

CONSULTATION PUBLIQUE

Du 14 juin au 26 juillet 2016

Projet de document d'orientations sur les marchés des services de communications électroniques fixes à destination de la clientèle entreprise

14 juin 2016

Préambule : modalités pratiques de consultation publique

La présente consultation publique est ouverte jusqu'au 26 juillet 2016 à 17h. L'avis des acteurs du secteur, utilisateurs finals ou opérateurs, est sollicité sur un projet de document d'orientations établi par l'Autorité à propos des services de communications électroniques fixes à destination de la clientèle entreprise. Ce document est téléchargeable sur le site de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après dénommée « Autorité » ou « Arcep »).

Les réponses doivent être transmises à l'Autorité de préférence par courriel à l'adresse électronique suivante : THDentreprise@arcep.fr. A défaut, ils peuvent être transmis par courrier à l'adresse suivante :

Olivier Corolleur

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75 730 Paris Cedex 15

L'Autorité, dans un souci de transparence, publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. À cette fin, les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécialement identifiée les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires ou, dans le corps du texte, en les surlignant en gris et en plaçant les sections protégées par le secret des affaires entre crochets [SDA – exemple]. Toujours dans un souci de transparence, les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

Projet de document d'orientations sur les marchés des services de communications électroniques fixes à destination de la clientèle entreprise

Table des matières

1	Présentation de la démarche	4
1.1	La connectivité des entreprises françaises : un enjeu majeur pour leur numérisation	4
1.2	Un axe important pour l'Arcep, avec des chantiers identifiés lors de la revue stratégique.....	5
1.3	Rappel du contexte et des travaux entamés sur le chantier de la connectivité des entreprises	5
1.4	Objectifs de régulation de l'Arcep	7
1.5	Rôle du présent document d'orientations	8
2	Etat des lieux concurrentiel sur les marchés de la connectivité fixe des entreprises	9
2.1	Présentation de la clientèle entreprise et de ses besoins	9
2.2	Panorama et évolution des offres disponibles	12
2.3	Panorama des acteurs servant la clientèle entreprise	13
3	Adaptations jugées utiles sur le marché de gros de la fibre entreprise afin de développer une concurrence durable, effective et loyale	16
3.1	Une préoccupation à court terme : l'émergence d'offres de gros passives enrichies sur la boucle locale optique mutualisée	16
3.2	Problématiques rencontrées par les acteurs ciblant la clientèle entreprise sur les réseaux mutualisés en fibre optique	17
3.2.1	Cadre réglementaire relatif au déploiement de la fibre optique.....	17
3.2.2	Emergence d'un marché de gros activé sur les réseaux mutualisés.....	18
3.2.3	Emergence d'au moins un troisième opérateur investisseur animant la concurrence sur le marché de gros activé à destination de la clientèle entreprise	19
3.3	Utilité d'un accès passif en zone très dense accessible pour un acteur ciblant la clientèle entreprise	20
3.3.1	Utilité de l'émergence d'offres de gros d'accès passif sur le segment de transport dit « NRO-PM » en zone très dense	20
3.3.2	Opportunité d'examiner des adaptations des modalités de cofinancement en zone très dense	22
3.4	Utilité d'un accès à des offres de gros activées en complément de couverture pour un opérateur ciblant le marché entreprises et investissant progressivement dans l'accès passif.....	23
3.5	Utilité de la publication d'une information sur la qualité de service des offres mentionnées ci-dessus	24
4	Leviers ou outils qui pourraient être mis en œuvre à court ou moyen terme	25
4.1	Définition des critères d'éligibilité à la « zone fibrée ».....	25
4.2	Analyse des marchés du haut et du très haut débit pour le cycle mi 2017- mi 2020.....	25

1 Présentation de la démarche

1.1 La connectivité des entreprises françaises : un enjeu majeur pour leur numérisation

La connectivité représente la porte d'accès des entreprises¹ au monde numérique : il s'agit donc d'un enjeu majeur en vue de l'accélération de leur numérisation.

Or, les entreprises françaises, en particulier les plus petites, accusent un retard dans leur transformation numérique. Si elles disposent généralement d'au moins un accès au numérique², elles ont un moindre usage du numérique que leurs homologues européennes. Ainsi, les entreprises localisées en France se positionnent à la 18^{ème} place en matière d'intégration des technologies numériques selon le « *Digital scoreboard 2016* » établi par la Commission européenne³. D'autres études⁴ révèlent qu'une grande partie des entreprises françaises a un usage souvent minimaliste du numérique et recourent moins aux services « avancés » proposés en nuage (ci-après « *cloud* »), privilégiant l'utilisation de ce type de services pour la messagerie et le stockage.

Pourtant, la diffusion des usages numériques tend à accroître les besoins en connectivité des entreprises et leur dépendance à leur égard. Un enjeu consiste donc à accompagner la transformation des entreprises à travers le développement de réseaux numériques compétitifs.

Ces dernières années ont été marquées par l'implication croissante des entreprises sur internet : ainsi, 67% des entreprises de plus de 10 salariés ont un site Internet en 2015 contre 58% en 2010, 21% ont une activité de e-commerce en 2015 contre 14% en 2010⁵. Le besoin en connectivité devrait continuer à croître avec la nécessité pour les entreprises d'améliorer leur compétitivité ou encore de mieux prendre en compte les aspirations des salariés (avec, par exemple, le développement du télétravail). En particulier, les services de *cloud* – permettant notamment aux entreprises d'accéder à distance à ses logiciels (SaaS) et de réaliser du stockage à distance (y compris des sauvegardes) – sont autant de services qui sont acheminés par les réseaux. Les usages croissants de la vidéo, à des fins de communication (visio conférence) ou de marketing, représentent d'autres exemples d'utilisation du numérique par les entreprises qui augmenteront de manière conséquente les besoins en connectivité des entreprises, quelle que soit leur taille, à court ou moyen terme.

Si les entreprises de grande taille, et en particulier celles situées dans les zones les plus denses, disposent généralement d'offres permettant de répondre à leurs besoins numériques à des tarifs compatibles avec leur budget, toutes les entreprises n'ont pas encore accès à des solutions adaptées assurant leur connectivité dans des conditions satisfaisantes.

¹ Dans la suite du document, on désigne par « *entreprises* », l'ensemble des entreprises du secteur privé, quel que soit leur domaine d'activité et, par extension, les entités publiques, dont les besoins en termes de communications électroniques sont comparables à ceux des acteurs privés.

² 97% des entreprises sont équipées d'un ordinateur avec une connexion Internet.

³ Voir <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/france#4-integration-of-digital-technology>

⁴ Etude pour le Cabinet Roland Berger (« *Du rattrapage à la transformation : l'aventure numérique, une chance pour la France* », septembre 2014), ou étude Insee d'avril 2015 « *La timide émergence du cloud computing dans les sociétés en 2014* »

⁵ Source Eurostat

1.2 Un axe important pour l'Arcep, avec des chantiers identifiés lors de la revue stratégique

En juin 2015, l'Arcep lançait sa revue stratégique pour identifier les nouveaux défis et réorienter ses priorités, dans le cadre des missions qui lui sont confiées par la loi et les textes européens. A l'issue de ces travaux, douze chantiers ont été fixés pour les années 2016 et 2017 dont un chantier intitulé « *PME connectées* » dédié à la connectivité des entreprises, témoignant de l'importance de cet enjeu pour l'Arcep.

L'objectif est de faire émerger une architecture universelle des réseaux en fibre optique pouvant supporter des offres adaptées aux besoins des entreprises (et entités publiques) de toutes tailles en tirant profit des synergies possibles avec les déploiements résidentiels. Ces nouvelles offres devront répondre à ces besoins variés et spécifiques (exposés en section 2.1), notamment en termes de qualité et de disponibilité du service, afin de permettre l'émergence d'un marché de masse de la fibre pour les entreprises, et ainsi contribuer à l'accélération de la numérisation des entreprises françaises.

En parallèle, un deuxième chantier intitulé « *Fibre optique* » a pour objectif d'inciter à l'investissement et à la migration vers la fibre optique en tenant compte de l'enjeu représenté par la diversification des usages sur la future infrastructure fixe universelle. Ces deux chantiers sont étroitement liés puisque la notion de diversification des usages renvoie non seulement aux usages relatifs à la connectivité de la clientèle entreprise, mais plus largement au basculement de l'ensemble des usages existants sur le réseau cuivre (dans la perspective à plus long terme de son extinction) et ceux plus innovants liés au développement de l'internet des objets.

La régulation des réseaux fixes, qui repose notamment sur la réutilisation à grande échelle des infrastructures existantes de génie civil et la mutualisation de la partie terminale de la boucle locale optique, a permis d'amorcer la couverture du territoire en fibre optique. L'Arcep doit aussi désormais se concentrer sur les problématiques de migration des usages : elle s'est donc engagée dans une réflexion globale sur l'utilisation des infrastructures mutualisées en fibre optique. L'objectif visé est d'assurer que les réseaux mutualisés en fibre optique jusqu'à l'abonné pourront devenir l'infrastructure fixe universelle de demain.

1.3 Rappel du contexte et des travaux entamés sur le chantier de la connectivité des entreprises

Le marché des services de communications électroniques fixes à haut et très haut débit à destination de la clientèle entreprise connaît actuellement des mutations majeures, notamment à la suite de l'opération de concentration entre SFR et Numéricable autorisée par l'Autorité de la concurrence le 30 octobre 2014⁶ (respectivement n°2 et n°3 du marché après Orange avant la réalisation de l'opération de concentration), et du déploiement massif en cours des réseaux mutualisés et capillaires en fibre optique, destinés à couvrir une large part du territoire national dans les prochaines années.

L'Arcep considère que le déploiement généralisé de ces réseaux doit profiter également à la clientèle entreprise et, à cet effet, estime souhaitable l'émergence d'offres répondant à leurs besoins en très

⁶ Décision n° 14-DCC-160 du 30 octobre 2014 relative à la prise de contrôle exclusif de SFR par le groupe Altice.

haut débit. **Elle a par conséquent interrogé fin 2015 une centaine d'acteurs⁷ du marché, notamment pour apprécier l'intérêt du développement d'offres avec qualité de service renforcée** (en termes de résilience du réseau et de priorisation des interventions ou du rétablissement de la continuité optique d'une ligne en cas de fortuit) sur la future boucle locale optique mutualisée capillaire, afin notamment :

- de favoriser le raccordement de sites entreprises ne disposant pas de solution compatible avec leurs besoins (débit limité sur cuivre voire inéligibilité) et/ou ayant un budget dédié aux services de communications électroniques trop limité pour souscrire à des offres basées sur une fibre optique dédiée (dont le coût peut être de plusieurs milliers d'euros par mois) ;
- de permettre la migration des sites entreprises actuellement raccordés *via* des accès sur cuivre (notamment SDSL⁸ avec GTR 4h⁹) vers la fibre optique, dans la perspective de moyen et long termes d'extinction de la boucle locale de cuivre.

Une vingtaine de contributions a été reçue de la part d'opérateurs d'initiative privée ou publique, d'organismes représentant les opérateurs ou les collectivités territoriales et d'administrations. Des réunions multilatérales, placées sous l'égide de l'Arcep, ont également eu lieu en décembre 2015 et février 2016 afin d'échanger avec l'ensemble du secteur. **Par ailleurs, et de manière plus générale, l'Autorité anime régulièrement, depuis novembre 2015, un espace d'échange – les Ateliers entreprises – réunissant les parties prenantes du marché, en particulier les fédérations d'entreprises représentantes des utilisateurs. Ces ateliers permettent à l'Autorité de rencontrer plus directement les entreprises et de mieux comprendre leurs besoins en termes de numérisation.** Enfin, l'Autorité suit également le marché mobile et le développement de l'internet des objets, qui peuvent également avoir un impact sur les entreprises.

L'ensemble des acteurs rencontrés ou interrogés au cours de ces différentes initiatives s'accordent sur la croissance des besoins des entreprises en très haut débit, notamment liés à l'évolution des usages vers les services externalisés de type *cloud*. Pour certains, les besoins en qualité de service renforcée devraient croître, y compris pour des établissements de plus petite taille qui deviennent de plus en plus dépendants au numérique, soit parce que leurs pratiques évoluent (dématérialisation), soit parce que leur activité repose sur la création et le besoin de transferts de données. Pour d'autres, les très hauts débits (descendants mais également montants) apportés par les réseaux mutualisés en fibre optique devraient satisfaire une grande partie de la clientèle entreprise et limiter le besoin de qualité de service renforcée.

Pour la majorité des acteurs, les tarifs des offres en fibre optique reposant sur un raccordement dédié et effectué à la demande (offres dites « *FttO* »¹⁰) sont un frein au passage au très haut débit des entreprises. En effet, si ce type d'architecture a permis aux grandes entreprises d'être les premières bénéficiaires de la fibre optique, dès la fin des années 1990, ces déploiements ne sont, par définition, pas capillaires, et ne peuvent donc pas bénéficier de la mutualisation des déploiements et de la mutualisation des coûts. Par conséquent, ces déploiements dédiés sont nettement plus coûteux que les déploiements de réseaux optiques mutualisés (offres dites « *FttH* »¹¹). Ainsi, si elle est adaptée à certains besoins spécifiques, cette architecture ne permet pas de servir l'ensemble du

⁷ Opérateurs d'initiative privée ou publique et représentants, collectivités ou associations représentant les collectivités territoriales, administrations, etc.

⁸ *Symmetric Digital Subscriber Line*.

⁹ Garantie de temps de rétablissement inférieur à 4 heures.

¹⁰ Offres « *fiber to the office* » sur boucle locale optique dédiée.

¹¹ Offres « *fiber to the home* » sur boucle locale optique mutualisée.

marché à des tarifs attractifs, notamment les entreprises disposant d'un budget limité pour ses communications électroniques et ses services informatiques.

Depuis quelques années, le déploiement généralisé des réseaux mutualisés en fibre optique change la donne : l'architecture en fibre optique dédiée devrait, certes, rester pérenne pour des besoins très spécifiques de raccordements sécurisés de sites d'entreprises (sites centraux ou critiques, tels que les *data centers*), mais les réseaux mutualisés en cours de déploiement devraient devenir l'architecture de référence pour la grande majorité des besoins d'accès fixe (à l'image du réseau cuivre existant). En particulier, ces réseaux devraient permettre de satisfaire la plupart des besoins des entreprises, y compris ceux nécessitant des qualités de service diversifiées, allant de besoins « généralistes » à des besoins plus spécifiques (cf. partie 2.1).

Les réseaux mutualisés devraient ainsi permettre de proposer des offres adaptées aux différents besoins à des tarifs compatibles avec la demande correspondante.

Actuellement, le positionnement tarifaire des offres à destination des entreprises laisse un espace économique en milieu de marché, pour une gamme d'offres intermédiaires et complémentaires¹², comme nous le verrons à la section 2.2.

Il est à noter qu'en réponse à cette demande croissante, certains opérateurs d'infrastructures prévoient, dans les mois à venir, de développer sur les réseaux mutualisés en fibre optique des offres de gros permettant de servir la clientèle entreprise, caractérisée par une grande palette de besoins.

1.4 Objectifs de régulation de l'Arcep

Compte tenu des enjeux sur les marchés entreprises et des travaux déjà entamés avec le secteur (présentés ci-avant), l'Arcep souhaite partager publiquement sa vision du marché des communications électroniques à destination de la clientèle entreprise, et faire réagir les acteurs sur les réflexions en cours qui pourraient structurer son action dans les années à venir.

Il convient, dès à présent, de donner les précisions suivantes sur les principaux buts poursuivis par l'Autorité, avant d'aborder dans la suite du document les moyens d'y parvenir :

- **L'Autorité vise à accompagner et encourager la transition technologique du cuivre vers la fibre, notamment pour les entreprises**, dont la transformation des usages doit être rendue possible. Cela nécessite l'émergence d'offres sur fibre répondant aux besoins très divers des entreprises.
- **L'Arcep promeut également une dynamique d'investissement dans la fibre optique à travers une concurrence d'abord fondée sur les infrastructures, garante de la meilleure compétitivité des offres aux entreprises sur le long terme.** Pour autant, l'Arcep est consciente de l'apport d'une concurrence fondée sur les services auprès de la clientèle entreprise et considère ces deux approches comme complémentaires sur ce marché où l'intégration verticale n'est pas le seul modèle.

Dans ce cadre, l'Arcep estime que le déploiement généralisé des réseaux mutualisés en fibre optique devrait bénéficier aux entreprises : les opérateurs d'infrastructures devraient utiliser les synergies possibles avec les déploiements résidentiels. Toutefois, il ne serait pas souhaitable que l'opérateur infrastructure d'une zone donnée soit seul en mesure de répondre à certains besoins de

¹² Voir partie 2 du présent document.

la clientèle entreprise. Par conséquent, **l'Arcep appelle de ses vœux le développement par les opérateurs d'infrastructure d'offres de gros d'accès passif avec une qualité de service renforcée et, par ailleurs, répondant au besoin multi-accès de certaines entreprises.**

Un **projet de recommandation**¹³ de l'Autorité est ainsi mis en consultation publique concomitamment avec les présentes orientations pour traiter de cette question. Il est relatif à l'accès aux réseaux en fibre optique à très haut débit avec une qualité de service améliorée ou portant sur l'utilisation de fibres surnuméraires. Au regard notamment des principes de non-discrimination et de transparence prévus par l'article L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), l'Autorité estime *a priori* justifié que tout opérateur d'infrastructure qui souhaiterait fournir, notamment à sa propre branche de détail, une offre de gros avec qualité de service améliorée ou d'accès à des lignes surnuméraires, propose une offre de gros dans des conditions non-discriminatoires et transparentes. Conformément à cet article, l'accès devra dans ce cas être fourni dans des conditions économiques, techniques et d'accessibilité raisonnables. En outre, l'Autorité estime *a priori* raisonnable que l'accès soit fourni sous forme passive, au point de mutualisation.

Par ailleurs, et toujours afin de stimuler la concurrence sur le marché de détail entreprise et d'encourager la transition du cuivre vers la fibre, l'Arcep estime qu'il n'est pas optimal que seuls deux opérateurs mixtes et verticalement intégrés soient en mesure de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises (voir l'état des lieux sur le marché entreprise exposé en partie 2). **L'Arcep juge, par conséquent, souhaitable l'émergence d'au moins un troisième acteur investisseur.** L'arrivée de ce ou ces nouveaux acteurs devrait **permettre contribuer à d'animer le marché de gros** et permettre ainsi à de plus petits opérateurs, n'ayant pas forcément les moyens d'investir de façon importante, de proposer sur le marché de détail des services diversifiés et adaptés aux besoins protéiformes des entreprises, sur l'ensemble du territoire.

1.5 Rôle du présent document d'orientations

Afin de favoriser l'émergence de ce ou ces nouveaux opérateurs, certaines évolutions complémentaires semblent souhaitables. En effet, ce ou ces acteurs pourraient ne viser que la clientèle entreprise, et bénéficier ainsi d'économies d'échelle plus faibles que celles dont disposent les opérateurs mixtes, c'est-à-dire présents à la fois auprès des clientèles résidentielle et entreprise. Des pistes d'évolution, prenant en compte ce constat, sont développées en partie 3.

Le présent document, qui n'a pas de caractère normatif, dresse les constats ayant amené l'Autorité à considérer les objectifs décrits ci-dessus, et détaille les différentes orientations envisagées pour atteindre ceux-ci. Ainsi, ce document, mis en consultation publique, vise à :

- **exposer un état des lieux concurrentiel sur le marché de la connectivité fixe entreprise** (cf. partie 2) ;
- **présenter les orientations jugées utiles en vue d'améliorer le fonctionnement concurrentiel du marché de détail entreprises** (cf. partie 3) ;
- **explorer les leviers ou outils qui pourraient être mis en œuvre** si de telles offres n'apparaissaient pas de façon spontanée (cf. partie 4).

La démarche de cette consultation publique dédiée aux marchés entreprises, associée à la consultation publique sur le projet de recommandation relatif à l'accès aux réseaux en fibre optique à très haut débit avec une qualité de service améliorée ou portant sur l'utilisation de fibres

¹³ http://arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-projet-reco-acces-reseaux-fibreoptique-qualiteamelioree-juin2016.pdf

surnuméraires, s'inscrit dans un objectif global et à long terme de complétude de la couverture et de la gamme des offres fournies sur les réseaux mutualisés en fibre optique.

Par l'intermédiaire de la présente consultation publique, l'Arcep invite l'ensemble des opérateurs, des collectivités territoriales, et plus largement les parties prenantes au déploiement des réseaux en fibre optique ou tout autre acteur servant ou représentant la clientèle entreprise, à réagir par rapport à la réflexion développée par l'Arcep et aux orientations proposées.

Questions relatives à la partie 1 :

Les acteurs ont-ils des remarques à formuler quant aux objectifs poursuivis par l'Autorité dans le cadre des présentes orientations, complémentaires au projet de recommandation qui traite notamment des offres de gros passives avec qualité de service améliorée?

2 Etat des lieux concurrentiel sur les marchés de la connectivité fixe des entreprises

L'Arcep souhaite livrer sa vision synthétique de la situation sur le marché français de la connectivité entreprise.

2.1 Présentation de la clientèle entreprise et de ses besoins

Le marché de détail des communications électroniques à destination de la clientèle non résidentielle (ci-après clientèle entreprise) est estimé, pour l'année 2014, à 10,1 milliards d'euros en chiffre d'affaires (dont 6,8 milliards d'euros pour les seuls services fixes (téléphonie, accès à l'internet, services de capacité, etc.)¹⁴, soit 30 % du marché total (i.e. marché non résidentiel et marché résidentiel). Cette part est stable depuis trois ans.

En 2014, l'Insee recensait en France 5,5 millions d'établissements d'entreprises¹⁵ et près de 16 millions de salariés¹⁶. Environ 93 % de ces établissements avaient entre 0 et 9 salariés, 5% avaient entre 10 et 49 salariés, 1,3% avaient entre 50 et 499 salariés et 0,06% avaient plus de 500 salariés.

¹⁴ Source : observatoire annuel du marché des communications électroniques en France de l'Arcep, année 2014 (<http://arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/marc-an2014/marche-entreprise-2014-070116.pdf>)

¹⁵ Pour rappel, on désigne par « entreprises », l'ensemble des entreprises du secteur privé, quel que soit leur domaine d'activité et, par extension, les entités publiques ou associatives, dont les besoins en termes de communications électroniques sont comparables à ceux des acteurs privés.

¹⁶ Données Insee 2014

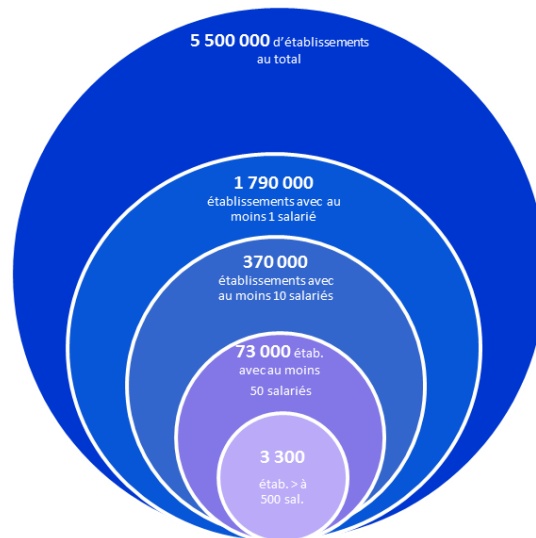


Figure 1 : répartition du nombre d'établissements selon le nombre de salariés (source Insee 2014)

La clientèle entreprise¹⁷ peut être divisée en **deux grandes catégories** :

- l'une regroupant les utilisateurs professionnels ou établissements d'entreprises de petite taille ayant des **besoins généralistes** en termes de services de connectivité en haut et très haut débit, similaires ou très proches des besoins des clients résidentiels ;
- l'autre regroupant les utilisateurs professionnels ou établissements d'entreprises ayant des **besoins spécifiques**, en raison de leur taille ou de leur activité, notamment en termes de solutions techniques et de niveaux de qualité de service.

a) Offres généralistes ou « pro » pour les établissements avec des besoins similaires au marché résidentiel

Les besoins généralistes sont relativement homogènes sur le marché français : ils se traduisent sur le marché détail par des offres standards ou « *packagées* » intégrant plusieurs services (accès à internet, téléphonie sur large bande, voire télévision). Certains clients professionnels ou entreprises de petite taille, qui peuvent accepter quelques coupures de leur connectivité, se contentent des offres destinées initialement au segment grand public. D'autres souscrivent à des offres labellisées « *pro* » ou « *professionnel* » par les opérateurs, qui proposent quelques services supplémentaires ou prestations améliorées, également sous forme d'offres « *packagées* ». Ces offres peuvent par exemple comprendre :

- plusieurs lignes téléphoniques et services associés (conférences téléphoniques, renvoi /rejet d'appels, gestion des messages, historique des appels...), une messagerie et des noms de domaine personnalisés, des services de *cloud* (stockage de données, messagerie, agenda partagé, espace de travail collaboratif...), qui peuvent être développés par l'opérateur ou revendus par l'opérateur¹⁸ ;
- un accompagnement amélioré par rapport à un client résidentiel : assistance technique et commerciale dédiée, garantie d'intervention d'un technicien dans la journée.

¹⁷ Ou plutôt faudrait-il parler de clientèles entreprises étant donnée la diversité.

¹⁸ A titre d'illustration, certains opérateurs incluent dans leur offre d'accès des services de *cloud* fournis par un tiers par exemple Office 365, la solution de Microsoft ou Google Apps, la solution de Google.

Ces offres dites « *pro* » sont considérées comme étant généralistes¹⁹ car elles sont construites à partir des mêmes briques de base que les offres résidentielles et utilisent des équipements similaires à ceux fournis aux clients résidentiels. En outre, les débits²⁰ proposés pour ces offres généralistes (qu'elles soient labellisées « *Grand Public* » ou « *pro* ») sont non garantis, et les garanties de qualité de service (par exemple, en termes de délai de livraison, de temps de rétablissement du service en cas de panne) sont souvent faibles, voire inexistantes, en comparaison des offres spécifiques entreprises présentées ci-après.

b) Offres spécifiques entreprises pour les clients ayant des besoins spécifiques

Dans certains cas, notamment lorsqu'il s'agit de grandes entreprises ou d'établissements nécessitant des performances de connectivité accrues du fait de leur activité (par exemple des start-ups du numérique avec des applications lourdes), les offres généralistes (« *Grand public* » ou « *pro* ») ne suffisent plus à ces entreprises pouvant avoir des besoins spécifiques et parfois hétérogènes d'un établissement à l'autre. Les offres spécifiques entreprises permettent de répondre à ces besoins.

En raison de l'éventuel caractère critique de certaines applications nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise²¹, ces entreprises peuvent en effet avoir des exigences plus fortes en termes de performance et de qualité de service (délais de mise en service, disponibilité du service et réactivité du service client). En pratique, ces exigences se traduisent dans les offres actuellement proposées aux entreprises (sur cuivre ou sur fibre optique dédiée) par des débits garantis (y compris sur les débits montants), une garantie de temps de rétablissement généralement inférieur ou égale à 4 heures²² (ci-après « *GTR 4h* »), des interruptions maximales de services (ci-après « *IMS* ») inférieures à une dizaine d'heures cumulées sur une année.

Par ailleurs, ces entreprises sont également susceptibles d'exiger une sécurisation de leurs accès afin de s'assurer d'une connexion minimale en cas de panne. Ce besoin existe aussi pour des entreprises ayant mutualisé leurs accès pour différents usages (téléphonie, accès à internet, interconnexion de sites distants, applications et données externalisées via le *cloud*...), et qui peuvent donc également exiger une sécurisation de leur ligne afin de s'assurer que leurs accès à tous ces services ne puissent tous être coupés en même temps.

c) Besoin d'offres mixtes ou hybrides, comprenant un volet généraliste et un volet spécifique entreprise

Il faut noter que les besoins d'une entreprise donnée peuvent être hétérogènes, c'est-à-dire relever à la fois des deux types de besoins exposés ci-dessus. Cela peut arriver :

- soit parce que l'entreprise est présente sur plusieurs sites (composante multi-sites d'une partie de la clientèle entreprise) ayant des besoins hétérogènes. Il peut s'agir notamment d'une entreprise ayant un site central avec des besoins critiques et un ou plusieurs sites

¹⁹ Le revenu généré par ces offres est d'ailleurs généralement en grande partie comptabilisé dans le revenu du marché de détail résidentiel, soit parce que les entreprises n'ont pas souscrit à l'offre en s'identifiant en tant que tel, soit parce que l'entité gérant les offres « *pro* » de l'opérateur est rattachée à l'entité gérant les offres résidentielles. Cela complexifie le suivi du revenu généré par ces offres ciblant une large partie de la clientèle entreprise, notamment sur le bas de marché

²⁰ Il peut être compris entre quelques Mbit/s et plusieurs centaines de Mbit/s voire Gbit/s en fonction du réseau utilisé (cuivre, fibre optique ou coaxial).

²¹ Une coupure de service peut avoir un impact plus ou moins désastreux sur certaines entreprises selon leur activité.

²² Durée qui peut dans certains varier selon les besoins : l'Autorité observe des offres avec des GTR 24, 10 ou 8 heures, en heures ouvrées / non ouvrées.

annexes avec des besoins généralistes (par exemple le siège d'un constructeur automobile et son réseau de distribution) ;

- soit parce que pour des besoins de sécurisation de la connectivité d'un site, l'entreprise peut opter pour une solution hybride, combinant un accès spécifique entreprise et un accès généraliste (double prise), généralement fournis par le même opérateur²³.

Les opérateurs travaillant avec ce type de clients ont ainsi besoin de disposer d'une gamme complète d'offres sur l'ensemble du territoire car ces clients (qui ne sont pas nécessairement des grandes entreprises) peuvent choisir de ne contracter qu'avec un seul fournisseur, notamment par souci de simplification, et ne veulent ou ne peuvent pas allouer leurs appels d'offres selon le type de besoins par site.

2.2 Panorama et évolution des offres disponibles

Le schéma ci-dessous illustre de façon simplifiée les offres de détail souscrites par les clients entreprise et qui répondent aux différents besoins exprimés dans la section précédente :

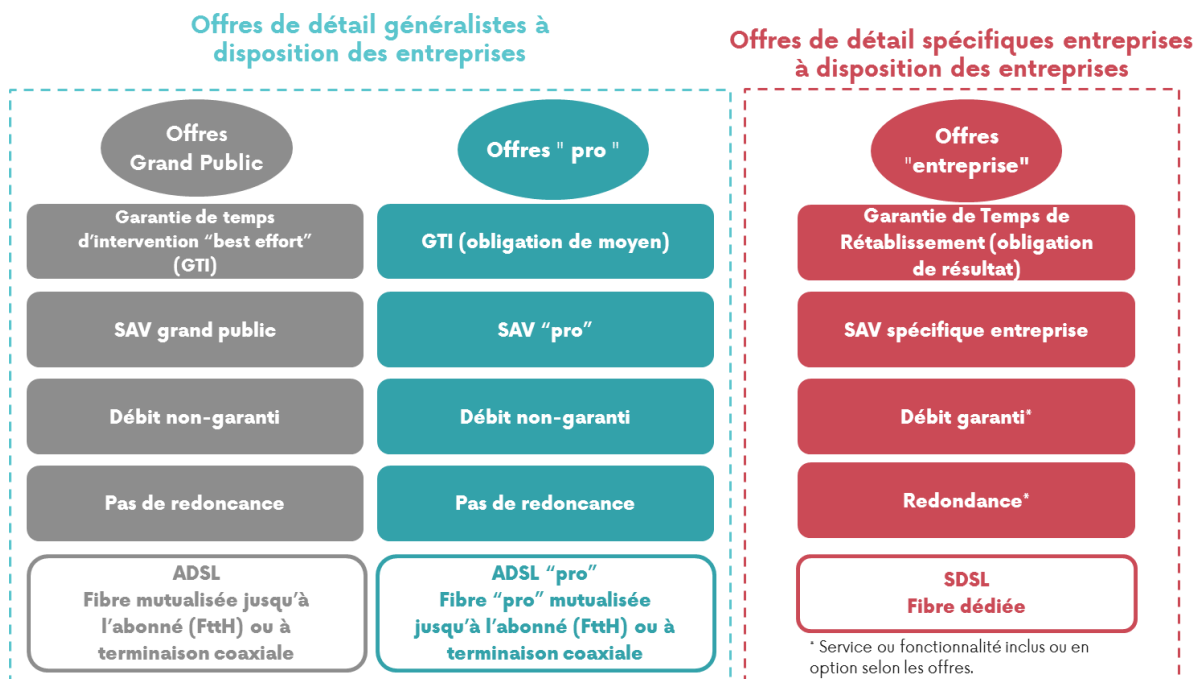


Figure 3 : Caractéristiques des offres proposées aux entreprises (schéma Arcep)

Les besoins généralistes sont actuellement pourvus par les offres d'accès de type ADSL (ou VDSL) ou ADSL pro sur réseau cuivre, sur câble et, progressivement, par les offres d'accès de type FttH ou FttH pro au fur et à mesure du déploiement des réseaux mutualisés en fibre optique.

Les besoins spécifiques entreprises sont, quant à eux, principalement satisfaits par les offres de type SDSL²⁴ sur réseau cuivre (environ 500 000 accès, soit 85% du total des accès spécifiques entreprises). Mais, pour les entreprises ayant des besoins en très haut débit que seule la fibre optique peut

²³ A date, certains opérateurs proposent un accès cuivre ADSL généraliste en sécurisation d'un accès spécifique entreprise sur fibre optique dédiée, solution moins onéreuse que deux accès sur fibre optique dédiée.

²⁴ Mais également sur liaisons louées et plus marginalement ADSL/VDSL avec GTR.

satisfaire, seules les offres sur fibre optique dédiée (environ 90 000 accès²⁵ soit 15% du total des accès spécifiques entreprises) sont, à ce jour, disponibles, quand bien même la boucle locale optique mutualisée serait déjà déployée dans leur zone. Ces offres sur fibre optique dédiée sont plus coûteuses du fait de la faible mutualisation des déploiements (la tarification des offres de détail tient alors compte des coûts élevés du déploiement unitaire). En conséquence, et comme illustré dans le schéma ci-dessous, l'Arcep identifie, au regard du positionnement tarifaire des offres spécifiques entreprises, un espace en milieu de marché pour une gamme d'offres complémentaires (notamment matérialisé par le bloc hachuré).

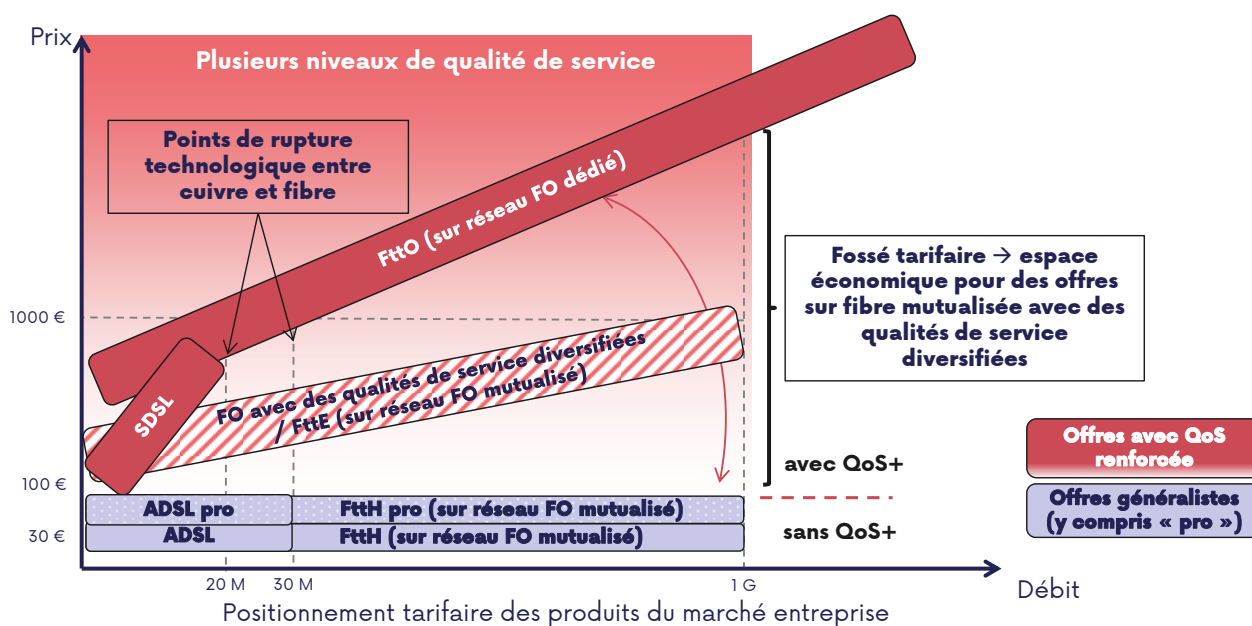


Figure 4 : Schéma illustrant le positionnement tarifaire des offres de détail sur les marchés entreprises (Arcep)

Compte tenu de ces éléments, **l'Arcep estime souhaitable que les différents opérateurs intéressés puissent proposer des offres de détail à destination des entreprises en s'appuyant sur les réseaux mutualisés en fibre optique, qu'il s'agisse d'offres spécifiques entreprises proposées sur les réseaux mutualisés en fibre optique, ou d'offres de détail « pro » à l'instar de celles qui sont apparues depuis quelques années.**

2.3 Panorama des acteurs servant la clientèle entreprise

En raison de la diversité, de la complexité et de l'éclatement géographique de la clientèle entreprise exposés ci-avant, il existe une multitude d'acteurs actifs sur les marchés entreprises. L'Arcep tente ci-après de définir une typologie des acteurs en fonction de leur taille, de leur stratégie, de leur cible commerciale et de leur empreinte géographique.

- Orange : opérateur historique, s'appuyant sur sa boucle locale de cuivre déployée en situation de monopole et sur des réseaux en fibre optique très capillaires (à la fois dédiés et

²⁵ Dans ces 90 000 accès sont également comptabilisés les fibres dédiées utilisés pour raccorder les stations de base mobiles, qui présentent des caractéristiques similaires aux fibres offertes aux entreprises

mutualisés²⁶). Fort de ce réseau et de sa réputation de fiabilité et de réactivité auprès des entreprises, Orange demeure un acteur incontournable du marché entreprises. Ces atouts lui permettent de servir l'ensemble de la clientèle entreprise, des petites entreprises souscrivant à des offres généralistes (via notamment ses offres « *Orange pro* ») jusqu'aux grands groupes internationaux aux demandes complexes (via les offres de sa branche « *Orange Business Services* »). Aussi, Orange est le premier opérateur en termes de part de marché, aussi bien sur les offres généralistes à destination de la clientèle entreprise que sur les offres spécifiques entreprises. Sur les marchés de gros du haut et très haut débit fixe, l'Arcep considère ainsi qu'Orange exerce une influence significative, c'est-à-dire détient une position équivalente à celle d'une position dominante en droit de la concurrence²⁷. Par ailleurs, Orange est également opérateur de certains RIP²⁸.

- Numéricable-SFR : né de la concentration entre les groupes SFR et Numéricable-Completel, respectivement n°2 et n°3 du marché entreprise après Orange, cet acteur sert l'ensemble de la clientèle entreprise via ses offres « *SFR pro* » et « *SFR Business* ». Sa part de marché de détail sur les accès spécifiques entreprises, bien qu'encore inférieure à celle d'Orange, est désormais comparable à celle de l'opérateur historique. Sur ce marché, Numéricable-SFR s'appuie sur le dégroupage et un réseau fibré relativement capillaire lui permettant de proposer des offres de fibre optique dédiée. Il complète sa couverture en ayant recours aux offres de gros activées proposées par Orange. Par ailleurs, il commercialise des offres à très haut débit (généraliste et spécifique entreprise) en s'appuyant soit sur les réseaux mutualisés jusqu'à l'abonné soit sur son réseau câblé. Toutefois, les parts de marché de Numéricable-SFR sur le marché de détail généraliste à destination des entreprises et sur le marché de gros entreprises restent bien inférieures à celles d'Orange.

Il convient de rappeler que le groupe Numericable-SFR s'est engagé auprès de l'Autorité de la concurrence, dans le cadre de la concentration²⁹, à proposer des offres d'accès activés à destination de la clientèle généraliste permettant « *de répliquer les offres commercialisées par Numericable à destination des utilisateurs finals professionnels* » mais uniquement sur son réseau câblé.

- Bouygues Telecom : cet opérateur est entré plus récemment sur les marchés fixes généraliste et entreprises (respectivement via les offres de ses entités « *Bouygues Telecom pro* » et « *Bouygues Telecom Entreprise* »), et s'y est développé en ayant principalement recours au dégroupage cuivre. Sur le réseau fibre, Bouygues Telecom a très peu développé ses propres infrastructures mais est co-financeur de certaines boucles locales optiques mutualisées et a recours aux offres de gros activées sur fibre optique dédiée proposées par Orange pour couvrir les besoins de ses clients entreprises exigeant des offres avec qualité de service renforcée. Les parts de marché de Bouygues Telecom, à la fois sur le marché spécifique entreprise et sur le marché généraliste, sont bien inférieures à celles d'Orange et de Numéricable-SFR. Par ailleurs, Bouygues Telecom n'est pas présent sur les marchés de

²⁶ A fin 2015, Orange revendique plus de 1 million de clients FttH sur un total de 1,425 million d'abonnés FttH en France (<http://www.orange.com/fr/Presse-et-medias/communiqués-2016/Deja-un-million-de-clients-a-la-Fibre-Orange-en-France>)

²⁷ Orange a été reconnu comme opérateur dominant sur les marchés de gros d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire (décision n°2014-0733), le marché de gros des offres d'accès haut débit et très haut débit livré au niveau infranational (décision n°2014-0734) et le marché de gros des services de capacité du segment terminal (décision n°2014-0735).

²⁸ Par exemple la filiale THD Bretagne qui prendra en charge le réseau construit par Mégalis Bretagne pour en assurer l'exploitation et la commercialisation auprès des fournisseurs d'accès internet (FAI).

²⁹ Points 40 et 41 de la décision n°15-DAG-02 de l'Autorité de la concurrence (http://www.autoritedelaconcurrence.fr/doc/15dag02_decision_version_publication.pdf).

gros, n'a pas indiqué souhaiter s'y positionner et ne devrait donc pas développer à moyen terme d'offres de gros destinées aux opérateurs présents sur le marché entreprises.

- Des opérateurs spécialisés entreprises ayant investi dans le dégroupage cuivre et dans le déploiement en propre de réseaux dédiés en fibre optique (exemples : Colt, Verizon). Ils proposent surtout des produits adaptés au haut du marché entreprise, le bas du marché étant occupé par les opérateurs proposant des offres généralistes. Ils y disposent de faibles parts de marché sur cuivre, mais celles-ci sont plus significatives (dépassant parfois 5%) sur les offres de fibre dédiée. Ces acteurs profitent également de leurs infrastructures de fibre dédiée pour proposer des offres de gros activées à destination des entreprises. Cependant, ils se concentrent généralement sur les zones très denses du territoire et dépendent fortement des offres de gros activées des autres opérateurs pour compléter leur couverture et pouvoir ainsi répondre aux appels d'offre de grands comptes multi-sites.
- Des opérateurs spécialisés entreprises ne disposant généralement pas d'infrastructures en propre, mais s'appuyant sur les offres de gros activées proposées par les autres opérateurs pour raccorder leurs clients. Ces opérateurs, parmi lesquels figurent notamment British Télécom ou AT&T, sont confrontés à une demande croissante d'offres généralistes (« *FtTH pro* » notamment), y compris venant de grand comptes, et peinent à faire face à cette demande puisqu'il n'existe pas à l'heure actuelle d'offre de gros activées permettant de reproduire ces offres.
- Les opérateurs de RIP, qui sont en principe actifs uniquement sur les marchés de gros. Ces opérateurs, dont certains sont des filiales de SFR ou d'Orange, peuvent être présents sur le marché de gros cuivre grâce au dégroupage et exploitent les infrastructures sur fibre qu'ils ont le plus souvent déployées pour le compte des collectivités. Ces infrastructures sont généralement constituées de fibres dédiées lorsqu'il s'agit de cibler les entreprises, mais plusieurs de ces acteurs (Altitude Infrastructure ou Covage) déploient et exploitent des réseaux en fibre optique mutualisée, également à destination des entreprises.
- Quelques opérateurs grand public, comme Coriolis Télécom, profitent de leurs offres généralistes pour s'installer sur le bas du marché fixe (et mobile) entreprises, en s'appuyant essentiellement sur des infrastructures appartenant à des opérateurs tiers. Ils ciblent marginalement le marché de détail spécifique entreprises et ne sont pas présents sur la marché de gros.
- Une multitude d'opérateurs spécialisés dits « de proximité ». Ce sont des opérateurs ayant déployé très peu, voire aucune infrastructure, et s'appuyant quasi-exclusivement sur les offres de gros activées pour se positionner sur des marchés de niche, notamment sur le bas de marché. Ces opérateurs, souvent très agiles, s'appuient notamment sur une forte présence commerciale locale leur permettant d'animer le marché. Ils sont particulièrement actifs lorsqu'ils peuvent utiliser un réseau d'initiative publique sur lequel les offres pratiquées et la flexibilité proposée semblent adaptées à leur développement. Certains de ces opérateurs, dont une partie est fédérée au sein de la FIRIP³⁰, peuvent, en se développant, agréger les couvertures des différents opérateurs de RIP et parvenir ainsi à proposer une offre nationale. Ces acteurs peuvent donc, par ce biais, devenir des opérateurs spécialisés nationaux.

A cette liste, il faudra bientôt rajouter un nouvel opérateur qui a indiqué souhaiter se développer sur le marché entreprise, via le marché de gros. Il s'agit de KOSC Telecom, un consortium composé de plusieurs sociétés dont l'opérateur OVH et qui a repris les réseaux dégroupés de ce dernier et de

³⁰ Fédération des Industries des Réseaux d'Initiative Publique

Completel. KOSC Telecom souhaite s'appuyer sur ces actifs pour proposer des offres de gros destinées à satisfaire une clientèle entreprise, en premier lieu celle ayant des besoins spécifiques (GTR 4h notamment), mais également celle ayant des besoins généralistes.

Pour finir, il faut noter que Free, bien qu'acteur majeur du secteur des communications électroniques en France, n'est pas présent sur le marché entreprises, exception faite des quelques petites entreprises ou professionnels qui utilisent ses offres généralistes, et n'a pas signifié son intention de se positionner sur ce marché.

Il existe donc aujourd'hui une grande variété d'acteurs en mesure de répondre aux besoins de tout ou partie du marché entreprises. Toutefois, la majorité d'entre eux dépend de façon très importante des offres de gros activées qui leur sont fournies par quelques opérateurs d'infrastructures. **Aussi, à l'heure de la migration du cuivre vers la fibre optique mutualisée, ces nombreux acteurs risquent de ne plus être en mesure de répondre aux nouveaux besoins de leur clientèle (identifiés en 2.2) si un marché de gros activé à destination de la clientèle entreprise sur les réseaux mutualisés en fibre optique n'émerge pas. En l'absence de telles offres, la concurrence sur le marché entreprise risquerait donc de se réduire drastiquement, au détriment des utilisateurs finals.**

Afin de favoriser la concurrence sur le marché de détail entreprise et de permettre l'innovation par les services, **l'Arcep estime par conséquent utile qu'un marché de gros activé à destination des entreprises se développe sur les réseaux mutualisés en fibre optique.**

Questions relatives à la partie 2 :

Les contributeurs sont invités à réagir sur l'état des lieux dressé par l'Arcep.

3 Adaptations jugées utiles sur le marché de gros de la fibre entreprise afin de développer une concurrence durable, effective et loyale

Plusieurs décisions adoptées par l'Autorité visent à assurer le développement d'une concurrence durable au bénéfice des utilisateurs finals, au travers de la fourniture d'offres de gros d'accès passives sur la boucle locale optique mutualisée. Afin de rendre possible l'utilisation par les opérateurs de cette boucle locale optique mutualisée pour répondre à la diversité des besoins des entreprises, il apparaît nécessaire qu'émergent des offres de gros passives enrichies sur cette boucle locale optique mutualisée (partie 3.1).

Néanmoins, comme nous allons le voir, certains freins subsistent par ailleurs sur la base de ces offres passives actuelles au vu de la structure des marchés entreprises (partie 3.2), et des adaptations complémentaires sont donc à envisager pour faire émerger le marché de gros activé évoqué ci-dessus (parties 3.3 et 3.4)

3.1 Une préoccupation à court terme : l'émergence d'offres de gros passives enrichies sur la boucle locale optique mutualisée

Le cadre symétrique en vigueur impose à l'opérateur d'infrastructure de proposer aux opérateurs commerciaux une offre de gros d'accès passif, en cofinancement ou en location, à la partie terminale des réseaux en fibre optique qu'il a déployés. Ces offres de gros d'accès passif, qui doivent être proposées par l'opérateur d'infrastructure dans des conditions raisonnables et non-discriminatoires, notamment vis-à-vis de sa propre branche de détail, permettent aux opérateurs commerciaux de proposer des offres sur le marché de détail. Conformément aux décisions de l'Arcep prise en

application de l'article L. 34-8-3, ces obligations permettent aux opérateurs commerciaux de satisfaire les besoins généralistes de la clientèle entreprise (décrits en partie 2.1), mais ne portent pas sur la fourniture d'offres de gros d'accès passif ou d'options permettant de répondre aux besoins spécifiques entreprises (voir également partie 2.1).

Cependant, comme le détaille le projet de recommandation mis concomitamment en consultation publique, au regard de l'article L. 34-8-3 du CPCE et notamment des principes de non-discrimination et de transparence prévus par celui-ci, l'Autorité estime *a priori* justifié que **tout opérateur d'infrastructure qui souhaiterait fournir, notamment à sa propre branche de détail, une offre de gros avec qualité de service améliorée ou d'accès à des lignes surnuméraires, propose une offre de gros dans des conditions non-discriminatoires et transparentes. Conformément à cet article, l'accès devra dans ce cas être fourni dans des conditions économiques, techniques et d'accessibilité raisonnables. L'Autorité estime *a priori* raisonnable qu'un tel accès soit fourni sous forme passive au point de mutualisation.**

Plus généralement, et indépendamment de l'évolution de la situation concurrentielle sur le marché entreprises, le développement de telles offres est souhaitable pour que l'opérateur d'infrastructure d'une zone donnée ne soit pas le seul opérateur en mesure de répondre aux besoins spécifiques d'une partie de la clientèle entreprise. L'objectif poursuivi par l'Autorité dans le cadre du projet de recommandation parallèlement mis en consultation publique est ainsi d'accompagner l'émergence de nouvelles offres sur fibre optique mutualisée par les différents opérateurs d'infrastructure, dépassant ainsi le seul périmètre du marché entreprise.

Question relative à la partie 3.1

L'Arcep invite les acteurs à prendre connaissance de ce deuxième document et à réagir plus en détail sur le projet de recommandation relatif à l'accès aux réseaux en fibre optique à très haut débit avec une qualité de service améliorée ou portant sur l'utilisation de fibres surnuméraires.

3.2 Problématiques rencontrées par les acteurs ciblant la clientèle entreprise sur les réseaux mutualisés en fibre optique

Les opérateurs ciblant la clientèle entreprise peuvent actuellement s'appuyer sur plusieurs offres de gros régulées pour proposer des services sur les réseaux en fibre optique.

3.2.1 Cadre réglementaire relatif au déploiement de la fibre optique

L'Autorité, dans le cadre de la régulation asymétrique des services de capacité³¹, a imposé à Orange l'obligation de publier des offres de gros d'accès activé sur fibre optique. Ces offres sont aujourd'hui fournies sur fibre optique dédiée, et non sur les réseaux mutualisés en fibre optique.

S'agissant des offres de gros d'accès passif, le cadre réglementaire du très haut débit favorise le déploiement de la fibre optique en incitant les acteurs à investir tout en permettant le développement d'une concurrence durable au bénéfice des utilisateurs finals.

Plusieurs décisions complémentaires ont été adoptées par l'Autorité pour atteindre ces objectifs, mettant en œuvre :

³¹ Décision n° 2014-0735 du 26 juin 2014 portant sur la définition des marchés pertinents de gros des services de capacité, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

- d'une part, une régulation asymétrique des infrastructures de génie civil d'Orange ; cette régulation permet aux opérateurs alternatifs de déployer leurs réseaux horizontaux dans les infrastructures d'Orange dans des conditions techniques et économiques raisonnables, sans avoir à dupliquer l'infrastructure existante de génie civil ; en effet, une telle duplication serait coûteuse et réduirait de façon significative la capacité des opérateurs alternatifs à déployer des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH) ;
- d'autre part, une régulation symétrique de la partie terminale des réseaux en fibre optique, c'est-à-dire la partie la plus proche des abonnés, dont le cadre juridique est fixé par l'article L. 34-8-3 du CPCE, issu de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, qui instaure un principe de mutualisation entre opérateurs de la partie terminale des réseaux en fibre optique et confie à l'Arcep le pouvoir de préciser les modalités de l'accès.

Sur ce fondement, l'Arcep a adopté les décisions n° 2009-1106³², n° 2010-1312³³ et n° 2015-0776³⁴, qui constituent ensemble le cadre réglementaire symétrique de l'accès aux réseaux mutualisés en fibre optique. Ce cadre :

- prévoit une mutualisation plus importante dans les zones les moins denses du territoire que dans les zones très denses définies par la décision n° 2013-1475³⁵ ;
- encourage un partage des investissements : les opérateurs d'infrastructure, qui déploient le réseau mutualisé, ont l'obligation de proposer une offre d'accès passif aux lignes déployées, sous la forme d'une offre de cofinancement. Cette offre permet aux opérateurs commerciaux d'investir aussi bien *a priori* qu'*a posteriori* ;
- favorise l'autonomie des opérateurs commerciaux : les opérateurs d'infrastructure doivent leur proposer un accès passif aux lignes déployées, en cofinancement ou en location à la ligne. Ainsi, les opérateurs commerciaux activent eux-mêmes les accès, qu'ils peuvent proposer tant sur le marché de détail que sur le marché de gros.

3.2.2 Emergence d'un marché de gros activé sur les réseaux mutualisés

Ainsi, les offres passives de cofinancement et de location à la ligne au PM sont les seuls barreaux intermédiaires de l'échelle d'investissement posés par le cadre symétrique en vigueur. L'économie actuelle du cofinancement (à part égale entre opérateurs de la zone très dense ou avec une tranche minimale de 5% en dehors de cette zone) ou du raccordement des points de mutualisation (« PM ») est sujette à d'importants facteurs d'échelle. Ces niveaux d'investissement sont logiquement accessibles pour les opérateurs possédant potentiellement une large base clientèle, en l'occurrence la clientèle résidentielle voire mixte (résidentielle et entreprise) ; mais ils peuvent constituer des barrières à l'entrée trop importantes pour les acteurs purs entreprises.

Dans le cadre de ses attributions, l'Arcep doit notamment veiller à l'exercice, au bénéfice des utilisateurs, d'une concurrence effective et loyale entre les opérateurs. Sur les marchés entreprises,

³² Décision n° 2009-1106 du 22 décembre 2009 précisant, en application des articles L. 34-8 et L. 34-8-3 du code des postes et des communications électroniques, les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique et les cas dans lesquels le point de mutualisation peut se situer dans les limites de la propriété privée.

³³ Décision n° 2010-1312 du 14 décembre 2010 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses.

³⁴ Décision n° 2015-0776 du 2 juillet 2015 sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

³⁵ Décision n° 2013-1475 du 10 décembre 2013 modifiant la liste des communes des zones très denses définie par la décision n° 2009-1106 du 22 décembre 2009.

l'Arcep vise ainsi à ce que la clientèle entreprise puisse disposer d'une gamme diversifiée d'offres, en termes de prestations, de prix et de qualité, provenant d'acteurs divers.

Pour atteindre cet objectif, et comme indiqué en partie 1.4, **l'émergence d'un marché de gros activé sur réseaux mutualisés en fibre optique, complétant les offres déjà existantes sur réseaux dédiés en fibre optique** (cf. partie 2.2), **semble donc souhaitable pour animer la concurrence sur les marchés aval destinés à la clientèle entreprise.**

Il ressort des contributions reçues en réponse au questionnaire de l'Autorité datant de la fin de l'année 2015 que de nombreux acteurs ciblant la clientèle entreprise, et en particulier les opérateurs de services aux entreprises, estiment indispensable l'apparition d'offres de gros d'accès activé avec différents niveaux de qualité de service sur les réseaux mutualisés en fibre optique pour desservir les différents besoins de leur clientèle. Ces offres devraient notamment comprendre, comme extrémités en terme de qualité de service :

- **des offres de gros d'accès activé généralistes**, sans qualité de service renforcée, permettant de reproduire des offres de détail de type « *pro* » ;
- **des offres de gros d'accès activé spécifiques entreprises**, permettant de répondre aux besoins de qualité de service renforcée.

Cependant, l'Arcep constate à ce stade que ces offres de gros d'accès activés (généraliste et spécifique entreprise) n'émergent pas spontanément - malgré l'appel lancé par l'Arcep à l'occasion de la révision du dernier cycle d'analyses des marchés du haut et du très haut débit fixe³⁶ - en particulier sur les zones d'investissement privé (en zone très dense et hors zone très dense). Dans ces zones d'investissement privé, les acteurs en présence n'ont pas, pour le moment, été incités à proposer de telles offres.

3.2.3 Emergence d'au moins un troisième opérateur investisseur animant la concurrence sur le marché de gros activé à destination de la clientèle entreprise

Au regard de ces éléments et sauf changement majeur de stratégie des acteurs décrits en partie 2.3, l'émergence d'un marché de gros de l'accès activé pour construire l'ensemble de la gamme d'offres entreprises (généralistes et spécifiques entreprises) semble ne pouvoir émerger que par l'intermédiaire d'au moins un troisième acteur parmi les opérateurs de dimension nationale ciblant la clientèle entreprise.

L'Arcep juge utile l'émergence d'au moins un troisième acteur au niveau national pour développer ce marché de gros de l'accès activé à destination de la clientèle entreprise. Dans une période critique de transition du cuivre vers la fibre, l'émergence de ce ou ces acteurs sur le marché de gros de l'accès activé permettrait de mieux répondre à la demande des nombreux opérateurs de services ciblant directement la clientèle entreprise (ayant des besoins généralistes et spécifiques), souvent avec un fort degré de proximité et d'accompagnement dans la mise en œuvre des solutions adaptées à leurs clients.

Or, comme indiqué précédemment, les barreaux de l'échelle d'investissement sur les réseaux mutualisés en fibre optique peuvent se révéler difficilement accessibles pour les opérateurs ne ciblant pas la large base que constitue la clientèle résidentielle. Ces derniers, ne visant qu'une partie du marché des accès fixes (au maximum 5,5 millions d'établissements – dont moins de 400 000 avec au moins 10 salariés – sur un nombre total de lignes d'environ 34 millions³⁷ sur l'ensemble du

³⁶ Page 40 de la décision 2014-0734 et page 119 de la décision 2014-0735.

³⁷ Source : Arcep

territoire), sont confrontés à des seuils de rentabilité nettement plus élevés que ceux d'un opérateur mixte ou présent uniquement le marché résidentiel.

Les opérateurs ciblant la clientèle entreprise, y compris les opérateurs qui sont montés dans l'échelle d'investissement des réseaux cuivre (jusqu'au barreau le plus élevé du dégroupage) et/ou qui ont investi dans le déploiement de boucles locales optiques dédiées, ne sont pas montés dans l'échelle d'investissement des réseaux mutualisés en fibre optique et ne semblent pas disposer de la capacité à franchir la marche résultant de l'absence de barreaux intermédiaires, aussi bien en zone très dense qu'en zone moins dense.

C'est dans cet objectif que l'Arcep développe dans les parties suivantes les adaptations ou les offres de gros complémentaires qu'elle juge utiles afin de faire émerger un ou plusieurs acteurs de gros supplémentaires.

3.3 Utilité d'un accès passif en zone très dense accessible pour un acteur ciblant la clientèle entreprise

Il est intéressant de noter à ce stade que la zone très dense, constituée de 106 communes, regroupe 21% des établissements dont 22% des établissements de plus de 10 salariés³⁸. L'Arcep y recense 43% des accès actifs sur fibre optique dédiée à fin 2015³⁹.

3.3.1 Utilité de l'émergence d'offres de gros d'accès passif sur le segment de transport dit « NRO-PM » en zone très dense

Conformément au cadre symétrique en vigueur, les offres que l'opérateur d'infrastructure est tenu de proposer sont en principe livrées au point de mutualisation (« PM »).

Comme indiqué dans la décision n° 2010-1312 de l'Arcep : « *les conditions économiques raisonnables de raccordement au point de mutualisation se traduisent concrètement par un coût de déploiement raisonnable par logement ou local à usage professionnel équipé en fibre optique. Ce coût se décompose en un coût de déploiement mutualisé sur le réseau situé en aval du [PM], et un coût de raccordement de chaque opérateur tiers au [PM], avec un déploiement en parallèle en amont du [PM]* ». L'obligation de mutualisation ne porte donc pas, en principe, sur le réseau situé en amont du PM, et en particulier sur le segment de transport NRO-PM⁴⁰, qui est soumis à la concurrence par les infrastructures.

Cependant, en dehors des zones très denses et dans le cas où le point de mutualisation regroupe moins de 1 000 lignes, le cadre symétrique impose la fourniture d'une offre passive de raccordement distant en fibre optique entre le PM et un autre point du réseau d'accès situé plus en amont (« PRDM »⁴¹) afin de permettre aux opérateurs tiers de se raccorder au PM dans des conditions économiques raisonnables. En pratique, ce raccordement remonte généralement jusqu'au NRO et le PRDM est donc confondu avec le NRO. Ainsi, le raccordement distant mutualisé remontant jusqu'au

³⁸ Source Insee 2014

³⁹ Source Arcep à fin 2015

⁴⁰ Nœud de raccordement optique : point de concentration d'un réseau optique où sont installés les équipements actifs à partir desquels un opérateur commercial active les accès de ses abonnés.

⁴¹ Point de raccordement distant mutualisé.

NRO semble s'imposer comme l'architecture de référence. La fourniture d'une offre de gros passive – avec ou sans qualité de service renforcée – livrée au PRDM semble, par conséquent, répondre aux besoins des opérateurs bénéficiant d'économies d'échelle moindres que les opérateurs présents sur le marché résidentiel.

En revanche, le cadre existant ne prévoit pas d'offre d'accès au segment de transport NRO-PM en zone très dense alors que le raccordement des PM (notamment des PM>12⁴² ou PM100⁴³), positionnés très en aval du réseau en fibre optique (souvent à l'intérieur ou en pied d'immeuble) dans des conditions économiques raisonnables peut se révéler très difficile pour les opérateurs ciblant uniquement la clientèle entreprise.

Cependant, il convient de noter que le cadre symétrique n'interdit pas de fournir également un accès passif en d'autres points que le PM. Ainsi, des offres d'accès à la partie amont du réseau mutualisé peuvent être fournies dans le cadre d'accords commerciaux. Cependant, ces offres sont aujourd'hui proposées de manière marginale.

Comme indiqué en partie 1.4, l'Arcep juge souhaitable que de nouveaux acteurs investisseurs puissent développer le marché de gros de l'accès activé à destination de la clientèle entreprise. Comme expliqué en 2.2, il est probable que le profil de ces acteurs soit tourné uniquement vers la clientèle entreprise, étant donné que le marché résidentiel dispose déjà de quatre opérateurs verticalement intégrés. Or, pour de tels acteurs, la nécessité de raccorder des PM en zone très dense renchérit les coûts dans une mesure qui compromet fortement l'équilibre économique de l'accès. Ainsi, il apparaît que la possibilité de souscrire à une offre d'accès sur le segment de transport optique entre le PM et un point d'interconnexion pertinent et plus accessible, car plus en amont dans le réseau, permettrait à ces opérateurs d'accéder aux lignes dans des conditions économiques raisonnables.

C'est pourquoi l'Arcep estime souhaitable que des offres de gros d'accès passif sur le segment de transport optique entre le PM et un point d'interconnexion pertinent (en pratique il pourrait s'agir du NRO) soient disponibles pour des opérateurs purs entreprise, en vue de proposer des offres adaptées à la clientèle entreprise. Ces offres devraient être proposées par les opérateurs d'infrastructure de la zone très dense ou, le cas échéant, par les autres opérateurs cofinanceurs ayant déployé leurs propres segments NRO-PM sur leur réseau horizontal.

A l'instar des offres d'accès passif à la partie terminale des réseaux en fibre optique, ces offres d'accès passif au segment de transport NRO-PM pourraient prendre la forme d'une offre de location ou d'une offre de cession de droits d'usage pérennes (IRU⁴⁴).

En complément de telles offres, une offre de gros d'hébergement au NRO ou au niveau d'un autre point d'interconnexion pertinent en zone très dense serait souhaitable pour rendre effective l'utilisation de l'accès au lien NRO-PM. L'Autorité rappelle à cet égard qu'une offre d'hébergement des équipements actifs de boucle locale optique au sein de ses NRA ou NRO est proposée par Orange en application de la décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014 d'analyse du « marché 3a⁴⁵ ».

Question relative à la partie 3.3.1

⁴² PM destiné au raccordement des immeubles de plus de 12 logements ou locaux à usage professionnel, généralement en pied d'immeuble.

⁴³ PM d'environ 100 lignes en armoire pour les immeubles de moins de 12 logements ou locaux à usage professionnel des ZTD, en dehors des poches de basse densité, faisant l'objet d'une recommandation du 21 janvier 2014.

⁴⁴ *Indefeasible rights of use*.

⁴⁵ Ex-marché 4

Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant les offres d'accès au segment de transport NRO-PM en zone très dense en vue de proposer des offres adaptées à la clientèle entreprise.

3.3.2 Opportunité d'examiner des adaptations des modalités de cofinancement en zone très dense

Comme expliqué en 3.2, les opérateurs ciblant uniquement la clientèle entreprise (y compris les opérateurs qui investissent dans le dégroupage de la boucle locale de cuivre ou le déploiement en propre de boucles locales optiques dédiées) ne sont pas montés dans l'échelle d'investissement des réseaux mutualisés en fibre optique et il n'est pas démontré, à ce jour, qu'ils disposent de la capacité à accéder individuellement aux barreaux de cofinancement au point de mutualisation, en particulier en zone très dense. Même conjointement, la marche semble trop importante étant donnée la base clientèle restreinte ciblée.

Le cofinancement en zone très dense se fait en pratique à part égales entre coinvestisseurs initiaux⁴⁶ : en pratique, et dans le cas où les quatre acteurs visant la clientèle résidentielle (Orange, SFR, Free et Bouygues Télécom) auraient coinvesti, le seuil minimal de cofinancement est à 25%. Avec l'émergence d'un acteur supplémentaire, le seuil minimal de cofinancement en zone très dense resterait élevé – à 20 % – pour un acteur ne disposant pas d'une large base clientèle. S'il convient de rester prudent quant à l'équilibre global du cofinancement et des investissements fermes et déjà engagés, certains acteurs ont exprimé des souhaits quant à d'éventuelles pistes d'adaptation des modalités de cofinancement pour des opérateurs visant exclusivement la clientèle entreprise, qui pourraient compléter une modalité de location à la ligne.

Cette incitation à l'investissement pourrait constituer une piste pour faciliter l'émergence d'un ou plusieurs nouveaux acteurs sur le marché de gros de l'accès activé destiné à la clientèle entreprise (généraliste et spécifique entreprise) : avec les accès passifs au segment de transport NRO-PM en zone très dense, ils disposeraient de l'ensemble des briques pour construire dans ces zones des offres de gros d'accès activé jugées indispensables par la quasi-totalité des personnes ayant répondu au questionnaire de l'Autorité de la fin de l'année 2015.

Questions relatives à la partie 3.3.2 :

L'Arcep souhaite connaître les appréciations des acteurs quant à d'éventuelles pistes d'évolution des modalités du cofinancement en zone très dense, en vue de proposer des offres adaptées à la clientèle entreprise.

⁴⁶ L'article 3 de la décision n° 2009-1106 dispose que « Les conditions tarifaires de l'accès prévu aux articles 2 et 5 de la présente décision doivent être raisonnables et respecter les principes de non discrimination, d'objectivité, de pertinence et d'efficacité. [...] Dans le respect de ces principes, lorsque l'opérateur bénéficiaire de l'accès participe au financement ab initio de l'installation des lignes de l'immeuble, sa contribution se compose du financement des coûts qui lui sont imputables, ainsi que d'une quote-part équitable des coûts ayant vocation à être partagés entre opérateurs. » Si la réglementation n'impose pas un mode de partage des coûts en particulier, la recommandation du 23 décembre 2009 relative aux modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique indique qu'« Au regard des principes de pertinence et de non-discrimination, les coûts, quand ils sont partagés, semblent plutôt devoir l'être au prorata du nombre d'opérateurs raccordés à l'immeuble qu'au prorata du nombre de fibres installées. En effet, le premier mode de partage apparaît davantage cohérent avec la structure des coûts liés à l'installation de la fibre dans l'immeuble, ces coûts comportant une part importante de coûts fixes et n'étant donc pas proportionnels au nombre de fibres installées. ».

3.4 Utilité d'un accès à des offres de gros activées en complément de couverture pour un opérateur ciblant le marché entreprises et investissant progressivement dans l'accès passif

Comme vu en 3.1 et 3.3, pour développer des offres d'accès activé, il apparaît souhaitable que le ou les nouveaux acteurs du marché de gros disposent des briques de base ou offres de gros passives adéquates.

Par ailleurs, même avec un niveau d'investissement élevé, ces nouveaux acteurs ne pourraient pas être immédiatement présents sur la totalité du territoire et accéder partout à ces offres de gros passives : ils auraient donc besoin de compléter leur couverture pour proposer une gamme complète d'offres sur l'ensemble du territoire français. C'est ainsi que, sur le réseau cuivre, les opérateurs ciblant la clientèle entreprise sur le marché de gros ou de détail et investisseurs dans le dégroupage ont recours aux offres de gros d'accès activé généraliste ou spécifiques entreprises sur cuivre, régulées ou commerciales⁴⁷, pour augmenter leur couverture, en complément et en parallèle de l'extension progressive de leur empreinte de dégroupage.

Dans la zone d'initiative publique, certains opérateurs de RIP déployant des réseaux mutualisés en fibre optique proposent déjà ou ont l'intention de proposer à court terme des offres de gros d'accès activé avec différents niveaux de qualité de service pour répondre aux besoins de la clientèle entreprise (généralistes et spécifiques entreprises).

En revanche, dans la zone d'investissement privé, la situation est plus incertaine, en raison notamment de la configuration concurrentielle sur le marché exposée en partie 2.

L'Arcep appelle de ses vœux le développement par les opérateurs qui le peuvent, à commencer par les opérateurs d'infrastructure, d'offres de gros d'accès activé avec différents niveaux de qualité de service – à la fois généralistes et spécifiques entreprises sur les réseaux mutualisés en fibre optique.

Si certains opérateurs ont déjà exprimé leur intention de proposer sur certaines parties du territoire des offres de gros d'accès activé spécifiques entreprises, c'est-à-dire avec qualité de service renforcée, le développement d'offres de gros d'accès activé généralistes permettant notamment de proposer des offres de détail de type « *fibre pro* » (déjà commercialisées sur le marché de détail par Orange⁴⁸ et SFR⁴⁹) semble nettement plus incertain. **L'Arcep considère qu'il serait utile qu'a minima des offres commerciales de revente en marque blanche des offres de détail actuellement disponibles dans certaines zones par plusieurs opérateurs soient proposées dans lesdites zones, de façon transitoire jusqu'à l'émergence d'au moins un troisième acteur animant le marché de gros.**

Il en a été ainsi sur le réseau de cuivre comme rappelé plus haut. Ainsi, par analogie avec la boucle locale cuivre, des offres commerciales de revente en marque blanche des offres « *pro* » disponibles sur les réseaux mutualisés en fibre optique aideraient les nouveaux acteurs du marché à compléter transitoirement leur couverture, en parallèle de l'extension de leur empreinte de « *dégroupage* » des réseaux mutualisés en fibre optique et du développement de leurs propres offres de gros activées.

⁴⁷ Parfois même des offres de détail de l'opérateur historique avant la disponibilité d'offres de gros adéquates.

⁴⁸ Gamme d'offres d'Orange « fibre pro » à partir de 44€ HT / mois pendant 12 mois (puis 49 € HT / mois au-delà) et jusqu'à 65€ HT/mois avec une offre de remboursement différée de 100€ HT à l'acquisition client, jusqu'à 200Mbit/s symétrique avec une GTI 8 heures (source – mai 2016 : site d'Orange pro <http://boutiquepro.orange.fr/internet-offres-fibre-orange-pro.html>)

⁴⁹ Offre box « premium pro » de SFR à partir de 59,99 € HT / mois, avec GTR 8 heures (source – avril 2016 : site de SFR <http://www.sfr.fr/box-internet/pro/offres-box-de-sfr>)

Par ailleurs, les points de livraison de ces offres de gros activées généralistes et spécifiques entreprises sur réseaux mutualisés en fibre optique pourraient être les mêmes que les points de livraison actuels des accès activés sur cuivre ou sur réseaux dédiés en fibre optique, dans un souci de mutualisation des infrastructures.

Question relative à la partie 3.4

Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant l'émergence et le développement des offres de gros d'accès activé avec différents niveaux de qualité de service (généralistes et spécifiques entreprises).

Les contributeurs sont invités à présenter les éventuelles autres pistes de nature à favoriser l'émergence d'un ou plusieurs nouveaux acteurs du marché de gros.

3.5 Utilité de la publication d'une information sur la qualité de service des offres mentionnées ci-dessus

Comme rappelé en section 2.1, les offres spécifiques entreprises se distinguent des offres généralistes par la garantie d'une qualité de service plus élevée, ce qui se traduit en particulier par des garanties de temps de rétablissement bien plus strictes, mais aussi par des délais de livraison plus courts. C'est notamment cette garantie qui pousse les entreprises qui ne peuvent pas se permettre de longues coupures à souscrire aux offres spécifiques entreprises et qui justifie les tarifs plus importants de ces dernières. Un système de pénalités est généralement prévu lorsque les différentes garanties souscrites ne sont pas respectées. Aussi, le respect de ces garanties revêt une grande importance pour les opérateurs. Et cela d'autant plus qu'un non respect de celles-ci peut venir dégrader significativement leur réputation auprès des entreprises.

Or, pour pouvoir respecter ces engagements contractuels auprès des entreprises clientes, les opérateurs ont besoin que des garanties similaires existent sur les produits de gros (qu'ils soient passifs ou activés) auxquels ils ont recours pour fournir leurs produits de détail. En effet, un incident sur l'accès acheté au gros ayant nécessairement un impact sur le service rendu au client final, l'accès de gros doit être rétabli dans un temps suffisamment court pour permettre le rétablissement du service au détail dans le délai prévu. L'Autorité estime ainsi souhaitable que les différents produits de gros évoqués ci-dessus présentent des garanties de qualité de service adaptées à la clientèle entreprise.

L'Autorité estime en outre souhaitable que les opérateurs proposant les différentes offres de gros évoquées dans cette partie publient régulièrement une information concernant la qualité de service effectivement atteinte sur celles-ci. La publication de tels indicateurs (qui pourraient notamment comprendre le délai médian de livraison, le taux de respect de la date de livraison, le temps médian de rétablissement et le taux de respect de la garantie de temps de rétablissement) est en effet de nature à permettre aux opérateurs acheteurs de faire un choix éclairé sur les offres de gros auxquelles ils souscrivent.

L'Autorité estime également qu'à titre de comparaison – et parce que la qualité de service reste un enjeu important même pour les offres généralistes – il serait utile que ces informations soient également publiées pour les offres de gros qui ne répondraient qu'à des besoins généralistes.

Question relative à la partie 3.5

Les contributeurs sont invités à réagir sur l'analyse de l'Arcep concernant la publication d'indicateurs sur la qualité de service des offres de gros souhaitées par l'Autorité et exposées entre les sections 3.1 et 3.4

Les contributeurs sont en outre invités à préciser les indicateurs dont la publication leur semblerait la plus pertinente, si ceux évoqués par l'Autorité ne leur semblent pas satisfaisants.

4 Leviers ou outils qui pourraient être mis en œuvre à court ou moyen terme

Cette dernière partie vise à présenter les leviers ou outils qui pourraient être mis en œuvre si les offres de gros jugées utiles sur le marché de la connectivité fixe des entreprises n'apparaissent pas de façon spontanée. Elle a pour objectif de faire réagir les acteurs : à ce stade de consultation, l'Arcep ne préjuge pas de l'adoption de nouvelles décisions et reste résolument ouverte à tous les commentaires ou éventuelles autres pistes. En particulier, l'Autorité tient à rappeler que les solutions reposant sur la négociation inter-opérateurs restent en général préférables à l'utilisation des leviers et outils exposés ci-après.

4.1 Définition des critères d'éligibilité à la « zone fibrée »

En juillet 2013, le gouvernement a confié à Paul Champsaur une mission ayant pour objectif d'étudier les conditions dans lesquelles pouvaient s'opérer la transition vers le très haut débit et l'extinction du réseau de cuivre. L'une des principales propositions du rapport consiste à instaurer un statut de « zone fibrée ». Ce dernier serait attribué sous réserve de remplir un certain nombre de critères notamment dans la perspective de l'extinction du réseau de cuivre, cas où le réseau en fibre optique déployé doit être à même de supporter l'ensemble des usages existants actuellement sur le réseau de cuivre.

Faisant suite à cette proposition, la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques a créé un nouvel article L. 33-11 du CPCE, qui introduit le statut de « zone fibrée ». Ce statut peut être attribué à une zone « dès lors que l'établissement et l'exploitation d'un réseau en fibre optique ouvert à la mutualisation sont suffisamment avancés pour déclencher des mesures facilitant la transition vers le très haut débit ». Les conditions d'attribution de ce statut ont vocation à être précisées par voie réglementaire.

4.2 Analyse des marchés du haut et du très haut débit pour le cycle mi 2017- mi 2020

Saisie pour avis des projets de décision d'analyse des marchés du haut et du très haut débit fixe pour le cycle mi-2014 – mi-2017, l'Autorité de la concurrence relevait le besoin de surveiller si les évolutions de marché liées au déploiement de la BLOM « s'accompagnent spontanément de l'émergence d'offres de gros (passives ou actives) qui pourraient émerger sur le marché et dont pourraient bénéficier aux nouveaux entrants ou opérateurs uniquement actifs sur le marché entreprises »⁵⁰.

⁵⁰ Point 148 de l'avis n° 14-A-06 de l'Autorité de la concurrence, en date du 15 avril 2014.

Dans sa décision n° 2014-0735 du 26 juin 2014 d'analyse du marché des services de capacité, l'Arcep rappelait qu'il « *n'existe pas, à ce jour, d'offre de détail destinée au marché entreprise proposée sur la boucle locale optique mutualisée. Dans ce contexte, il serait prématuré de chercher à imposer l'obligation d'une telle offre sur le marché de gros. L'Arcep restera vigilante quant à l'existence d'offres de gros susceptibles de répondre à l'ensemble des besoins* »⁵¹.

Le contexte sur le marché spécifique entreprise évoluera vraisemblablement dans les trois ou quatre prochaines années : les travaux d'analyse de marché pour le prochain cycle triennal reprennent, notamment avec la publication prochaine d'un document « *Bilan et perspectives* » et doivent tenir compte de ses évolutions. L'analyse des marchés devraient notamment prendre en compte l'émergence d'offres de détail à destination des différentes clientèles entreprises sur les réseaux mutualisés en fibre optique en parallèle de celles qui existent sur le réseau cuivre et les réseaux en fibre optique dédiée déployés précédemment.

Les nouvelles décisions d'analyse de marché devraient être adoptées au début de l'été 2017. Dans le cadre de ces décisions, l'Autorité analysera l'état et l'évolution prévisible de la concurrence sur ces marchés et en déduira les conséquences sur les obligations réglementaires qu'il sera nécessaire et proportionné, au regard notamment des objectifs mentionnés à l'article L. 32-1 du CPCE, d'imposer à l'opérateur ou aux opérateurs puissants sur ces marchés. L'analyse concurrentielle présentée dans le présent document sera développée et actualisée à cette occasion. Au regard de cette analyse, l'Autorité pourra ainsi :

- définir des obligations asymétriques supplémentaires ;
- et/ou à l'inverse, envisager de potentiels allègements de la régulation asymétrique. Il pourrait, par exemple, être envisagé de lever les obligations tarifaires sur les offres de gros activées avec qualité de service renforcée dans certaines zones sous réserve de la disponibilité, dans des conditions raisonnables, d'offres de gros d'accès passif permettant de développer la concurrence.

Questions relatives à la partie 4 :

Les contributeurs sont invités à réagir sur les leviers ou outils qui permettraient de faire émerger les offres utiles pour le fonctionnement concurrentiel du marché à destination de la clientèle entreprise, en distinguant les offres passives et activées.

Les contributeurs sont invités à partager toute autre piste alternative que l'Arcep n'aurait pas évoquée dans le présent document.

⁵¹ P. 119.