appelée SideCut permettant de réduire d'un facteur 5 les coûts de génie civil des derniers mètres (soit 10 € / m au lieu de 50 € / m).
- subventionner le raccordement des entreprises en zones d'activité. Dans la Nièvre, à Cosne-sur-Loire, 3000 € par entreprise peuvent être alloués par la Communauté de communes Loire-et-Nohain. Dans la Loire, les frais de raccordement sont gratuits pour les clients finals situés dans un rayon de 500 mètres autour de la dorsale optique. Le lissage dans le temps des frais d'accès aux services est prévu, afin que l'offre de l'opérateur local soit attractive du point de vue de l'entreprise cliente.
- réduire les coûts par l'accès au génie civil de France Télécom.

La mise à disposition de locaux d'hébergement Télécom

Lorsque les catalogues de services des RIP ne proposent pas d'offre d'hébergement, les *opérateurs locaux entreprises* en soulignent la nécessité. En matière d'hébergement des serveurs, la gestion des accès doit permettre de fréquentes interventions et l'aspect climatisation revêt une importance considérable.

Lorsqu'elle est proposée, l'offre de location de baies et d'emplacements est souvent utilisée par les opérateurs locaux : Sarthe Télécom (réseau départemental de la Sarthe), Unimédia Services (réseau départemental du Maine-et-Loire)...

Un partenariat original a été imaginé à Saint-Etienne : l'opérateur local Cornut Informatique a investi dans une infrastructure d'hébergement, une salle technique de 100 m², dont il loue la moitié au délégataire qui y héberge une des deux têtes du réseau d'initiative publique LOTIM.

Une plus grande sécurisation des liens sur Paris, à des tarifs abordables

Les opérateurs locaux souhaitent pouvoir :

- se raccorder dans les grands centres d'échange parisiens à des tarifs raisonnables. Le raccordement à un GIX local n'est pas très fortement demandé, les opérateurs préfèrent se connecter sur des centres internationaux où cohabitent l'ensemble des acteurs ;

- sécuriser les RIP par un double acheminement du trafic. Ce besoin de sécurisation apparaît aujourd'hui pour les particuliers lorsque des prestations de TV sont proposées, offres pour lesquelles les attentes des consommateurs sont fortes en termes de disponibilité du service.

Un éclairage sur les modalités juridiques d'intervention en zones blanches

Les attentes des *opérateurs zones blanches* portent essentiellement sur les montages juridiques auxquels ont recours les collectivités pour la couverture de leurs zones blanches. Les opérateurs locaux estiment en majorité que les procédures proposées sont trop lourdes et beaucoup trop fragmentées. Les marchés présentent un réel intérêt pour eux lorsqu'ils constituent une commande publique groupée, à l'échelle d'un ensemble de communes ou d'une intercommunalité.

Apporter un éclairage sur les modalités d'intervention en zones blanches est l'objet du Guide dont la rédaction a été confiée à la DIACT par le Ministre délégué à l'Aménagement du Territoire.

La mise à disposition gracieuse des points hauts est une demande massive des acteurs.

Un arbitrage au niveau local des différends entre délégataires et clients

Comment réguler les éventuels problématiques au plan local ?, s'interrogent certains *opérateurs locaux entreprises*. De fait, la signature d'un contrat cadre entre le délégataire et l'opérateur local ne signifie pas toujours que ce dernier soit client du RIP. En juin 2006, des retards étaient constatés dans la mise à disposition de produits spécifiques recherchés par les opérateurs locaux dans les premières DSP, telles que Iris 64 et TelOise.

Dans le cadre des DSP, à priori la régulation par le maître d'ouvrage doit primer. L'animation par la collectivité de discussions périodiques entre les parties, délégataire et opérateurs clients, pourrait être de nature à débloquer ces situations en permettant l'évolution de certaines spécifications techniques propres aux opérateurs locaux.

Un accès facilité aux points hauts du territoire

Pour la plupart des *opérateurs locaux zones blanches*, il est nécessaire d'adapter les conditions d'accès aux points hauts du territoire à leurs besoins spécifiques dans le cadre du déploiement de réseaux WiFi.

Dans le cas d'un opérateur capable d'offrir 300 euros par an par clocher ou par château d'eau, la négociation de l'accès aux clochers avec les municipalités réussit dans 75 % des cas, mais échoue dans 85 % des cas avec les syndicats d'eau et leur exploitant. Seulement 15% des demandes sont concluantes à ce jour. En effet, l'opérateur local ne peut proposer un loyer annuel de 3 000 euros par château d'eau, équivalent aux loyers des opérateurs en téléphonie mobile. Si les syndicats d'eau restent sur leur position, cet opérateur local abandonne systématiquement le site et les projets sur les communes concernées pour des raisons évidentes de pérennité.

S'agissant de l'accès aux points hauts de TDF, les offres standards proposées aux opérateurs télécoms se sont avérées surdimensionnées en termes de services et de configurations techniques dans le cadre des réseaux WiFi. Elles ne répondaient donc pas aux besoins

techniques et économiques du marché visé. Les tarifs appliqués étaient de ce fait difficilement acceptés par les opérateurs locaux WiFi.

La nouvelle offre d'accueil sur sites WiFi spécifiquement définie par TDF dans ce cadre constitue une avancée favorable aux opérateurs locaux. En partenariat avec les opérateurs locaux Alsatis, Numéo, Orcalys et avec la Région Midi-Pyrénées, les Départements de l'Ardèche et de la Drôme, TDF a donc redéfini l'ensemble des prestations d'accueil sur site, en adaptant les caractéristiques techniques de l'offre et en éliminant ou en rendant optionnelles certaines prestations. Les configurations précédemment proposées allaient au-delà des besoins de ce marché (hauteurs d'implantation des antennes, dimensionnement des supports, dimensionnement au sol, surfaces des antennes, etc.). Par ailleurs les éléments liés aux études techniques ont été allégés par la prise en compte de configurations standards simplifiées autorisées par les faibles dimensions des équipements déployés (place, consommation d'énergie...).

Outre le point d'accès WiFi, l'offre prévoit notamment :

- la pose de fourreaux, (pour ramener la liaison filaire, éventuellement utilisée par l'opérateur) ;
- l'accueil de l'équipement du pont hertzien et de l'antenne directive qui lui est associée (lorsque l'opérateur réalise des ponts à 5.4 GHz, dont la portée est d'environ 15 km).

L'offre WiFi de TDF concerne un parc de plusieurs centaines de petits pylônes en zones rurales, sur les 6600 sites de TDF.

Attentes vis-à-vis de la régulation ou de la réglementation

La création d'un guide destiné aux opérateurs de proximité

La rédaction d'un guide destiné aux opérateurs locaux mis à disposition sur le site de l'Autorité est souhaitée principalement par les *opérateurs locaux entreprises*, qui sont souvent à l'origine des SSII souhaitant diversifier leur activité. Ce guide :

- rappellerait les démarches à effectuer pour devenir opérateur ainsi que les droits et obligations ;
- rendrait plus lisible la réglementation « fournisseurs d'accès » (conservation des logs, responsabilité vis à vis du contenu).

Par ailleurs, dans le cadre des enquêtes menées par l'ARCEP, certains opérateurs souhaitent que les questionnaires relatifs à l'Observatoire des marchés soient mieux adaptés à leurs spécificités.

L'obtention d'une représentation institutionnelle

Les opérateurs locaux, n'étant pas représentés au sein de l'AFORS Télécom ni à l'AFA, ressentent le besoin d'une reconnaissance professionnelle spécifique. Une association professionnelle leur permettrait d'effectuer des actions de lobbying et d'assurer leur représentativité devant les instances nationales.

Les opérateurs locaux rejettent tout pilotage par la puissance publique dans cette démarche. A ce jour, ils semblent diverger sur les objectifs d'une telle fédération.

La définition d'un statut spécifique

Une reconnaissance officielle sous la forme d'un label « Opérateur local » est jugée essentielle par de nombreux opérateurs locaux, afin :

- d'obtenir des financements de la Caisse des Dépôts et Consignations ;
- de sécuriser les capitaux-risqueurs ;
- de bénéficier d'une éventuelle politique nationale d'aide (par exemple, un fonds de garantie des prêts contractés par les opérateurs locaux).

En effet rares sont ceux qui, à l'instar de A-Consulting, du fait de leur expérience dans un métier d'origine et de partenariats bancaires, bénéficient d'une réelle solidité financière.

Des évolutions relatives aux fréquences

Les *opérateurs locaux zones blanches* ont recours aux technologies hertziennes. Ils attendent un assouplissement des conditions d'utilisation des fréquences dans la bande des 2,4 GHz dans les zones blanches, où les risques de brouillage sont négligeables. Certains souhaiteraient une augmentation de la PIRE maximale autorisée pour ces zones, de la valeur actuelle de 100 mW à une valeur de 200 mW.

Certains opérateurs souhaitent que la bande des 5 GHz, récemment ouverte, ne devienne pas aussi encombrée que la bande des 2,4 GHz.

La fixation du niveau des puissances d'émission tout comme l'usage libre de la bande des 5,4 GHz découlent de recommandations européennes. L'ouverture début 2006 de la bande des 5,4 GHz devrait permettre de répondre à la problématique de la couverture des zones blanches.

Par ailleurs, certains *opérateurs locaux zones blanches*, qui utilisent à ce jour des autorisations expérimentales dans les bandes 2,4 GHz et 5 GHz, envisageraient une mise à niveau de leurs équipements en WiMax. Depuis l'attribution le 7 juillet 2006 des autorisations d'utilisation de fréquences de boucle locale radio dans la bande 3,4-3,6 GHz, ces opérateurs locaux se rapprocheraient des conseils régionaux ou consortiums retenus, selon les régions. Ils s'estiment en déficit de visibilité sur les stratégies régionales des opérateurs WiMax⁴.

Enfin, certains opérateurs locaux utilisant les faisceaux hertziens comme technologie de collecte, attendent une diminution des redevances appliquées à ceux-ci.⁵

⁴ Les conseils régionaux retenus disposent de la faculté de mettre leurs fréquences à disposition des collectivités locales infra-régionales avec lesquelles ils ont articulé leur candidature ou de les faire exploiter par des opérateurs. Le décret n° 2006-1016 du 11 août 2006 relatif aux cessions d'autorisations d'utilisation des fréquences autorise l'accès à ces fréquences aux acteurs qui n'auraient pu en bénéficier lors de l'attribution primaire.

⁵ Les redevances appliquées aux faisceaux hertziens sont régies par le décret du 3 février 1993 modifié. Ce décret stipule que les liaisons point à point du service fixe sont redevables :

- d'une redevance de mise à disposition fonction de la fréquence et de la largeur de bande utilisée. Une matrice permet de définir cette redevance pour chaque liaison hertzienne bidirectionnelle ;
- d'une redevance de gestion fixée à 30,49 euros par liaison bidirectionnelle.

Depuis le début de l'année 2006, un groupe de travail interministériel étudie la refonte du décret du 3 février 1993 dans sa globalité.