

**Décision n° 2016-0665-RDPI**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 19 mai 2016**  
**clôturent l'enquête administrative ouverte en application de l'article L. 32-4 du**  
**code des postes et des communications électroniques, concernant la société**  
**Orange relative à la qualité de service des offres spécifiques destinées au marché**  
**entreprise.**

**DOCUMENT NON CONFIDENTIEL**

Les données et informations protégées par la loi ont été remplacées par la mention [...]

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après « l'Arcep »),

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après CPCE), notamment ses articles L. 32-1 et L. 32-4 ;

Vu la décision n° 2014-0626-RDPI de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 mai 2014 portant ouverture, en application de l'article L. 32-4 du code des postes et des communications électroniques, d'une enquête administrative concernant la société Orange relative à la qualité de service des offres spécifiques destinées au marché entreprise, telle que modifiée par la décision n° 2014-1324-RDPI en date du 6 novembre 2014 ;

Vu la décision n° 2014-0735 de l'Autorité en date du 26 juin 2014 portant sur la définition des marchés pertinents de gros des services de capacité, sur la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et sur les obligations imposées à ce titre ;

Vu les questionnaires adressés à Orange les 8 juillet et 21 octobre 2014 ;

Vu les réponses de la société Orange à ces questionnaires ;

Vu le procès-verbal de l'audition de la société Orange qui s'est déroulée le 4 décembre 2014 ;

Vu le procès-verbal de la visite menée à l'unité d'intervention située à Rennes le 8 décembre 2014 ;

Vu le rapport des agents diligentés pour mener des mesures d'instruction ;

Vu l'ensemble des pièces du dossier ;

Après avoir délibéré, en formation de règlement des différends, de poursuite et d'instruction, (ci-après formation RDPI) le 19 mai 2016,

## 1 Rappel du cadre juridique

Aux termes de l'article L. 32-4 du CPCE, l'Autorité peut « *de manière proportionnée aux besoins liés à l'accomplissement de [ses] missions, et sur la base d'une décision motivée :*

*1° Recueillir auprès des personnes physiques ou morales exploitant des réseaux de communications électroniques ou fournissant des services de communications électroniques les informations ou documents nécessaires pour s'assurer du respect par ces personnes des principes définis aux articles L. 32-1 et L. 32-3, ainsi que des obligations qui leur sont imposées par le présent code ou par les textes pris pour son application ; [...]*

*3° Procéder auprès des mêmes personnes à des enquêtes. [...]* ».

L'article L. 32-1 du CPCE, dans sa rédaction en vigueur, dispose que l'Autorité est doit prendre les mesures raisonnables et proportionnées en vue notamment d'assurer le développement de l'investissement, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des communications électroniques.

## 2 Contexte

Dans le cadre des décisions d'analyse de marché n° 2010-0402 en date du 8 avril 2010 puis n° 2014-0735 en date du 24 juin 2014, portant sur le marché de gros des services de capacité, l'Autorité assure un suivi régulier de la qualité de service des offres, notamment à travers les indicateurs publiés par Orange.

A partir de mi-2013, alors que les opérateurs se plaignaient d'une dégradation progressive de la qualité de service depuis plusieurs années, les conditions de livraison et de réparation des accès se sont significativement dégradées. Les services de l'Autorité se sont enquis de cette situation auprès d'Orange, qui a indiqué que celle-ci résultait notamment d'événements climatiques hors norme en 2013 (multiplication des épisodes orageux et inondations) et de difficultés rencontrées à plusieurs reprises en ce qui concerne l'approvisionnement en cartes Ethernet. Orange estimait que ces facteurs impactaient la qualité de service de l'ensemble des produits entreprises sans distinction. Orange considérait en outre avoir rencontré des difficultés supplémentaires, ne relevant pas de sa responsabilité, du fait de la non-communication ou de la sous-estimation des prévisions semestrielles de commande de nouveaux liens par les opérateurs alternatifs et de la mobilisation induite des équipes d'Orange dans le cadre d'interventions à tort demandées par ces opérateurs.

Dans le cadre des échanges avec les services de l'Autorité et à l'occasion des réunions multilatérales organisées par l'Arcep, Orange avait indiqué que les actions nécessaires à la résorption de l'en-cours de production étaient engagées. L'opérateur n'avait toutefois pas pris d'engagement précis en ce qui concernait les délais dans lesquels la résorption de cet en-cours interviendrait.

L'Autorité a par conséquent estimé nécessaire d'apprécier si les actions mises en œuvre permettraient une amélioration significative de la situation constatée et a décidé de l'ouverture d'une enquête administrative, conformément à l'article L. 32-4 du CPCE.

### 3 Déroulement de l'enquête

Au cours de l'enquête, deux questionnaires – datés du 8 juillet et du 21 octobre 2014 – ont été adressés à Orange.

Les données recueillies ont permis à l'Autorité de mieux appréhender les raisons de la dégradation observée de la qualité de service et de s'assurer des moyens, humains et techniques mis en place par Orange pour remédier à cette crise.

Une audition – en date du 4 décembre 2014 – ainsi qu'une visite de l'Unité d'Intervention Bretagne d'Orange – le 8 décembre 2014 – ont, en outre, donné l'occasion aux agents de l'Autorité diligents pour mener des mesures d'enquête d'approfondir les éléments de réponse apportés par ces questionnaires.

Enfin, les indicateurs détaillés transmis par Orange ont permis à l'Autorité de suivre, dans la durée, les résultats des différentes actions mises en place par Orange dans le cadre de l'enquête.

### 4 Rappel sur les différents indicateurs examinés

Dans le cadre de la décision d'analyse de marché n° 2010-0402 du 8 avril 2010, puis de la décision n° 2014-0735 du 26 juin 2014, Orange est tenu de communiquer à l'Autorité plusieurs indicateurs reflétant la qualité de service de ses offres de gros à destination du marché spécifique entreprise. Ces indicateurs portent aussi bien sur les aspects relatifs à la production que sur les aspects relatifs au service après-vente. Par ailleurs, ces indicateurs sont distincts selon les produits et les supports cuivre (LA et LPT, DSL-E, CELAN cuivre et C2E cuivre) ou fibre (CELAN optique, C2E optique et CE2O). L'Autorité surveille en particulier l'évolution des indicateurs suivants, qui sont également présentés régulièrement par Orange au cours des réunions multilatérales « Services de capacité » organisées par l'Arcep :

- Le Délai Moyen de Livraison (DML par la suite) : il s'agit du délai moyen écoulé entre la commande d'un opérateur, et la livraison du produit commandé. Le délai standard est de 14 jours sur les produits cuivre et de 56 jours pour les produits fibre.
- Le Taux de Respect de la Date Contractuelle de Livraison (TRDC par la suite) : il s'agit de la proportion de commandes pour lesquelles Orange livre l'accès avant ou à la date de livraison convenue dans le contrat. Orange s'est lui-même fixé pour cible d'atteindre un TRDC de 80% sur les LA et LPT et de 90% sur chacun des autres produits.
- Le Délai Moyen de Rétablissement (DMR par la suite) : il s'agit du temps moyen nécessaire à rétablir un accès rencontrant une panne. Pour la plupart des accès entreprises, les liaisons vendues par Orange bénéficient d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR par la suite) de 4 heures.
- Le Taux de Respect de la Garantie de Temps de Rétablissement (TRGTR) : il s'agit de la proportion de pannes pour lesquelles la GTR est respectée. Orange s'est lui-même fixé pour cible d'atteindre un TRGTR de 80% sur les LA et LPT et de 90% sur chacun des autres produits.

Par ailleurs, dans le cadre de la présente enquête administrative, l'Autorité a également demandé la mise en place d'un indicateur de suivi de l'évolution des en-cours d'Orange, sous la forme d'un ratio entre le volume d'en cours et le volume de production. Cet indicateur, pérennisé uniquement lors des réunions multilatérales à ce stade, est particulièrement utile du point de vue de la prévisibilité, car il permet de prévenir les futures difficultés liées à la production.

## 5 Analyse

Les éléments du dossier montrent que, depuis l'ouverture de l'enquête, le niveau des indicateurs suscités a évolué de la façon suivante :

### 5.1 Sur la phase de production

- a. Le DML sur les produits à interface alternative sur cuivre (DSL-E, CELAN et C2E cuivre) s'est considérablement amélioré depuis le début de l'enquête, revenant à un niveau proche de celui existant avant la crise, début 2013. En effet, comme cela est montré sur le graphique ci-dessous, le DML global de ces produits s'est stabilisé autour de 30 jours depuis début 2015 après avoir dépassé 40 jours fin 2013 et début 2014. A noter quand même une dégradation de ce délai à partir de septembre 2015, qui se rapproche depuis de 35 jours.

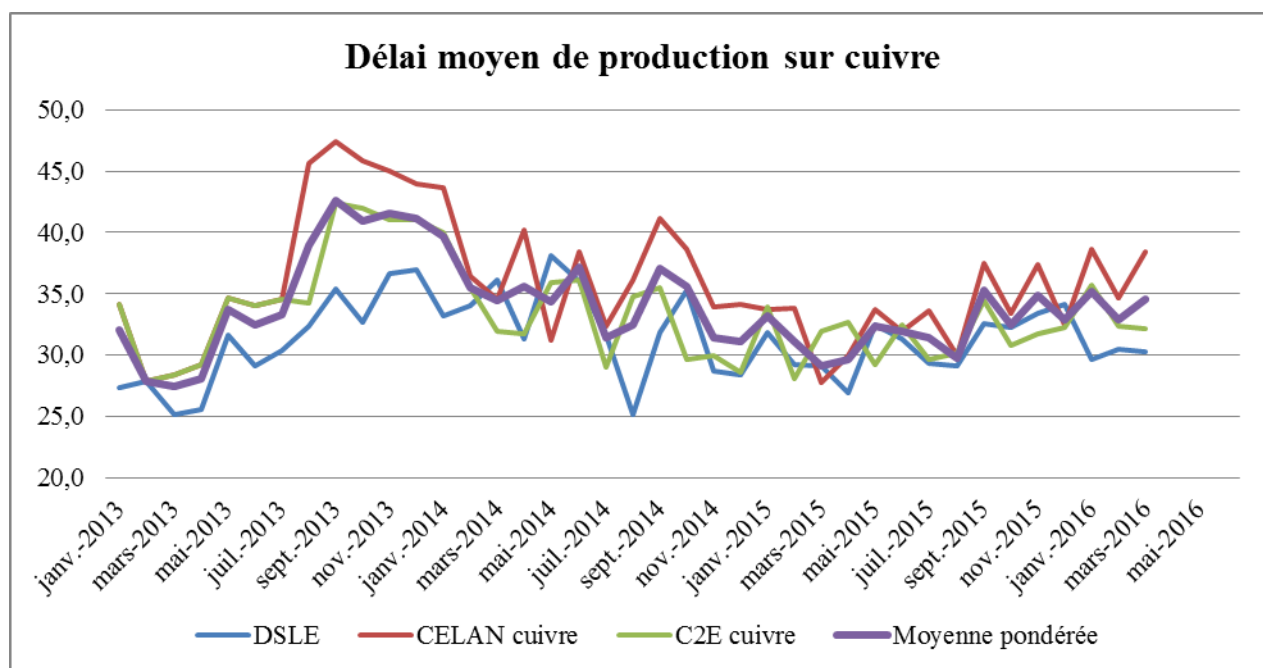


Figure 1. Évolution du DML cuivre entre janvier 2013 et mars 2016

Dans le même temps, et de manière complémentaire, le TRDC a également connu une bonne progression sur ces produits. L'objectif de 90%, qu'Orange s'était engagé à atteindre lors des multilatérales « Services de capacité », est presque réalisé pour le DSL-E et le C2E cuivre. Le TRDC pour le CELAN cuivre reste en-dessous de l'objectif (84% en moyenne), mais s'est également fortement amélioré depuis l'ouverture de l'enquête.

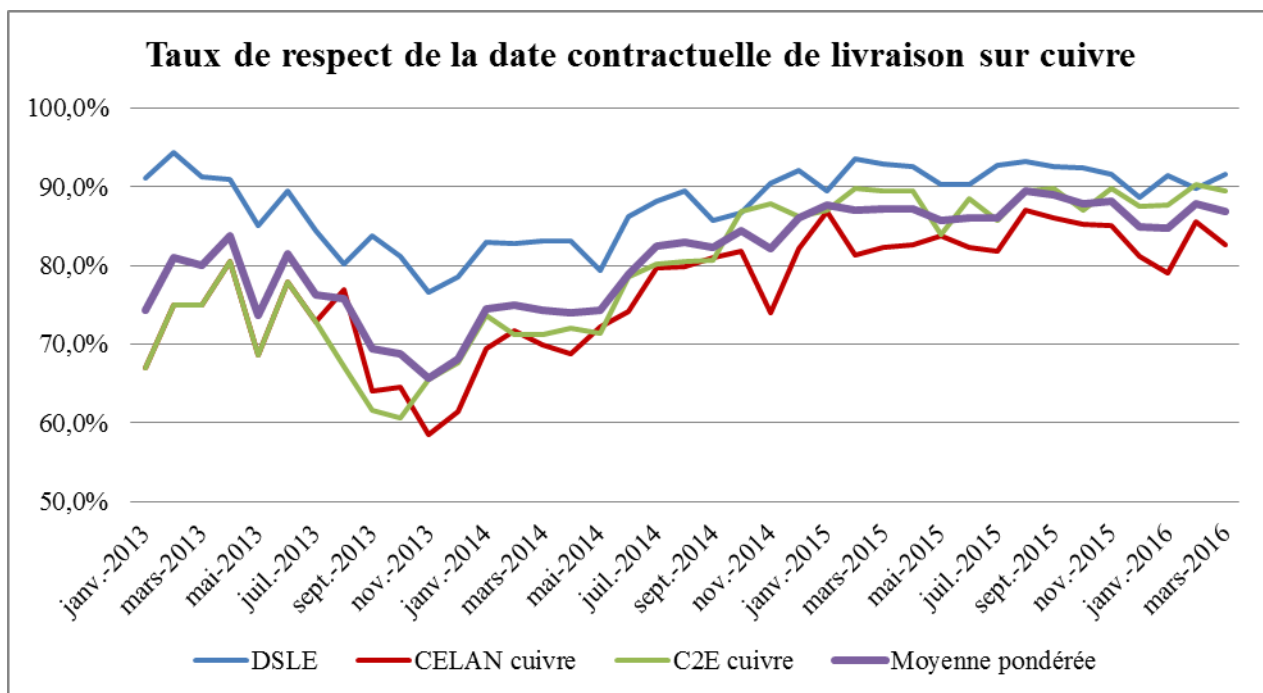


Figure 2. Évolution du TRDC cuivre entre janvier 2013 et mars 2016

- b. Sur les produits optiques (CE2O, CELAN optique et C2E optique), l'amélioration du DML est plus modeste, et les délais restent importants (de l'ordre de 90 jours).

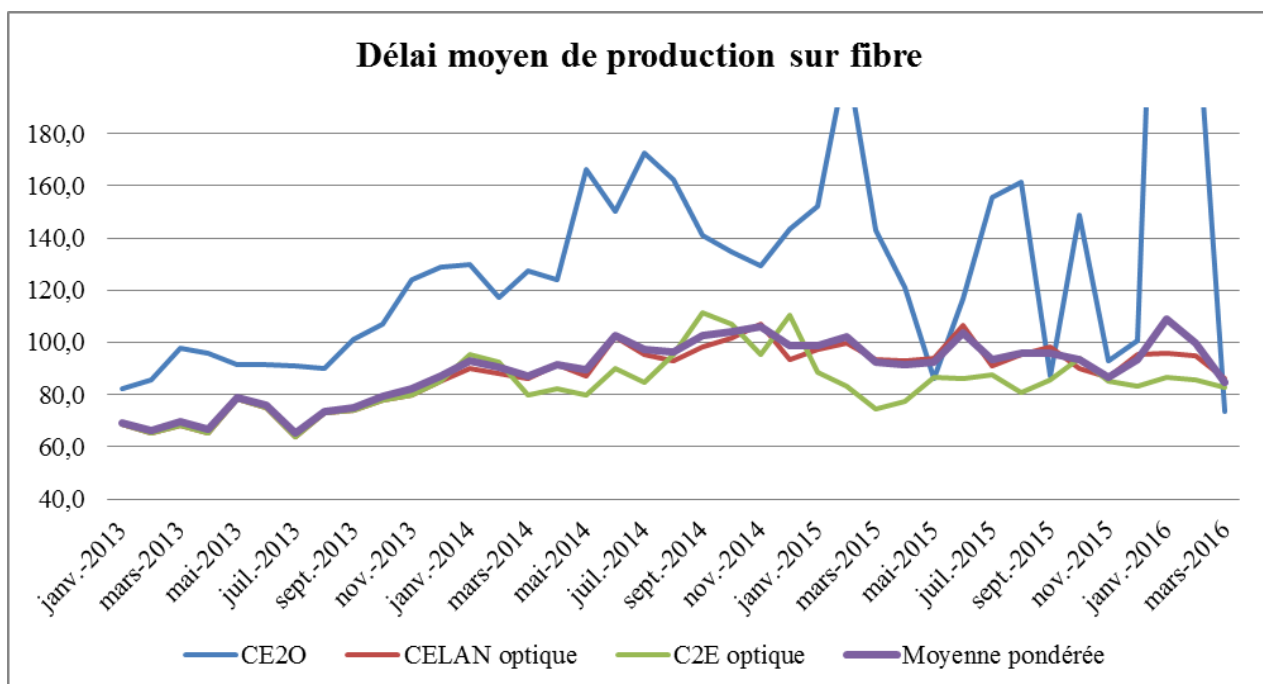


Figure 3. Évolution du DML fibre entre janvier 2013 et janvier 2016

Toutefois, le TRDC sur les produits fibre a fortement progressé, après s'être fortement détérioré pendant la crise, passant de moins de 70 % en moyenne début 2014 à près de 90% fin 2015. Le TRDC sur ces produits est donc de retour à des niveaux proches de l'objectif de 90% qu'Orange s'était lui-même fixé (87% en moyenne sur l'année 2015) et des niveaux observés début 2013. Depuis le début de l'année 2016, l'objectif de 90% est même atteint tous les mois.

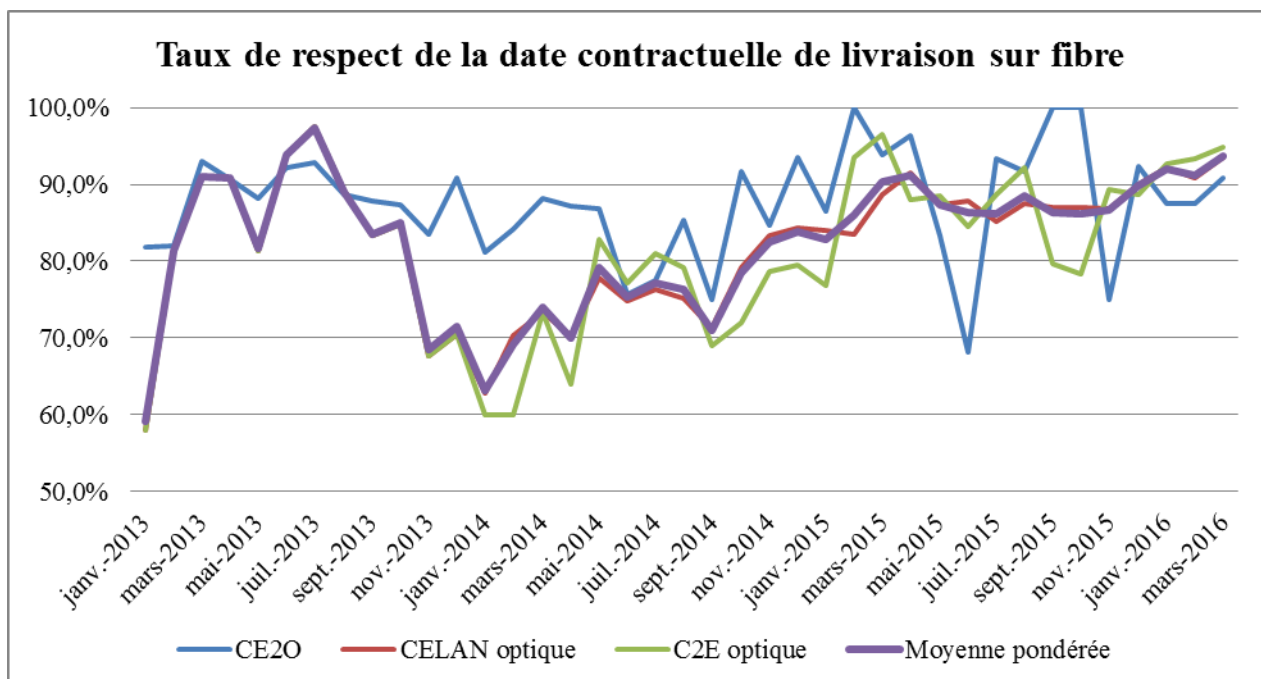


Figure 4. Évolution du TRDC fibre entre janvier 2013 et mars 2016

- c. En parallèle, le taux de rotation des encours a connu une forte amélioration au moment de l'ouverture de l'enquête, tant sur le cuivre que sur la fibre. Toutefois, si cette amélioration s'est poursuivie sur les produits optiques, la rotation des encours pour les produits sur cuivre s'est à nouveau détériorée depuis mi-2015, atteignant sur certains mois des niveaux proches de ceux observés pendant la crise entre mi-2013 et mi-2014.

Cette dégradation correspond d'ailleurs à l'augmentation du DML qui est observée depuis le mois de septembre 2015 (voir point a.).



## 5.2 Sur le service après-vente (SAV)

- d. Le DMR pour les produits cuivre (hors LPT) s'est peu amélioré depuis le début de l'enquête et a même augmenté mi-2015, pour atteindre des niveaux plus importants que début 2014.

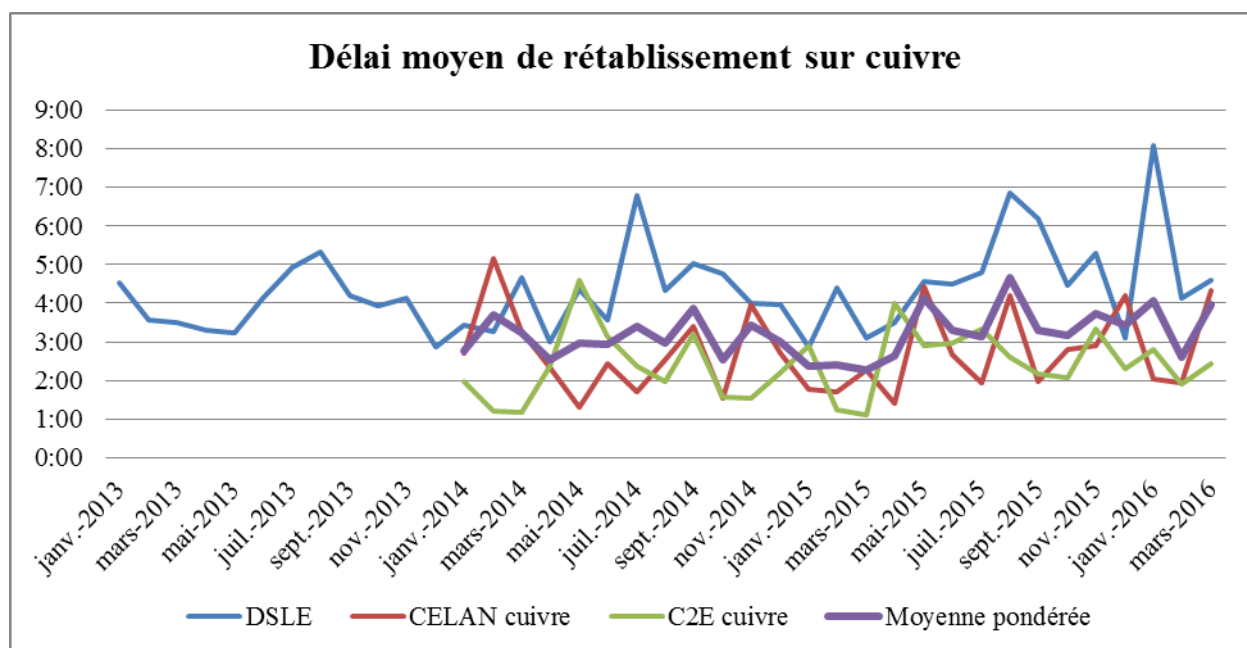


Figure 6. Évolution du DMR entre janvier 2013 et mars 2016 pour les produits cuivre

Malgré la dégradation du DMR, le TRGTR sur ces produits (DSL-E, CELAN cuivre et C2E cuivre) est resté relativement stable autour de l'objectif de 90% qu'Orange s'était fixé lui-même et qui a été atteint 8 mois sur 12 en 2015 tous produits confondus (moyenne pondérée). Toutefois, le TRGTR pour le DSL-E reste encore régulièrement sous cet objectif, qui n'a été atteint que 4 mois en 2015, même s'il en est régulièrement proche.

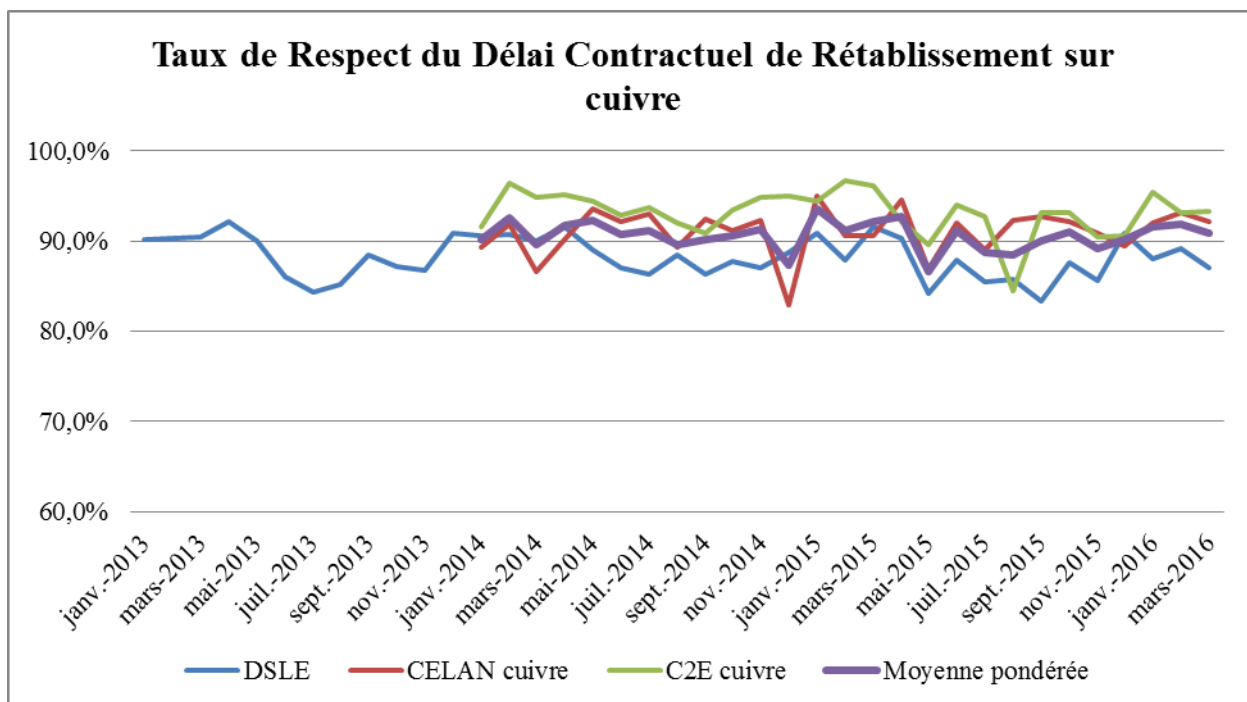


Figure 7. Évolution du TRGTR entre janvier 2013 et mars 2016 pour les produits cuivre

- e. Sur les produits optiques, le constat est similaire en ce qui concerne le DMR, qui a augmenté en 2015, pour atteindre presque 6 heures en moyenne (contre 3 heures 30 minutes de moyenne au cours de l'année 2014).

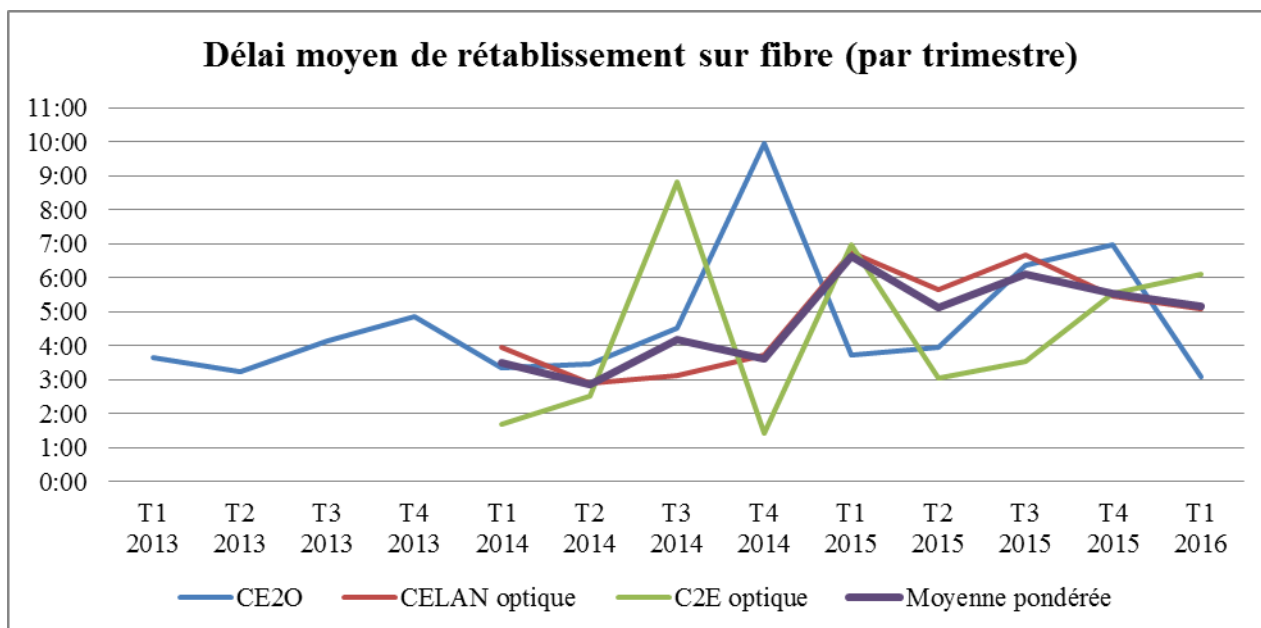


Figure 8. Évolution trimestrielle du DMR entre le T1 2013 et le T1 2016 pour les produits optiques

Cette dégradation importante du DMR a, elle, eu un impact sur le TRGTR, qui a de même subi une détérioration depuis le début de l'année 2015. Cet indicateur se retrouve par conséquent significativement en-dessous de la cible de 90% que s'est fixée Orange, puisque sa moyenne en 2015 est de 76%.



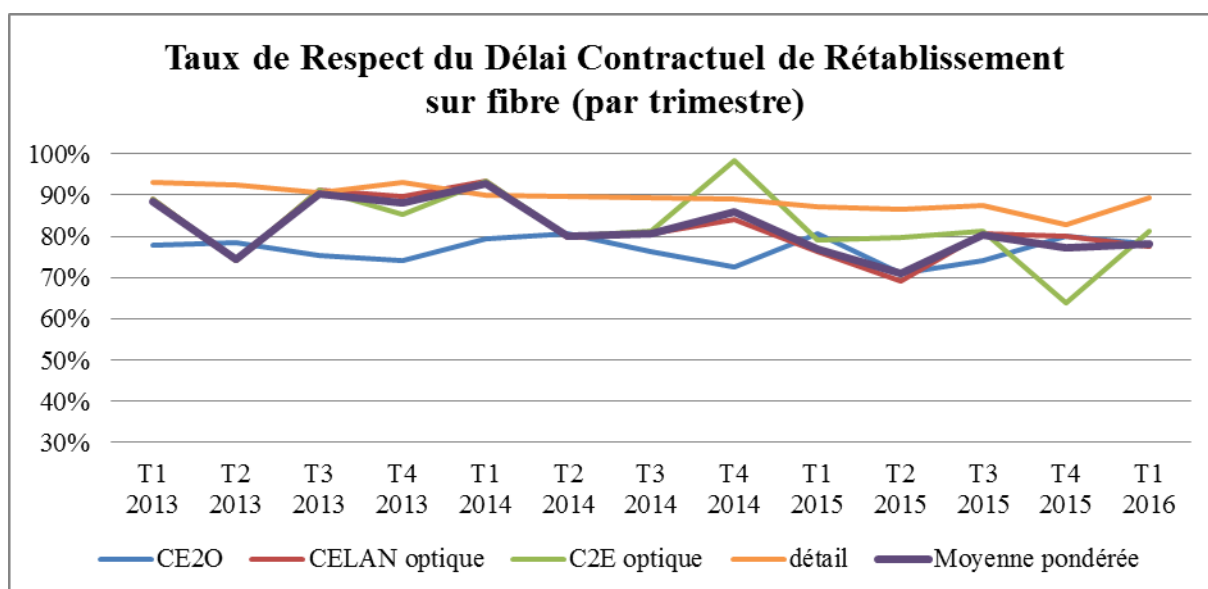


Figure 9. Évolution du TRGTR entre le T1 2013 et le T1 2016 pour les produits optiques

## 6 Conclusion

Le plan d'action mis en place par Orange dans le cadre de l'enquête a permis, sur la partie production, un retour des différents indicateurs de qualité de service à un niveau équivalent à celui qui était le leur avant la forte dégradation qui a entraîné l'ouverture de l'enquête (points a à c de l'analyse ci-dessus).

Néanmoins, l'évolution de certains indicateurs analysés ci-dessus, notamment en ce qui concerne le service après-vente pour les produits optiques (point e de l'analyse ci-dessus), montre que des progrès peuvent encore être réalisés et que les efforts entrepris par Orange doivent se poursuivre.

L'Autorité, estimant que les indicateurs portant sur la phase de production sont revenus, de manière générale, à la normale, considère qu'il n'est pas nécessaire de poursuivre cette enquête.

Toutefois, le maintien de ces progrès et de la qualité de service des offres de gros des services de capacité restant un enjeu majeur, et compte-tenu de la marge d'amélioration restant sur certains aspects, l'Arcep maintiendra une forte vigilance sur l'évolution de la qualité de service, notamment à travers la surveillance des indicateurs qu'Orange publie dans le cadre de la décision n° 2014-0735 du 26 juin 2014 ainsi qu'à travers ceux qui sont présentés à l'occasion des réunions multi-opérateurs organisées par l'Arcep. Par ailleurs, dans le cadre de la prochaine analyse du marché de gros des services de capacités (marché 4, anciennement marché 6), l'Autorité réfléchira aux moyens qui sont à sa disposition pour renforcer son contrôle de la qualité de service, et s'assurer qu'une telle baisse de la qualité de service ne puisse se reproduire.

**Décide :**

**Article 1<sup>er</sup> :** L'enquête administrative ouverte par l'Autorité par la décision n° 2014-0626-RDPI susvisée, concernant Orange et portant sur la qualité de service des offres spécifiques destinées au marché entreprise, est close.

**Article 2 :** La présente décision sera notifiée par le directeur général de l'Autorité à Orange. Elle sera publiée, sous réserve des secrets protégés par la loi, sur le site internet de l'Autorité.

Fait à Paris, le 19 mai 2016

Le Président

Sébastien SORIANO