

Tchat sur le marché entreprises organisé le 12 décembre 2013

Jeudi 12 décembre, l'équipe "Marché entreprise" de l'ARCEP répondait aux professionnels, entreprises et collectivités lors d'un tchat en direct qui a réuni 151 participants et généré 125 questions. TPE, PME ou grands comptes, les besoins en communications électroniques de ces clientèles sont marqués par de fortes spécificités inhérentes à leurs activités (exigences de performances techniques et de qualité de service ; besoins d'interconnexion de sites distants ou encore de sécurisation de liens de communication) et portent de forts enjeux de compétitivité.

La position dominante d'Orange Business Services sur le marché français des services aux entreprises, l'articulation entre fibre optique mutualisée et dédiée, la qualité de service ou encore le marché des communications mobiles visant les clients non résidentiels... vous pouvez relire tous les échanges sur **le script du tchat ci-dessous**.



Bonjour à toutes et à tous, bienvenue sur le tchat.

Bonjour à toutes et à tous. Nous sommes ravis de répondre à vos questions.

Marc : L'ARCEP a longtemps donné l'impression de ne s'intéresser qu'au marché résidentiel et de délaisser la régulation du marché entreprises. Pourquoi ?

Bonjour Marc, il est vrai que le traitement du marché entreprises était jusqu'en 2010 distillé au sein de notre organisation. Un pôle Entreprises auquel nous appartenons a justement été créé pour centraliser le traitement de ce marché. L'action de l'ARCEP sur le sujet des entreprises, bien que réel était assez méconnue. Nous avons mis en place une communication plus spécifique (ce chat en est un exemple). L'une de nos actions de régulation consiste en la proposition de regrouper dans un marché l'ensemble des produits spécifiques entreprises (marché 6).

Damien F : Pouvez-vous nous présenter les interlocuteurs ?

Nous représentons ce pôle entreprises : Thibaud en est le chef d'unité. Julien et Anne Charlotte sont chargés de missions. Nous portons la parole de l'ensemble des experts des services de l'ARCEP (fixes et mobiles).

Nicolas : Quels sont les critères qui définissent le marché entreprise ?

La définition n'est pas simple étant donné l'hétérogénéité de la clientèle et leurs besoins. Le coeur du marché entreprises est caractérisé par des besoins :

- en performance (débit, temps de latence, etc.)
- qualité de service (garantie de temps de rétablissement en cas de coupure, sécurisation des accès)
- leur topologie multisites qui nécessite la mise en place de réseaux d'interconnexions.

Derrière la terminologie entreprises, on considère également les administrations publiques, les collectivités et les professionnels.

Sur la partie mobile, les entreprises se distinguent également par des besoins en gestion de flotte.

Philippe LAREDO - FORUM ATENA : Cela concerne aussi les collectivités publiques ?

Oui comme nous venons de le préciser, les collectivités publiques peuvent avoir des besoins similaires aux entreprises du secteur privé. Nous les adressons dans le marché entreprises.

Alain : Quelle est l'importance de ce marché professionnel économiquement parlant ?

Le marché entreprises représente environ 13 milliards d'euros de chiffre d'affaire en 2012. C'est à dire environ 1/3 du marché des communications électroniques.

bdu : Vous annoncez que le marché entreprise représente 13 Md? , comment se compose ce montant ? Est-ce que les TPE et les pros sont comptés dedans ?

Les TPE et les pros sont bien inclus dedans, cette cible peut éventuellement souscrire à des offres de type résidentiel.

Frédéric Bergé (journaliste 01net) : L'Arcep enquête t-elle sur la position dominante d'Orange Business Services sur le marché français des services aux entreprises ? Quelle votre appréciation de la situation concurrentielle de ce marché ?

Il n'appartient pas à l'ARCEP d'enquêter sur d'éventuelles pratiques anti-concurrentielles, qui relèvent du champ de compétence de l'Autorité de la concurrence. Toutefois, l'ARCEP est régulièrement saisie par l'autorité de la concurrence pour avis. L'ARCEP a publié au mois de juillet un document "bilan et perspectives des marchés 4, 5 et 6" dans lequel un état des lieux précis des marchés entreprises de détail et de gros est dressé.

SlySly : Pourquoi constate-t-on un marché professionnels encore détenu à + de 70 % par Orange après 15 ans de régulation ? Avez-vous analysé les causes ?

Louis : Le marché entreprises est bien moins concurrentiel que le marché résidentiel avec une dominance importante d'Orange. Que fait concrètement l'ARCEP pour augmenter l'emprise concurrentielle de ce marché ?

Globalement la situation sur le marché non résidentiel est en effet plus déséquilibrée que celle du marché résidentiel. Le marché entreprises est naturellement moins fluide : les clients sont plus frileux au changement du fait des contraintes opérationnelles et financières fortes. Tout défaut de qualité de service a un impact direct sur le chiffre d'affaire de l'entreprise, une migration ratée peut traumatiser un client. Le travail opérationnel de l'ARCEP pour permettre un meilleur développement de la concurrence consiste en particulier à lever les freins relatifs au changement d'opérateur.

pierro : Pourquoi les offres du marché 6 (avec GTR) sont si coûteuses ? La GTR et la garantie de débit n'explique pas tout, car une fibre pour un particulier ou une pour une entreprise reste la même en terme de support et cela sera de plus en plus le cas.

La fibre optique dédiée déployée depuis une quinzaine d'années n'est effectivement pas accessible à tous les budgets. En effet, celle-ci est déployée de manière ponctuelle par les opérateurs et peut nécessiter de réaliser plusieurs centaines de mètres de génie civil (les coûts sont portés par un seul client). La fibre optique mutualisée (FttH) en cours de déploiement est déployée de manière capillaire, cela permet de diminuer les coûts unitaires. Ce type de déploiement permettra à terme d'obtenir des prix plus faibles.

Alice : C'est quoi l'Ethernet au juste ?

Chère Alice, c'est un protocole de transmission basé sur de la commutation par paquets.

G DUCRU : En quoi la fibre optique répond au TPE. Enfin, pourquoi Free n'a pas d'offre entreprise ? En vous remerciant.

Comme nous vous l'expliquions, la fibre mutualisée devrait permettre de faire baisser les coûts et de voir apparaître des offres sur fibre avec un budget plus adapté au marché des TPE. Concernant votre deuxième question, Free est libre de sa stratégie commerciale. Et pour l'instant le marché entreprises ne semble pas faire partie de son coeur de cible.

Sam : Quelles sont les trois entreprises les mieux placés sur ce marché ?

Les opérateurs également présents sur le marché grand public (sauf Free), adressent également le marché des entreprises / Orange, SFR, Bouygues Telecom. D'autres opérateurs se positionnent spécifiquement sur le marché des moyennes et grandes entreprises : Comptel, Colt, Verizon, BT, AT&T, etc.

Roland PICOT : Bonjour, les tarifs des offres sur fibre optique en milieu rural sont inaccessibles pour un grand nombre de TPE/PME, pourquoi la réglementation amène-t-elle une double contrainte : fibrage de la zone arrière + fibrage dans un délai limité. Pourrait-il être envisagé pour les entreprises et par anticipation du 100% fibre d'avoir une offre BLOM sans obligation de couverture de la zone arrière ni contrainte de délai?

La complétude permet de constituer une masse critique de lignes dans un délai raisonnable, afin d'obtenir des coûts unitaires faibles.

C'est cela qui permet de faire baisser le coût moyen de chaque ligne et de proposer des offres de gros et de détails à un prix abordable. Il s'agit d'une logique économique avant d'être une contrainte réglementaire. Déployer de la fibre optique uniquement à des entreprises, engendrerait a priori des coûts unitaires plus élevés que pour un déploiement capillaire.

Marius : Un petit opérateur a beaucoup de mal aujourd'hui à arriver sur le marché car les offres de gros sont réservées souvent aux entreprises (opérateurs) générant déjà beaucoup de chiffres. L'ARCEP peut-elle agir en faveur de ces petits opérateurs en cas de blocage de négociations ?

Les offres de gros régulées (fibre dédiée d'Orange et fibre mutualisée de tous les opérateurs) sont ouvertes à tous les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP. L'ARCEP peut être saisie en cas de litige entre opérateurs. Conformément à l'article L 36-8 du CPCE.

Bruno LeonixTelecom : Est-il acceptable pour l'ARCEP de voir un opérateur comme XXXXXX offrir sur le marché entreprise des liaisons 100Mb Fibre sur leur réseau incluant des communications téléphoniques en illimité pour 500-600 Euros HT/mois en vente directe alors que la division opérateur de XXXXXX propose des tarifs de fibre à 600-700€ pour des fibres sur leur réseau. L'offre de gros plus cher qu'au détail ??? Et ça dure depuis plusieurs années !

L'ARCEP promeut la concurrence par les infrastructures là où cela est possible. L'objectif est que la concurrence puisse s'exercer à la fois sur les marchés de gros et les marchés de détails. Un opérateur investisseur pourra faire de meilleurs prix à ses prospects et s'ouvrira les portes du marché de gros à condition que ses prix soient attractifs ce qui en l'occurrence ne semble pas le cas sur l'exemple mentionné.

Dans le cas des accès spécifiques entreprises, seules les offres de gros d'Orange sont régulées. Les autres opérateurs ne sont pas soumis à la régulation et sont libres de leur politique tarifaire sur les marchés de gros et de détail.

SlySly : Les RIP ont eu une action déterminante dans la dynamique du marché. Pourquoi l'ARCEP n'engage-t-elle aucune action pour les conforter ?

L'action de l'ARCEP sur le marché entreprise, comme sur les autres marchés, découle des directives européennes, et se traduit par des obligations imposées aux opérateurs identifiés comme puissant à la suite d'une « analyse de marché » (actuellement, le cycle 2014-2017 est en cours de définition). Sur le marché entreprises, Orange a été identifié comme opérateur puissant. La régulation imposée par l'ARCEP à Orange permet de créer un espace économique pour que des opérateurs alternatifs se développent : les opérateurs de RIP, comme d'autres opérateurs, profitent donc de cette régulation pour se développer et innover. Pour les années à venir, l'ARCEP souhaite conforter l'espace permettant aux opérateurs alternatifs, dont les RIP, de se développer : sur une zone géographique de concurrence insuffisante par les infrastructures, l'ARCEP estime qu'il est justifié de maintenir l'encadrement tarifaire imposé à Orange.

bdu : Sur le marché M2M, il faudrait pouvoir changer d'opérateur sans changer de carte sim...

Les organismes de normalisation devraient finaliser l'année prochaine un nouveau protocole (EUICC) permettant aux opérateurs mobiles d'envoyer "over-the-air" (à distance) leur profil de configuration sur la carte SIM.

Jonas : Est-ce que le règlement européen sur l'itinérance s'applique également aux entreprises ?

Tout à fait Jonas !

Philippe LAREDO - FORUM ATENA : En fait, vous dites aux opérateurs de services, devenez opérateurs d'infrastructures !!!

L'ARCEP vise l'installation d'une concurrence pérenne. La concurrence par les infrastructures en est le meilleur moyen.

bdu : En période de crise économique et de raréfaction des ressources financières, la concurrence par les infrastructures va vite montrer ses limites !

Vous avez raison BDU : c'est pourquoi l'autorité est favorable à la mutualisation et au co investissement là où la concurrence par les infrastructures ne peut pas se développer.

Marie : Le recours au Cloud pour le stockage des informations des entreprises nécessite une excellente sécurité des réseaux et une confiance totale dans le service proposé par l'opérateur de Cloud. Cette problématique est-elle prise en compte par l'ARCEP dans sa régulation des offres entreprises ?

La stratégie data des opérateurs tend en effet aux services à valeurs ajoutées (dont le cloud fait partie). Cela exige une qualité de service renforcée des accès. La qualité de service des produits régulés est suivie par l'ARCEP de manière récurrente au sein de groupes de travail multi latéraux (entre opérateurs), qui aboutissent sur des actions opérationnelles visant à améliorer la qualité de service mais parfois aussi sur un renforcement des actions coercitives (exemple : pénalité).

Juliette : Les entreprises peuvent-elles bénéficier des conditions de résiliation des forfaits souscrits au titre des dispositions de la loi Châtel ?

Chère Juliette, la loi Châtel modifie le code de la consommation. Elle vise donc spécifiquement les particuliers et les offres grand public. Les entreprises et les professionnels ne peuvent donc pas en bénéficier.

resilience : En cas de connexion déficiente, qui est responsable du préjudice financier (usage professionnel) ?

La présence d'engagement de qualité de service de la part de l'opérateur constitue l'une des différences les plus importantes entre les accès standards et les accès de type entreprises. Ces engagements se matérialisent contractuellement sous la forme de pénalités, principalement en cas de retard de livraison ou de rétablissement en plus de 4 heures en cas de coupure. Ces pénalités sont librement négociables entre le client et l'opérateur.

Nicolas : Où trouver l'exhaustivité des offres de gros régulées par l'ARCEP ?

Les opérateurs régulés ont l'obligation de publier sur un site Internet facilement accessible leurs offres de gros.

dwarfpower : Le code de consommation traite des relations entre professionnels et non professionnels du domaine. Pour ce qui concerne, les télécoms, un garagiste est un consommateur, soumis au code de conso !!

Les entreprises ne sont pas protégées par le code de la consommation. En effet, le législateur estime que celles-ci sont à même de pouvoir négocier avec les opérateurs.

dudulasticot : Bonjour, finalement, plutôt BLOM ou plutôt BLOD ?

Les deux mon Capitaine ;-) ! Pour les non initiés, la BLOM = boucle locale optique mutualisée (mieux connue sous le petit nom de FttH) et BLOD = boucle locale optique dédiée (FttO). A ce jour, la BLOD est davantage adaptée à un budget de moyennes ou grandes entreprises et la BLOM à celui de TPE. Cependant, à court terme des offres adaptées à la qualité de service attendue par les moyennes et grandes entreprises devraient se développer.

gg_fr : 'A ce jour, la BLOD est davantage adaptée à un budget de moyennes ou grandes entreprises et la BLOM à celui de TPE.' Faux ! D'où tenez-vous ces informations ??

Le prix des offres sur BLOD démarre généralement à partir de 500 euros par mois, alors que celui de la BLOM démarre à partir de 30 euros par mois. Naturellement les caractéristiques ne sont pas les mêmes pour ces deux types d'offres. On peut supposer que les offres à 500 euros par mois seront davantage achetées par les grandes entreprises que par les TPE.

Merci. Un mot pour conclure ?

Merci pour vos questions, nous n'avons pas pu répondre à toutes vos questions. Si vous en avez d'autres n'hésitez pas à nous les soumettre. Nous aurons certainement l'occasion de refaire un chat, notamment sur des sujets plus spécifiques. Merci bonne soirée !