

# CHAPITRE 5

# Soutenir la généralisation de la fibre pour les entreprises

Garantir à chaque entreprise, quelle que soit sa taille et sa localisation sur le territoire, la disponibilité d'une offre de fibre optique adaptée à ses besoins est une nécessité pour assurer les conditions de la transformation numérique de l'économie française et renforcer sa compétitivité. Pour atteindre cet objectif, l'Arcep poursuit depuis plusieurs années une stratégie de développement de la concurrence afin d'encourager l'émergence d'offres moins onéreuses et diversifiées. Elle entend s'appuyer sur la généralisation des réseaux fibre et la transition du cuivre vers la fibre pour dynamiser cette concurrence. Les entreprises ayant des besoins de connectivité standards choisissent généralement le FttH lorsque cette solution est disponible,

un compromis efficace entre coût et performance. Pour les entreprises présentant des besoins plus évolués, telle qu'une qualité de service renforcée, l'Arcep a imposé la création de nouvelles offres FttH avec des garanties de temps de rétablissement qui représentent une offre intermédiaire entre le FttH standard et les offres de fibre dédiée.

L'Arcep suit la mise en œuvre de ces offres : il s'agit notamment de veiller à leur disponibilité sur l'ensemble du territoire, à leur qualité, et de s'assurer que les tarifs pratiqués par les opérateurs sur le marché de gros permettent une concurrence effective.

---

### Fiche 1

**Promouvoir la concurrence au bénéfice des entreprises**

### Fiche 2

**Étendre la gamme des offres entreprises sur la fibre jusqu'à l'abonné (FttH) : les offres avec qualité de service renforcée**

### Fiche 3

**Les offres entreprises sur la fibre dédiée : quelle régulation tarifaire ?**

FICHE 1

# Promouvoir la concurrence au bénéfice des entreprises

La numérisation des entreprises et la transformation des processus de production grâce aux nouvelles technologies sont gages de gain de productivité et de compétitivité. Cette transformation doit pouvoir compter sur un marché concurrentiel en matière d'offres de connectivité, quels que soient la taille et les besoins des entreprises. En application de sa nouvelle stratégie « Ambition 2030 », l'Arcep entend s'appuyer sur la généralisation des réseaux fibre et la transition du cuivre vers la fibre pour rendre plus dynamique la concurrence sur le marché entreprises de la connectivité.

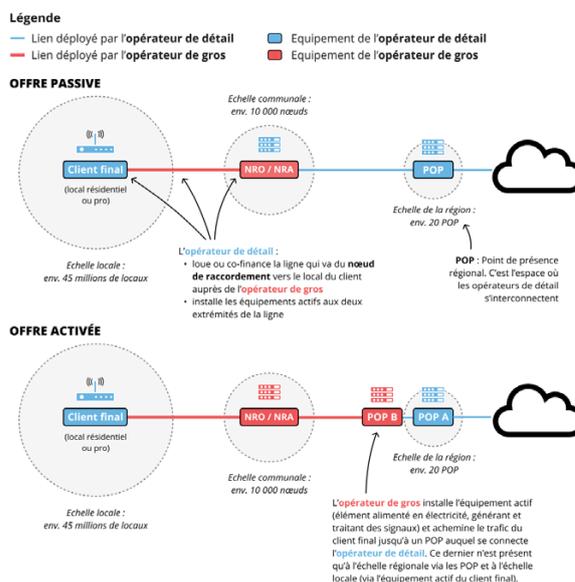
## LE MARCHÉ DES OFFRES ACTIVÉES GÉNÉRALISTES POUR LES ENTREPRISES

Le marché de détail des accès généralistes à destination des entreprises représente 2 à 3 millions de lignes. Ce marché de détail, qui mobilise aujourd'hui des offres sur support cuivre et FttH, est historiquement fortement dominé par Orange.

S'agissant de ces offres généralistes, certains opérateurs ont déployé des réseaux d'envergure nationale qui leur permettent de proposer leurs offres sur le marché de détail à partir de leurs propres infrastructures réseau dans la plupart des locaux du territoire. Ils ont pour cela recours à leur propre réseau de bout-en-bout ou aux offres dites d'« accès passif »<sup>1</sup> achetées à un autre opérateur présent sur le territoire. L'Arcep a encouragé le développement de ces offres, dites « passives », considérant qu'elles offrent à l'opérateur qui les achète une grande maîtrise de ses choix technologiques et une liberté réelle de proposer des solutions technologiques innovantes et différenciantes.

Par ailleurs, afin que la concurrence se développe sur les marchés de détail, l'Arcep a souhaité favoriser le développement d'un marché de gros d'offres dites « activées »<sup>2</sup>. Ces offres activées permettent par exemple aux opérateurs alternatifs de proposer leurs services dans les zones où ils ne disposent pas de leurs propres infrastructures. Pour cela, l'opérateur client loue des accès fixes qui sont activés par un autre opérateur. L'opérateur alternatif doit se raccorder à un ou plusieurs points de livraison du réseau de l'opérateur de gros pour collecter le trafic de ses clients.

### Illustration de la distinction entre offres passives et offres activées.



Source : Arcep.

Pour un opérateur, le choix du déploiement d'équipements propres, et donc du recours à une offre passive, dépendra généralement de son parc d'abonnés à la maille d'un nœud de raccordement : il peut privilégier cette solution s'il anticipe que les économies d'échelle engendrées lui permettront d'amortir les coûts fixes d'installation et d'exploitation associés.

Il existe de nombreux opérateurs de détail spécialisés sur le marché entreprises (d'envergure nationale, mais aussi souvent régionale) : leur parc d'abonnés étant plus restreint, ils disposent rarement des économies d'échelle justifiant le déploiement d'équipements en propre. Ils sont donc fortement dépendants des offres activées généralistes pour répondre à la demande des entreprises souhaitant recourir aux offres fibre « pro ». Pour que ces opérateurs puissent se développer et animer le marché de détail, l'Arcep a souhaité développer la concurrence sur le marché de gros des offres activées d'accès généralistes.

Les 4 opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN), disposant d'un parc d'abonnés résidentiels important, ont, eux, étendu la couverture de leur réseau à la grande majorité des locaux du territoire, et certains d'entre eux ont proposé une offre activée concurrente à celle d'Orange sur le réseau cuivre. Toutefois, l'offre d'Orange demeure la seule offre activée sur le réseau cuivre couvrant la totalité des locaux du territoire.

1 Une offre de gros passive se caractérise par l'absence d'équipement de télécommunication entre le point de terminaison du réseau chez l'abonné et le répartiteur auquel s'interconnecte l'opérateur client de l'offre.  
 2 Une offre de gros est dite activée si elle contient au moins un équipement de télécommunication entre le point de terminaison du réseau chez l'abonné et le répartiteur auquel s'interconnecte l'opérateur client de l'offre.

Orange a historiquement exercé une influence significative sur le marché de gros de l'accès activé généraliste (sur supports cuivre et fibre) : l'Arcep a donc imposé à Orange des obligations visant à garantir la compétitivité des offres de détail des autres opérateurs utilisant son offre d'accès activés sur cuivre (conditions d'accès, qualité de service, tarifs). Cependant, le déploiement des réseaux FttH modifie désormais profondément la dynamique du marché des offres activées généralistes, dit « marché 3b ».

## LE MARCHÉ DE GROS DE LA FIBRE « PRO » EN PLEINE MUTATION

Une partie des opérateurs auparavant dépendants des offres cuivre activées d'Orange ont fait le choix de raccorder la totalité de leurs abonnés fibre, soit directement à leur réseau fibre propre, soit via les accès passifs aux réseaux FttH. Ces opérateurs n'auront donc pas recours aux offres FttH activées. La migration des accès de ces opérateurs du cuivre d'Orange vers la fibre optique devrait réduire significativement le volume total d'accès généralistes activés et par là même, la part de marché d'Orange sur ce segment

de marché. Par ailleurs, un nombre croissant d'opérateurs ont progressivement proposé des offres FttH activées, dont plusieurs avec une couverture nationale : à partir de 2019 chez Bouygues Telecom, Covage (ex-Kosc) et SFR, puis Orange en 2022, Axione et IFT (Iliad) en 2024. Depuis fin 2020, le nombre d'accès activés sur le réseau cuivre a été divisé par 2, passant ainsi d'environ 2 millions d'accès à près d'1 million d'accès fin 2023. A contrario, le nombre d'accès FttH activés est en progression, et a atteint 215 000 accès.

Par ailleurs, on observe que la part de marché de l'offre FttH activée d'Orange, en termes d'acquisition de nouveaux clients, n'est pas prédominante depuis son lancement. Plus généralement, la forte progression de la part de locaux éligibles à au moins 3 offres FttH activées, associée à la baisse des parts de marché d'Orange sur le marché des offres activées généralistes (toutes technologies confondues), suggère que ce marché devrait tendre à horizon 5 ans vers une situation de concurrence effective.

En décembre 2024, l'Arcep a adopté une décision de dérégulation des offres activées généralistes d'Orange sur le réseau cuivre, assortie d'une période transitoire de maintien des obligations en vigueur jusqu'au 31 mars 2026. L'Arcep sera attentive au bon déroulement de cette période transitoire, alors que la migration des entreprises vers les offres FttH se poursuit.



## INTERNET, TÉLÉPHONIE FIXE ET MOBILE : GUIDE PRATIQUE POUR BIEN CHOISIR SES OFFRES

**Les entreprises et collectivités territoriales doivent aussi bénéficier de la liberté de choix !**

Ventes en e-commerce, stockage dans le *cloud*, outils de gestion de la relation client (CRM<sup>1</sup>), le numérique est une réalité croissante pour les entreprises. Les réseaux qui portent ces usages connaissent une véritable révolution avec la généralisation de la fibre optique, le développement de la 5G et la fermeture progressive du réseau cuivre ainsi que du réseau téléphonique commuté (RTC). Parallèlement, l'internet des objets devient une réalité. Ces changements sont un puissant facteur de développement des usages mais peuvent aussi induire une complexité pour les collectivités et les professionnels qui y recourent.

En faisant du marché B2B<sup>2</sup> une priorité de son action, l'Arcep entend permettre un large éventail de choix aux entreprises et administrations, tant du point de vue des technologies que des niveaux de qualité et de prix.

**Que trouve-t-on dans le guide pratique ?**

Avec son guide pratique<sup>3</sup> destiné aux TPE, PME et collectivités, et réalisé en collaboration avec de nombreux partenaires représentant les entreprises utilisatrices et les fournisseurs, le régulateur souhaite accompagner les professionnels et les collectivités pour qu'ils puissent choisir de manière informée leurs services télécoms et savoir faire jouer la concurrence entre opérateurs. Le guide apporte des éléments concrets pour sélectionner des offres adaptées à ses usages : présentation des technologies et des offres, démarches, outils d'autodiagnostic, conseils et bonnes pratiques.

Une version actualisée du guide incluant de nouveaux enjeux en vue de la transformation numérique des entreprises est prévue pour publication en 2025.



1 « Customer Relationship Management », soit gestion de la relation client (GRC)

2 « Business-to-Business »

3 Disponible sur le site de l'Arcep : [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/guide-pratique-telecom-tpe-pme\\_juin2019.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/guide-pratique-telecom-tpe-pme_juin2019.pdf)

## FICHE 2

# Étendre la gamme des offres entreprises sur la fibre jusqu'à l'abonné (FttH) : les offres avec qualité de service renforcée

## LA DÉMOCRATISATION DES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE SUR FTTH : UNE NÉCESSITÉ FACE À LA FERMETURE DU CUIVRE

Les opérateurs commercialisant des offres à destination de la clientèle entreprises doivent répondre à une grande diversité de besoins spécifiques, notamment en matière de garantie de qualité de service. Sur les réseaux en fibre optique, seules les offres s'appuyant sur une boucle locale optique dédiée (BLOD) étaient auparavant proposées aux entreprises : ces offres sont parfois appelées « FttO ». Cette approche rendait difficile la fourniture d'offres en fibre optique à des coûts comparables aux offres SDSL du réseau cuivre, largement utilisées par les entreprises.

Le contexte a dorénavant changé : la fermeture du réseau cuivre impose aux entreprises de migrer vers les réseaux de nouvelle génération. Dans ce cadre, les réseaux FttH, déployés de manière capillaire sur l'ensemble du territoire, jouent un rôle central pour répondre aux besoins des entreprises en matière d'accès au très haut débit, y compris quand ces besoins sont spécifiques. En effet, des offres FttH à qualité de service renforcée peuvent être particulièrement utiles à une partie des clients entreprises souhaitant migrer leur connexion SDSL.

## DES OBLIGATIONS POUR TOUS LES OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE FTTH

L'Arcep a ainsi estimé nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure (OI) 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 d'analyses de marchés n° 2020-1432, 2 obligations d'accès passif avec qualité de service renforcée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure FttH :

- un premier niveau de qualité de service renforcée avec une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 10 heures ouvrées ;
- un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 4 heures ouvrées/heures non ouvrées.

Cette décision encadre également les conditions de fourniture de ces offres sur différents aspects relatifs à leur qualité de service, leurs processus opérationnels, etc.

## LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE SUR FTTH SONT DEVENUES UNE RÉALITÉ

Depuis 2020, les offres de gros FttH avec qualité de service renforcée, qu'elles soient passives ou activées, se sont démocratisées. Les opérateurs commerciaux ont exploité ces offres de gros pour lancer des services FttH de détail assortis de garanties de service. Les garanties proposées sont variées, d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de 8 heures ouvrées à une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures 24h/24 et 7j/7 selon les offres. Alors que le réseau cuivre va progressivement fermer jusqu'à l'horizon 2030, la généralisation des offres FttH adaptées aux besoins des entreprises constitue une réponse essentielle à la transition d'une part importante des entreprises vers la fibre et par ailleurs, à la progression de la numérisation des entreprises et en particulier des TPE-PME.

Cependant, les premières offres furent proposées par les opérateurs d'infrastructure à un tarif élevé, qui ne permettaient pas aux opérateurs commerciaux de pratiquer des prix comparables à ceux des offres SDSL. Constatant cet écart, l'Autorité a régulièrement appelé à une diminution tarifaire des offres FttH avec une GTR de 4 heures. Depuis le début de l'année 2024, plusieurs opérateurs d'infrastructure ont amorcé une baisse tarifaire, tant sur leurs offres passives qu'activées. Cette dynamique contribue à faciliter l'accès des entreprises à des solutions de connectivité de haute qualité à des tarifs plus compétitifs. L'Arcep encourage en parallèle les collectivités porteuses de RIP à vérifier que leur catalogue de tarifs répond bien aux attentes croissantes des entreprises.



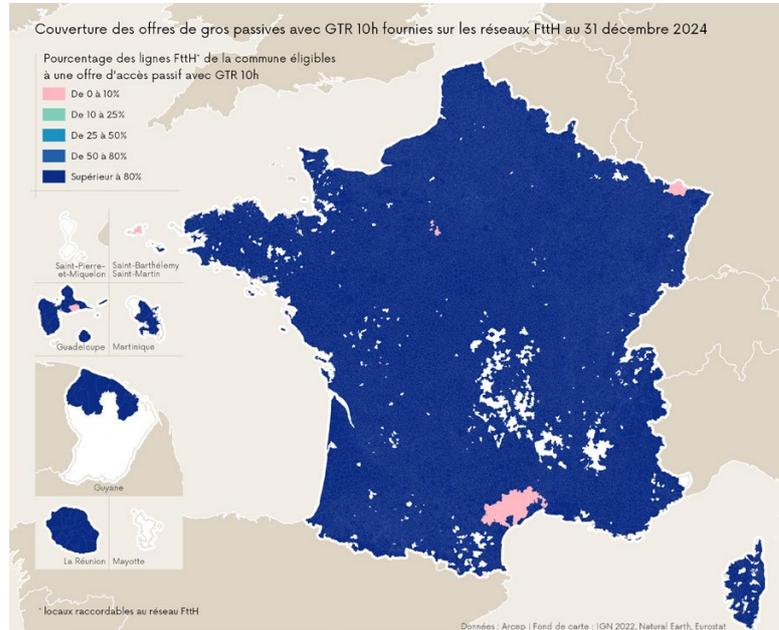
## MULTI-ACCÈS FTTH : UN BESOIN DES ENTREPRISES

Sur le réseau historique en cuivre, il est possible pour un client final de commander plusieurs accès dans un même local. Alors que les entreprises migrent progressivement sur les réseaux FttH, elles s'attendent donc à retrouver des fonctionnalités similaires, nécessaires à leurs activités. Certains opérateurs d'infrastructure proposent dès aujourd'hui les raccordements en multi-accès FttH, mais ce n'est pas le cas de tous.

C'est pourquoi dès 2020, l'Arcep a publié une recommandation relative aux modalités d'accès aux lignes FttH, dans laquelle elle incitait les opérateurs d'infrastructure à lever les éventuels blocages contractuels, opérationnels et informatiques qui empêcheraient la commande par un client final de plusieurs accès dans un même local. En 2024, les principaux opérateurs d'infrastructure FttH qui n'en proposaient pas jusqu'alors se sont engagés à lancer prochainement une telle offre.

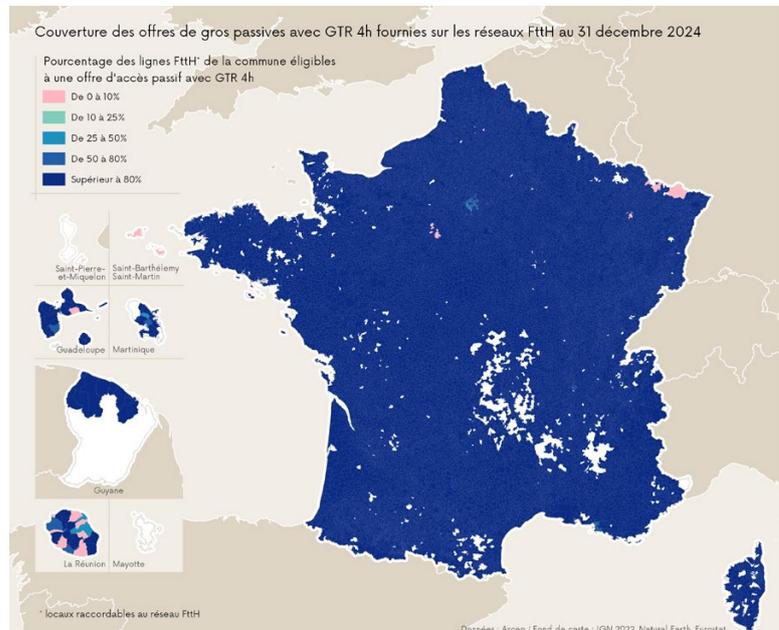
L'Autorité suivra attentivement le développement de ces offres; plus généralement, elle continue à veiller à ce que les opérateurs mettent en œuvre de manière effective et rapide des offres multi-accès FttH aux conditions contractuelles et techniques homogènes, afin de répondre aux besoins des entreprises sur l'ensemble du territoire national.

## Couverture des offres de gros passives avec GTR 10h fournies sur les réseaux FTTH au 31 décembre 2024



Source : Réalisation Arcep à partir des données opérateurs.

## Couverture des offres de gros passives avec GTR 4h fournies sur les réseaux FTTH au 31 décembre 2024



Source : Réalisation Arcep à partir des données opérateurs.

## FICHE 3

# Les offres entreprises sur la fibre dédiée : quelle régulation tarifaire ?

La fibre optique dédiée (ou boucle locale optique dédiée – BLOD) désigne une solution d'accès pour le raccordement des sites d'entreprises au moyen d'une fibre dédiée. Cette solution apporte un débit garanti et, en cas d'incident, un délai de réparation maîtrisé (ou garantie de temps de rétablissement – GTR – en général de quatre heures). L'Arcep impose plusieurs obligations à Orange sur le segment BLOD du marché de gros des accès activés de haute qualité, notamment tarifaires.

## UNE ZONE CONCURRENTIELLE SANS CONTRAINTE TARIFAIRE

Sur une zone géographique donnée, dès lors que l'intensité concurrentielle sur le segment BLOD du marché de gros est assez forte, avec l'arrivée d'autres opérateurs en mesure d'offrir ce type d'offres, et donc que l'influence d'Orange est moins significative, les contraintes tarifaires ne se justifient plus. L'Arcep a donc établi une liste de critères permettant d'identifier les communes sur lesquelles les obligations tarifaires pouvaient être levées :

- la densité d'établissements de plus de 10 salariés dans la commune doit être supérieure à 20 établissements par km<sup>2</sup> ;
- le nombre d'accès BLOD construits sur la commune doit être supérieur ou égal à 50 ;
- au moins la moitié de ces accès doivent être construits sur des infrastructures n'appartenant pas à Orange.

Les communes pour lesquelles les obligations tarifaires de l'accès de gros BLOD sont levées constituent la ZF1 (Zone Fibre 1). Au 1<sup>er</sup> janvier 2025, la ZF1 est constituée de 224 communes, contre 222 en 2024, et contient environ 43 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail.

## UNE ZONE NON CONCURRENTIELLE OÙ LES OBLIGATIONS TARIFAIRES ONT ÉVOLUÉ POUR PRENDRE EN COMPTE L'ÉMERGENCE DES OFFRES DE HAUTE QUALITÉ SUR LES RÉSEAUX FTTH

Historiquement, là où l'intensité concurrentielle était jugée insuffisante, c'est-à-dire en ZF2 (Zone Fibre 2), Orange ne devait appliquer de tarifs ni évictifs, ni excessifs, pour ses offres de gros sur BLOD.

Dans sa décision<sup>1</sup> d'analyse du marché de fourniture en gros d'accès de haute qualité pour la période 2021-2023, l'Arcep avait ajusté ces obligations pour tenir compte de l'émergence des offres avec débit garanti et GTR 4 heures sur les réseaux FttH et apporter des garanties renforcées en matière de non-discrimination. Ces dispositions sont reconduites dans la décision d'analyse dudit marché pour la période 2024-2028<sup>2</sup>.

En effet, les offres avec débit garanti et GTR 4 heures se généralisent désormais sur les réseaux FttH et sont structurellement moins onéreuses que les offres équivalentes sur infrastructure BLOD. L'Arcep estime qu'il n'y a, dès lors, plus lieu de favoriser le développement des nouvelles infrastructures BLOD et a donc supprimé l'obligation de non-éviction.

1 Décision n° 2020-1448 du 15 décembre 2020.

2 Décision n°2023-2803 du 14 décembre 2023.

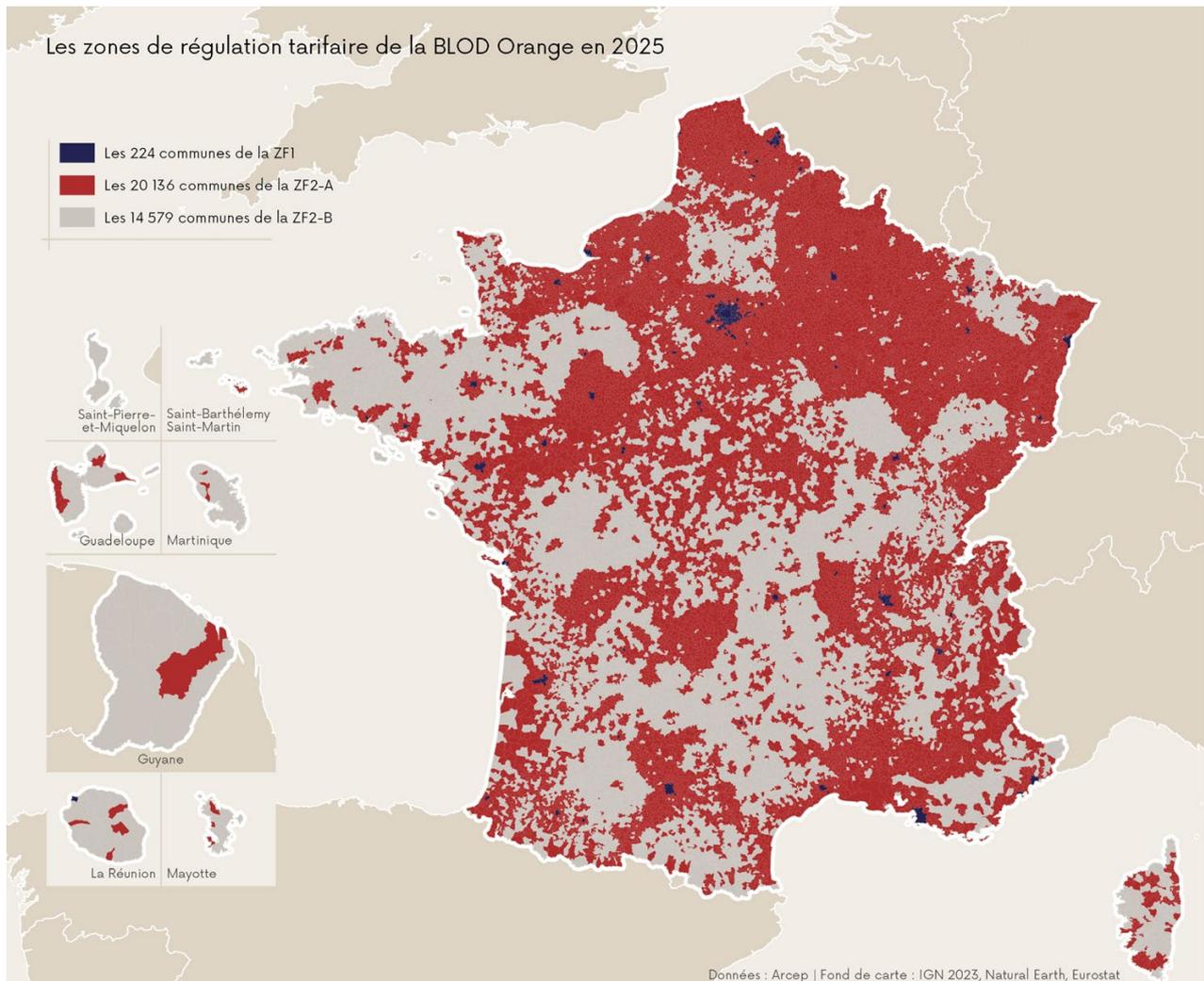
Par ailleurs, certains acteurs avaient alerté l'Arcep sur le fait que les tarifs de gros BLOD pratiqués par Orange sur certaines communes de la ZF2 leur semblaient particulièrement élevés par rapport aux offres de détail d'Orange construites sur infrastructure BLOD. L'Arcep a donc ajouté depuis fin 2020 une obligation pour Orange de s'assurer de la reproductibilité des tarifs de ses offres de détail sur BLOD. Le test de reproductibilité tarifaire s'applique de manière différenciée au sein de la ZF2 selon que la commune est située :

- Dans la zone ZF2-A, où la concurrence est en cours de développement. Sur cette zone, le test de reproductibilité tarifaire imposé à Orange pour ses offres de détail sur BLOD est réalisé vis-à-vis des offres de gros passives de haute qualité sur réseaux FttH. En 2025, la ZF2-A est constituée de 20 136 communes, et contient environ 52 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail.

- Dans la zone ZF2-B, où les perspectives de développement de la concurrence sont les plus lointaines. Sur cette zone, le test de reproductibilité tarifaire imposé à Orange pour ses offres de détail sur BLOD est réalisé vis-à-vis des offres de gros activées BLOD fournies par Orange. En 2025, la ZF2-B est constituée de 14 579 communes, et contient environ 5 % des accès BLOD commercialisés par l'ensemble des opérateurs sur le marché de détail.

La composition détaillée des 3 zones (ZF1, ZF2-A, ZF2-B) est disponible sur le site de l'Arcep<sup>3</sup>.

### Les zones de régulation tarifaire de la BLOD Orange en 2025



Source : Réalisation Arcep à partir des données opérateurs.

<sup>3</sup> <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/la-regulation-du-marche-telecom-entreprises/la-regulation-tarifaire-des-offres-entreprises-sur-la-fibre-dediee.html>