

# ÉTENDRE LA GAMME DES OFFRES ENTREPRISES SUR LA FIBRE JUSQU'À L'ABONNÉ (FTTH) : LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE RENFORCÉE

## 1. Démocratiser les offres avec qualité de service, une nécessité

Les offres spécifiques entreprises comportent des garanties de qualité de service spécifiques répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, de telles offres n'étaient auparavant proposées que sur une boucle locale optique dédiée (BLOD), qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres plus abordables. Afin de favoriser le développement de telles offres sur l'infrastructure passive, l'Arcep a ainsi imposé à Orange, fin 2017, la fourniture d'une offre d'accès passive avec qualité de service renforcée. En réponse à cette obligation, Orange a proposé sur le marché de gros une option de garantie de temps de rétablissement (GTR) de 10 heures ouvrées, disponible sur l'ensemble de son réseau FttH. L'opérateur a par ailleurs proposé une offre d'accès avec GTR de 4 heures, disponible en passif et en activé, sur une partie de son réseau FttH.

Plusieurs offres de gros avec qualité de service renforcée, en passif et en activé, sont également apparues au catalogue de la plupart des opérateurs d'infrastructure. Les garanties proposées vont typiquement d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de 8 heures ouvrées à une GTR de 4 heures en heures non ouvrées (24h/24, 7j/7). Ces offres n'existent néanmoins pas encore sur tous les réseaux et restent hétérogènes sur le territoire.

## 2. De nouvelles obligations pour tous les opérateurs d'infrastructure FttH sur le marché de gros

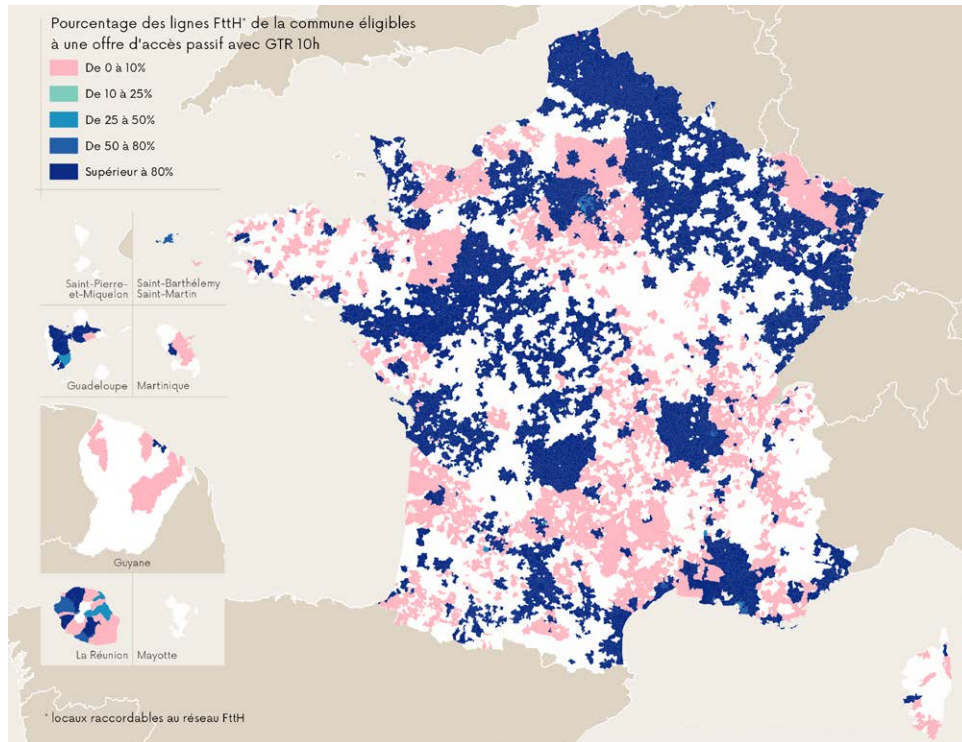
L'Arcep a donc estimé nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH pour permettre aux opérateurs commerciaux de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.

Dès lors, l'Arcep a imposé en décembre 2020, dans sa décision n° 2020-1432 issue du nouveau cycle d'analyse de marché, deux obligations d'accès passif avec qualité de service renforcée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure :

- un premier niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 10 heures ouvrées et ;
- un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 4 heures ouvrées/heures non ouvrées.

Cette décision encadre également la fourniture par les opérateurs de ces offres sur différents aspects relatifs à leur qualité de service, leurs processus opérationnels, etc. L'Autorité invite les collectivités territoriales qui sont délégantes de réseaux d'initiative publique (RIP) à s'assurer de la bonne mise en œuvre par leurs délégataires de ces obligations cruciales pour la transformation numérique et la compétitivité des entreprises.

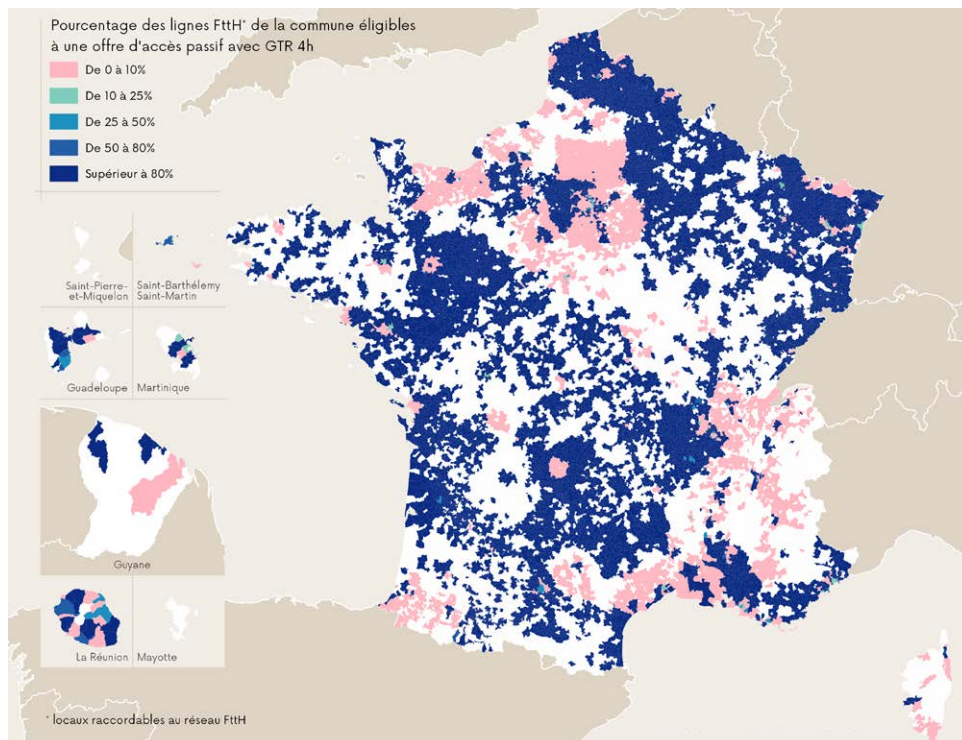
## COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 10H FOURNIES SUR LES RÉSEAUX FttH AU 30 SEPTEMBRE 2021



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

107

## COUVERTURE DES OFFRES DE GROS PASSIVES AVEC GTR 4H FOURNIES SUR LES RÉSEAUX FttH AU 30 SEPTEMBRE 2021



Source : réalisation Arcep à partir des données opérateurs

# 3 questions à



## JULIEN LINSOLAS

Directeur juridique et réglementaire - Groupe Adista



Propos recueillis en février 2022

### L'accès activé aux réseaux FttH est un enjeu important pour les opérateurs spécialistes du marché entreprises : qu'en est-il pour Adista/Unyc aujourd'hui ?

Parce qu'il est au cœur de leurs projets de transformation numérique, le très haut débit constitue pour les entreprises un enjeu majeur. Dès lors, pour permettre aux opérateurs de les accompagner, l'accès à des réseaux activés (et non pas seulement FttH) apparaît essentiel. C'est la raison pour laquelle le groupe Adista a placé ses offres fondées sur ces réseaux au centre de sa stratégie. Cependant, pour qu'une concurrence saine et efficace puisse exister sur le marché « entreprises », il est indispensable que les opérateurs ne bénéficient pas de leur propre infrastructure, comme le groupe Adista, puissent jouer à armes égales avec les opérateurs d'infrastructure. Cela passe nécessairement par la mise à disposition par ces derniers d'offres *wholesale* en activé.

### Quelle appréciation portez-vous sur les offres de gros à qualité de service renforcée en cours de développement chez les différents opérateurs d'infrastructure FttH ?

De telles offres souffrent encore de la comparaison avec la variété et la qualité de celles existantes reposant sur les réseaux xDSL. Elles constituent néanmoins une étape incontournable en ce qu'elles offrent enfin une couverture d'ampleur nationale. De surcroît il était également indispensable que la qualité de service proposée s'aligne avec les exigences des entreprises. Pour autant, dans la mesure où elles se limitent aux réseaux FttH en omettant d'autres technologies, FttO en tête, elles ne permettent pas de répondre à l'ensemble des besoins des entreprises.

### Pour vous, quels sont les principaux enjeux liés à la fermeture du cuivre ?

Les deux principaux enjeux liés à la fermeture du cuivre seront d'une part la capacité des opérateurs d'infrastructure fibre à raccorder tout le monde malgré l'hétérogénéité des situations et des contraintes de terrain, et la qualité des raccordements réalisés d'autre part. Le déploiement rapide et massif des réseaux FttH a eu notamment pour conséquence la multiplication de malfaçons. L'image des opérateurs en a été grandement écornée, y compris pour ceux qui n'en sont pas à l'origine. Par ailleurs, certains raccordements présenteront des difficultés que devront résoudre les opérateurs (raccordements complexes, fourreaux inexistant, travaux de génie civil en partie privative que l'article L. 332-15 du Code de l'urbanisme met à la charge du propriétaire). Or ces enjeux auront nécessairement un coût que ne souhaiteront pas supporter les entreprises. Et nous craignons légitimement que de nombreuses entreprises se retrouvent délaissées en raison notamment d'un raccordement complexe. S'agissant d'une migration qui deviendra inévitable, il conviendra dès lors de convaincre les différents acteurs de participer à cette évolution afin que les entreprises elles-mêmes y trouvent leur intérêt et que l'objectif de généralisation de la fibre sur tout le territoire soit atteint.

