

**Observations de Altice France/SFR sur le projet de décision de l'ARCEP relatif  
à l'analyse du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures  
physiques de génie civil de boucle locale**

**(Consultation publique du 6 février au 17 mars 2020)**

**I- Définition du marché pertinent**

**Question X.1**

Avez-vous des observations sur la définition du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

Altice France/SFR (dénommé par commodité « SFR » dans la suite du document) approuve la définition de marché retenue par l'ARCEP pour le marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale.

Les offres d'accès aux infrastructures de génie civil (ci-après « GC ») souterraines et aériennes mobilisables, qui relevaient du marché 3a lors du précédent cycle d'analyse de marché, font l'objet d'une définition de marché séparée.

Ce marché n'est pas recensé dans la recommandation « marchés pertinents » mais répond au « test des trois critères ». Il est caractérisé par :

- la présence des barrières à l'entrée élevées et non-transitoires ;
- l'absence d'évolution de manière prospective vers une concurrence effective ;
- l'incapacité du droit de la concurrence à remédier à lui seul aux défaillances du marché.

L'infrastructure de GC se décompose en trois parties :

- le transport National - qui dessert uniquement les grandes villes - l'équivalent des autoroutes ;
- Le transport Régional et Départemental – qui dessert toutes les villes et villages de France ;
- La distribution Locale – qui permet de réaliser un déploiement de réseau capillaire, pour raccorder des logements ou des locaux.

Dans son analyse de marché, l'ARCEP fait bien le constat qu'à l'exception du transport national, il n'y a pas d'alternative aux infrastructures de GC d'Orange. Mais elle prévoit pourtant de limiter l'obligation d'accès au GC d'Orange uniquement sur la partie distribution locale, en aval d'un NRA.

Sur le tronçon du transport Régional et Départemental, les opérateurs privés sont actuellement dépendants des infrastructures optiques précédemment déployées par Orange et ne peuvent recourir à l'offre dite « GC liaison de collecte » que lorsque l'offre LFO est saturée ou indisponible.

Afin de permettre et favoriser le déploiement de collectes optiques alternatives ou complémentaires, l'offre régulée GC BLO devrait pouvoir être utilisée en amont des sites NRA.

## **II- Désignation d'un opérateur exerçant une influence significative**

### **Question X.2**

Avez-vous des observations sur la désignation de l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

SFR approuve l'analyse conduisant à la désignation d'Orange en tant qu'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale.

Par ce moyen, la nouvelle régulation asymétrique aura vocation à lever les freins opérationnels pesant sur le déploiement des boucles locales optiques, ainsi que sur la création de collectes optiques, et ce en précisant les obligations d'Orange afin :

- d'assurer une meilleure coordination entre l'offreur et les acheteurs ;
- de garantir l'absence de toute forme de discrimination ;
- d'optimiser l'utilisation des ressources de génie civil via des processus simples et efficaces.

A cet égard, comme l'indique l'ARCEP à l'occasion de son analyse quantitative, il est instructif de noter que si 200 000 Km de câbles ont été déployés<sup>1</sup> par l'ensemble des opérateurs alternatifs en application de l'offre GC BLO, Orange parvenait pour sa part à en déployer 240 000 Km dans ses infrastructures GC.

Il convient également de tenir compte des indicateurs présentés par Orange au titre de l'application de l'offre GC BLO version 5. Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution durant l'année 2019 des taux mensuels de rejets de commandes (de masse et ponctuelles) présentés par Orange lors des réunions multilatérales, et reflétant un écart important entre la performance de la branche de détail d'Orange avec celle des autres opérateurs.

L'offre version 5, entrée en vigueur fin 2018, devait constituer transition rapide vers une procédure d'accès fluide, efficace et digitalisée, aisément applicable sur le terrain, mais en réalité celle-ci impose encore des contraintes excessives aux bureaux d'études ainsi qu'aux équipes en charge des travaux, et ce tout particulièrement sur les appuis aériens.

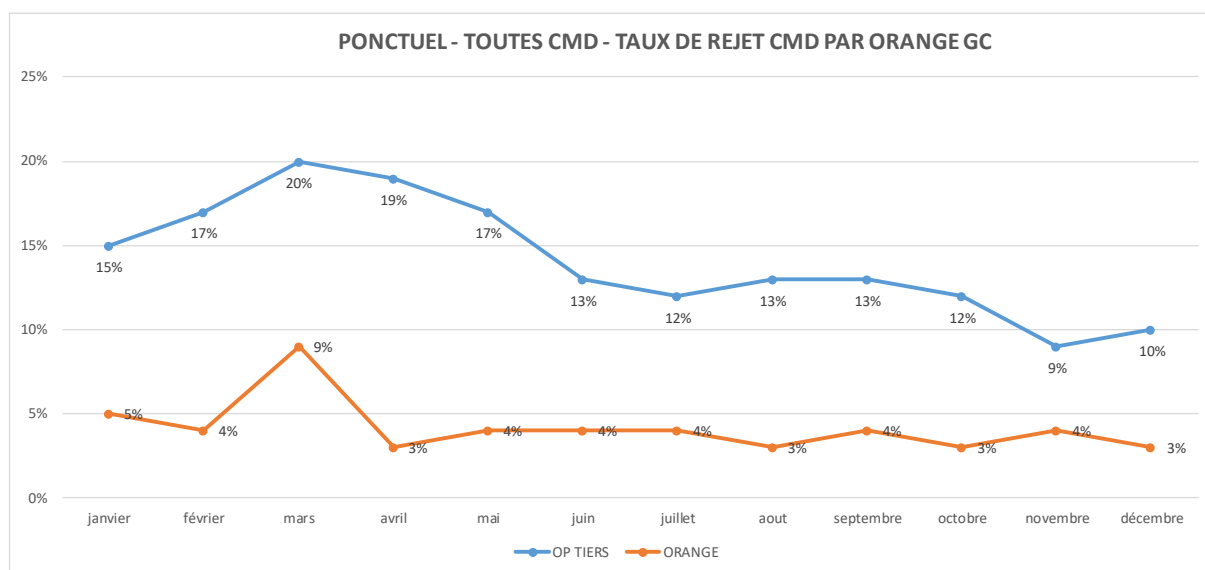
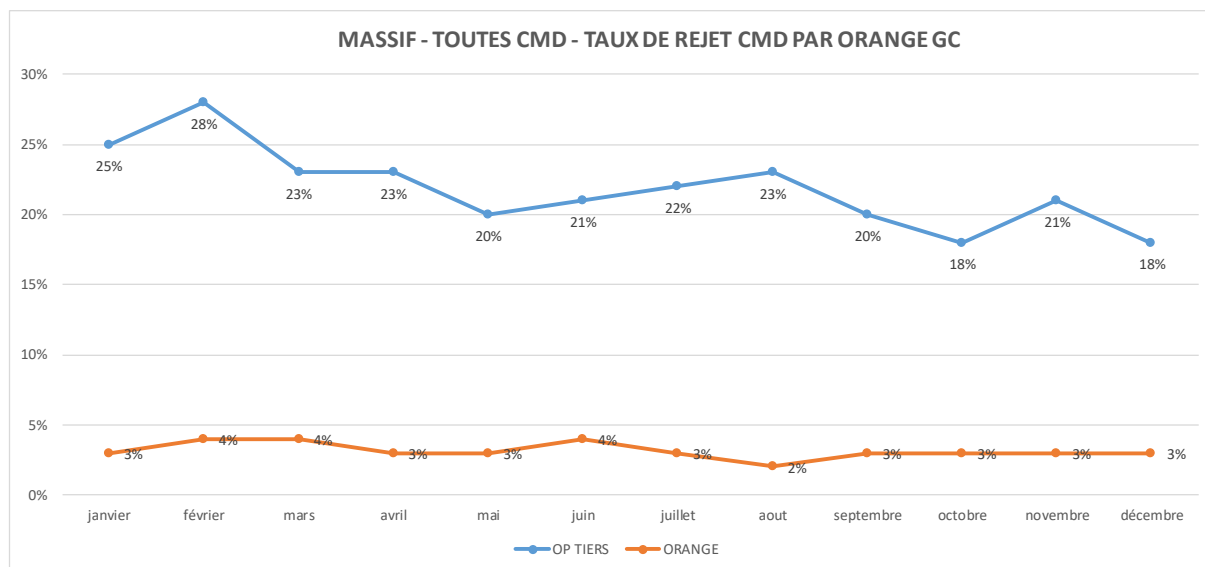
Comment expliquer, par exemple, qu'il soit nécessaire de ressaisir des données dans des fichiers Excel alors que ces données ont déjà été saisies dans le logiciel d'étude de charge CAP FT ?

Par ailleurs, Orange doit permettre à des commandes qui ont commencé leur parcours dans une version antérieure du contrat GC BLO de bénéficier des dernières évolutions de contrat. Dans le cas contraire, ceci provoquerait une discrimination entre les opérateurs.

---

<sup>1</sup> à la fin du troisième trimestre 2019 (cf. page 26 du document en consultation)

Il en va de même pour les pénalités applicables aux opérateurs, en particulier s'agissant des pénalités de retard, qui doivent être cohérentes et allégées au maximum tenant compte des difficultés qui perdurent dans l'application opérationnelle du contrat.



Cet écart témoigne non pas d'une contre-performance des opérateurs alternatifs, qui n'ont aucun intérêt à ralentir leurs opérations, mais de la persistance de freins procéduraux qu'il convient de corriger rapidement afin que les modalités d'accès et de commandes soient fluidifiées, et ce dans des conditions rigoureusement identiques entre Orange et ses concurrents.

Force est donc de constater que les simplifications apportées par l'offre régulée « GC BLO » V5 doivent être poursuivies et amplifiées sans tarder, et sans attendre l'issue de la présente analyse de marché car cette offre de gros ne répond toujours pas à l'ensemble des besoins exprimés par SFR depuis 2016.

### **III- Obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès aux infrastructures de génie civil de boucle locale et de prestations connexes**

- **Précision de l'obligation pour l'accès aux infrastructures de génie civil souterraines et aériennes**
  - o **Prestations existantes**

L'accès au génie civil d'Orange doit être maintenu pour les usages d'ores et déjà permis dans le cadre actuel.

SFR est favorable à ce que l'offre ne soit pas fermée *a priori* au raccordement en fibre optique de certains éléments de réseau ou mobiliers urbains.

En outre, conformément à ce qui a été indiqué plus haut, SFR considère nécessaire que l'offre d'accès au génie civil d'Orange soit désormais étendue à la collecte et non plus strictement limitée à la distribution. Ainsi, l'interdiction d'utiliser le génie civil d'Orange pour raccorder des sites NRA, POP ou NRO entre eux doit impérativement être levée, et ce indépendamment de la disponibilité de l'offre LFO.

A ce propos, SFR estime cohérent et raisonnable d'appliquer a minima la logique du rayon de 40 Km autour du NRO pour autoriser le passage de câbles de collecte optique entre deux chambres 0 :

- de deux sites NRA d'Orange (opticalisés ou non par Orange) ;
- ou d'un NRA d'Orange et d'un site POP ou NRO tiers.

- o **Modalités de l'accès aux infrastructures de génie civil**

*Infrastructures concernées*

Tout d'abord, en ce qui concerne le génie civil souterrain, SFR considère que la description faite par l'ARCEP des fourreaux n'est pas pertinente dans la mesure où, d'une part, les tranchées peuvent contenir des câbles de transport comme de desserte et, d'autre part, l'accès à l'offre LFO ne peut être limité par Orange selon l'usage fait par l'opérateur qui le demande. Il en découle que l'ARCEP devrait exiger d'Orange qu'il ouvre l'accès à son génie civil, y compris la partie située en amont des NRA, et ce, en proposant un tarif orienté vers les coûts.

Ensuite, sur les appuis aériens, comme le souligne l'ARCEP « *il importe que les modalités associées au partage de la traverse cuivre soient formalisées et pleinement mises en œuvre à l'horizon du présent cycle d'analyse* ».

A ce propos, si des échanges sont en cours entre Orange et Enedis pour faciliter l'accès et le partage des armements cuivre, SFR compte sur l'intervention de l'ARCEP pour accélérer ces débats et aboutir dans les plus brefs délais à une solution opérationnelle efficace, c'est-à-dire permettant :

- d'harmoniser l'application des règles d'ingénierie et les modalités d'accès aux traverses d'Orange à tous les appuis aériens mobilisables, y compris sur ceux exploités par Enedis ;
- de faciliter le raccordement FttH en aérien des logements et locaux professionnels situés en aval des PBO.

En ce qui concerne les transitions souterrain-aériennes, l'ARCEP note qu' « *au cours des précédents cycles d'analyse de marché, Orange a précisé et enrichi les conditions d'utilisation par les opérateurs de ces transitions* ».

L'ARCEP prévoit en outre de maintenir les modalités d'accès aux chambres d'Orange depuis les galeries visitables des réseaux d'assainissement.

#### *Règles d'ingénierie*

« *Considérant que la décision de sous-tuber dépend uniquement de la volonté de l'opérateur pour son seul bénéfice, l'Autorité maintient son analyse du cycle précédent, et n'estime pas pertinent de faire supporter les coûts du sous-tubage à l'ensemble des opérateurs utilisateurs de l'offre de génie civil et, en conséquence, ne considère pas pertinent d'obliger Orange de rembourser ces opérations.* »

SFR est favorable au maintien des règles existantes afin d'éviter la saturation des infrastructures de génie civil d'Orange.

#### *Rénovation du génie civil éventuellement indisponible lors d'une demande d'accès en vue de déployer une boucle locale optique*

L'ARCEP prévoit de maintenir l'obligation imposée à Orange de faire droit aux demandes raisonnables de rénovation et de ses modalités.

« *Lors du précédent cycle d'analyse de marché, Orange ne s'engageait pas sur un délai de réalisation des travaux en tant que tel, mais sur le délai de réponse, de 5 jours ouvrés, pour donner suite à la demande de l'opérateur. En complément, il conviendra désormais qu'Orange s'engage, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, sur une durée maximale et raisonnable de réalisation des travaux après instruction de la demande de l'opérateur lorsqu'il les réalise lui-même.* »

Un engagement complémentaire d'Orange sur les délais de rénovation de son génie civil (fourreaux, chambres et supports aériens notamment) après notification par un opérateur utilisateur est indispensable sur le plan opérationnel et SFR le réclamait déjà lors du précédent cycle d'analyse de marché.

Conformément à sa contribution lors de la consultation sur le document « bilan et perspectives », SFR exhorte l'ARCEP à préciser formellement ce délai « raisonnable » en imposant à Orange un délai d'intervention et de réparation sous quatre (4) semaines au maximum.

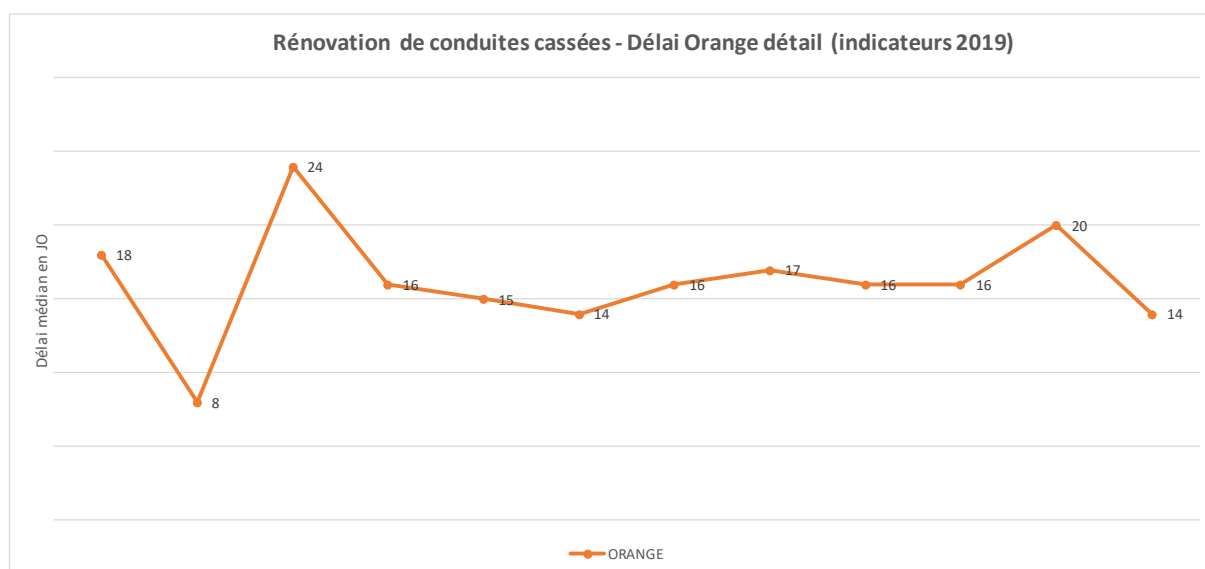
Un tel engagement s'avère nécessaire car Orange, à ce stade, ne s'engage contractuellement qu'à produire ses meilleurs efforts, sans véritable objectif de délai. Les conditions spécifiques<sup>2</sup> de l'offre en vigueur stipulent simplement qu'Orange « *informe l'Opérateur sous cinq (5) Jours Ouvrés des suites qu'il compte donner à cette notification.* »

Or cette réponse purement administrative ne permet pas aux opérateurs alternatifs d'anticiper et d'industrialiser leurs opérations puisque la perspective de réparation annoncée par Orange demeure aléatoire et imprévisible. De surcroît l'absence d'engagement contractuel n'incite pas les unités locales d'Orange à intervenir avec célérité au bénéfice de déploiements d'opérateurs concurrents.

---

<sup>2</sup> Conditions Spécifiques de l'offre GC BLO v5 éditées par Orange le 12 février 2020 (cf article 7.4.2 et suivants)

Pourtant cette situation est paradoxale puisque que la branche de détail Orange parvient à réparer les conduites cassées en une 15aine de jours ouvrés, comme en attestent les indicateurs publiés en 2019 :



En conséquence, l’instauration d’une obligation de rénovation par Orange de sa propre infrastructure dans un délai maximum de quatre semaines apparaît raisonnable et pertinente, hors circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Cette disposition comblera enfin une carence majeure de l’offre GC BLO qui entrave depuis des années le processus de signalisation des opérateurs alternatifs, lesquels rencontrent pourtant des conduites endommagées sur le domaine public durant leurs opérations de déploiement, et ne peuvent systématiquement envisager de les réparer directement<sup>3</sup>.

Concrètement, SFR demande que l’annexe 1 du projet de décision de l’ARCEP, qui liste « *a minima* les prestations » constitutives de l’offre GC BLO, soit complétée de manière à imposer formellement à Orange que la remise en état des fourreaux existants soit réalisée dans un délai maximal de quatre semaines. Cette disposition serait également valable et applicable en cas de SAV<sup>4</sup>.

SFR considère que cette obligation de réparation sous quatre semaines des conduites endommagées sur le domaine public, doit aussi s’appliquer sur les appuis aériens aussi bien en période de déploiement que dans le cas d’un SAV.

<sup>3</sup> selon le mode optionnel « en autonomie »

<sup>4</sup> en cas de signalisation faisant suite à un incident intervenant sur les installations postérieurement à la phase de déploiement des câbles

L'ARCEP envisage également la généralisation, pour le présent cycle d'analyse de marché, de l'expérimentation de gestion des stocks d'appuis aériens en propre par les opérateurs tiers, de manière à ce qu'ils puissent s'approvisionner eux-mêmes en poteaux.

SFR n'est pas favorable à cette mesure, car elle conduirait à déresponsabiliser Orange qui, au contraire, devrait se voir contraint d'accélérer de façon proactive sa campagne de remplacement des appuis aériens endommagés, étiquetés comme étant inutilisables, ou en situation de surcharge antérieure aux projets de déploiement de fibres optiques.

L'ARCEP prévoit une nouvelle pénalité dans l'offre de référence due par Orange en cas d'indisponibilité d'appui pour un opérateur ayant transmis à Orange ses prévisions de remplacement et/ou renforcements de poteaux.

SFR est favorable à l'introduction de pénalités incitatives, mais considère indispensable et indissociable d'imposer à Orange la mise à disposition d'indicateurs et d'informations, à l'échelle départementale, sans lesquels les opérateurs alternatifs sont incapables d'établir des prévisions de remplacement d'appuis impropres au déploiement aérien.

Orange étant l'unique propriétaire des infrastructures concernées, il ne peut sérieusement être demandé aux tiers de disposer de plus d'information que le maître de l'ouvrage, ni de prédire l'état de poteaux qui n'ont pas encore été étudiés.

En outre, il s'avère nécessaire d'imposer à Orange de désaturer et d'entretenir son réseau aérien support des câbles en cuivre, afin de libérer les ouvrages et d'optimiser les ressources.

En ce qui concerne les modalités financières de sous-traitance de la maintenance du patrimoine GC d'Orange, la grille de forfaits de remboursements doit impérativement correspondre aux montants qu'Orange s'applique pour ses propres opérations de maintenance et ce n'est pas à Orange de définir seul ou de façon arbitraire une rémunération forfaitaire applicable aux autres opérateurs.

En effet, la rémunération que propose Orange à date n'est ni proportionnée ni objectivement justifiée et les opérateurs alternatifs ne disposent d'aucun moyen pour négocier ce tarif avec Orange. Par conséquent, une intervention de l'ARCEP s'avère nécessaire pour encadrer ces modalités, et exiger d'Orange qu'il établisse, en concertation avec les opérateurs concernés, une juste rémunération, notamment sur les tarifs de changement de poteaux ou de réparation de fourreaux.

Par ailleurs, concernant les appuis aériens, SFR demande expressément à l'ARCEP de réformer les conditions de déploiement sur ces derniers, sans attendre une nouvelle décision de régulation ; il en va de la capacité d'opérateur d'infrastructure comme SFR/SFR FTTH de mener à bien leurs déploiements dans les délais impartis.

Il s'avère en effet inutile et contreproductif de devoir changer un poteau qui ne fera l'objet que d'une surcharge théorique et temporaire, tenant compte de la dépose ou désaturation ultérieure des câbles en cuivre. Il convient également de s'interroger sur la nécessité de calculer un forfait qui impose un remplacement de poteau alors que cette surcharge ne sera réellement appliquée à l'ouvrage qu'au moment de la pose du dernier câble, et pendant une courte période.

D'autre part, les règles de calculs dans le logiciel CAPFT méritent d'être réexaminées et adaptées, de façon transparente et avec le concours de l'ARCEP, de manière à optimiser le recours aux appuis existants.

**En outre, lorsqu'un remplacement d'appui s'avère incontournable, cette opération devrait être intégralement réalisée par Orange en sa qualité de propriétaire de l'ouvrage, les opérateurs alternatifs n'étant pas en capacité de réaliser de telles opérations et n'ayant de surcroît pas vocation à manipuler les nappes de câblages en cuivre d'Orange.**

**Enfin, Orange devrait se voir contraint d'accélérer de façon proactive sa campagne de remplacement des appuis ariens endommagés, étiquetés comme étant inutilisables, ou en situation de surcharge antérieure aux projets de déploiement de fibres optiques.**

### **Question X.3**

Quelle est votre appréciation de la pertinence et de la proportionnalité d'une obligation de prise en charge par Orange des opérations de création de génie-civil d'adduction en continuité de son génie-civil existant, moyennant l'intégration du produit de l'opération dans son patrimoine ?

En ce qui concerne la construction de nouvelles adductions, SFR estime que, à l'instar des opérations de rénovation et comme le mentionne l'ARCEP, Orange devrait être soumis à l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables de création de fourreaux d'adduction en limite de propriété privée, lorsqu'un génie civil d'adduction est initialement inexistant ou qu'aucune autre solution de désaturation ou contournement non-excessif ne peut être mobilisée.

Cette création de conduites d'adduction pourrait, le cas échéant, être réalisée en autonomie par un opérateur alternatif demandeur, notamment si celui-ci est un Opérateur d'Infrastructure en charge de l'aménagement et de l'exploitation d'un réseau de BLOM, et ce moyennant remboursement de ses coûts.

S'agissant des adductions de logement neuf, SFR souhaite rappeler son désaccord avec les modalités du programme ZLIN mises en œuvre par Orange. Par ailleurs, le processus de raccordement de maison neuve est à améliorer sur le plan national. En effet, il ne semble pas pertinent que l'opérateur d'infrastructure d'une zone BLOM demeure propriétaire de segments morcelés de GC d'adduction sur le domaine public.

SFR propose à ce titre de s'inspirer du modèle mis en place pour les rénovations de génie civil : l'opérateur d'infrastructure FttH réaliserait le tronçon de transition entre le GC existant et l'adduction relevant<sup>5</sup> du constructeur / promoteur de l'immeuble, du lotissement ou du logement individuel neuf, en respectant les règles d'ingénierie d'Orange, puis rétrocéderait à Orange la propriété de cette infrastructure attenante et par nature associée à son patrimoine, contre une rémunération complète et raisonnable.

Grâce à ce mécanisme, la régulation du GC d'Orange trouverait à s'appliquer de manière cohérente et uniforme, y compris pour ce type d'extension indissociable de l'évolution des boucles locales de nouvelle génération.

---

<sup>5</sup> au droit du terrain concerné, conformément à la loi et notamment aux dispositions de l'article L.332-15 du Code de l'urbanisme



### *Réparation du génie civil pour maintenir les services sur les boucles locales optiques*

L'ARCEP prévoit seulement d'imposer à Orange un engagement de réponse sous 10 jours ouvrés et la fourniture d'un délai prévisionnel de rétablissement raisonnable. Or, comme indiqué ci-dessus, SFR considère que l'ARCEP devrait également imposer à Orange un délai maximal de réparation du génie civil.

### *Traitement des signalisations pour infrastructures endommagées*

En complément de ce qui précède, SFR est favorable à l'instauration d'une notification par Orange de la résolution des incidents signalés par ticket auprès de l'espace « dommages-reseaux.orange.fr ».

SFR est également favorable à ce qu'Orange partage chaque trimestre en réunion multilatérale des indicateurs relatifs à la réparation et à l'entretien proactif de son parc d'appuis aériens, au moyen d'un tableau de bord précis.

#### **Question X.4**

Quels éléments vous apparaîtraient pertinents au sein de tableaux de bord de suivi des signalisations déposées sur les espaces de signalements en ligne d'Orange, pour les signalisations relatives à l'état du parc aérien ?

Que pensez-vous de l'opportunité d'inclure des modalités de confirmation par l'utilisateur sur la résolution de son signalement avant la clôture par Orange de ce dernier ?

### *Processus opérationnels*

Lors du précédent cycle d'analyse de marché et comme le souligne l'ARCEP, les opérateurs ont rencontrés des problèmes récurrents sur les infrastructures endommagées de la boucle locale de cuivre : des incidents affectant les infrastructures se produisent régulièrement et peuvent avoir différentes origines : travaux programmés avec un délai de prévenance insuffisant ou non maîtrisé, erreurs humaines tel qu'un « déjarretière », réglettes coupées, pannes d'atelier d'énergie et de climatisation dont la responsabilité incombe à Orange, incidents récurrents sur certaines liaisons du fait d'une obsolescence ou d'une robustesse insuffisante liée aux conditions d'environnement, etc.

Ces incidents se constatent également en outre-mer et force est de constater que le traitement des alertes n'est pas effectué par Orange avec toute la diligence qui s'impose.

L'ARCEP prévoit, à juste titre, d'imposer à Orange le maintien des modalités d'accès en urgence aux chambres sécurisées, notamment en imposant la généralisation du processus de remise de clés dans toutes les Unités d'Intervention, sans exception.

### *Processus de commande*

SFR apprécie que « L'Autorité encourage tous les travaux entre Orange et les opérateurs permettant l'amélioration et la simplification des processus de commande ».

Cependant, il est urgent et crucial d'encadrer plus efficacement les modalités d'utilisation du portail de commandes FCI<sup>6</sup> qui ne doit plus être considéré comme un outil accessoire, mais un élément incontournable et indissociable du fonctionnement de l'offre GC BLO, notamment pour les opérateurs qui passent un important volume de commandes en mode webservice.

A cet égard, SFR revendique les améliorations suivantes :

- formaliser et joindre en annexe du contrat GC BLO les spécifications techniques et fonctionnelles du FCI pour les besoins de passation et d'instruction des commandes afférentes au GC ;
- formaliser et joindre en annexe du contrat GC BLO une description claire et exhaustive du répertoire des caractéristiques et attributs des champs retournés par Orange au travers du FCI ;
- imposer une prévenance des opérateurs utilisateurs et le respect par Orange d'un préavis de six (6) mois minimum en cas d'évolution des annexes précitées ; imposer une synchronisation systématique de l'envoi ou du retour d'information à l'opérateur, dans le cadre de l'instruction d'une commande ou d'un DFT, avec la mise à disposition des fichiers associés. A l'heure actuelle Orange n'assure pas cette synchronisation, ce qui constitue à la fois un frein opérationnel et un risque de sanction des opérateurs alternatifs en termes de pénalités de retard ;
- améliorer la transparence et transmission des données de la part d'Orange, qui doit avertir l'opérateur client en cas d'échec d'émission de données, avec réémission des données manquantes sans limitation de durée ;
- et imposer à Orange de prévenir son cocontractant de l'échéance des certificats informatiques au moins un mois avant leur expiration, avec délivrance anticipée d'un nouveau certificat (de test et de production) afin d'éviter toute interruption de service.

Par ailleurs, il est fondamental d'imposer à Orange la mise à jour régulière et la correction rapide de ses référentiels, dans les 15 jours suivant une signalisation, sous peine d'astreinte incitative.

Ce dispositif s'avère essentiel pour garantir la mise à jour par Orange de sa base INSEE mais également pour corriger les plans itinéraires (PIT) décalés.

#### *Cas particulier des déploiements à visée événementielle*

##### **Question X.5**

Quels sont selon vous les éléments caractéristiques des déploiements à visée événementielle ? En quoi les modalités actuelles de commande ne sont-elles pas compatibles avec ces besoins événementiels ? Quelles sont les adaptations de l'offre qu'il faudrait envisager ? En cas de définition d'un processus simplifié ou accéléré, sous quels critères ou conditions une demande de déploiement pourrait-elle y être éligible ?

Les modalités de déploiements provisoires ou à visée événementielle devraient par principe être accessibles aux opérateurs alternatifs, dans des conditions identiques et non discriminatoires.

---

<sup>6</sup> E-Service d'Orange Wholesale France dénommé Frontal de Commande Intégré

Quoi qu'il en soit, l'enjeu consiste moins à établir un processus exceptionnel ou dérogatoire, qu'à simplifier plus globalement les modalités d'application de l'offre GC BLO au bénéfice de l'ensemble des opérateurs qui, dans la majorité des cas, déploient des réseaux pérennes.

SFR souhaite donc insister sur la nécessité d'améliorer les processus selon les préconisations ci-avant précisées afin de fluidifier tous les types de déploiements.

- **Informations préalables**

- Plans et descriptions des infrastructures*

L'ARCEP considère qu'il ne serait pas proportionné de demander à Orange la mise à jour préalable et systématique de ses bases de données numériques vectorielles géolocalisées quant à l'état d'occupation de ses infrastructures de génie civil.

A l'issue des travaux multilatéraux, Orange a associé les dates de dernière mise à jour de ses infos cartographiques et élaboré un processus de prise en compte des demandes de corrections d'infos cartographiques décalées

SFR considère que ces évolutions ne sont pas suffisantes et réitère sa demande d'accès en temps réel à une unique base SIG en ligne<sup>7</sup>, de façon intégrale et permanente, et non à un serveur de Plans Itinéraires (PIT) qui par ailleurs pose de nombreux problèmes, dans la mesure où les PIT livrés ne sont ni mis à jour, ni corrigés automatiquement par Orange.

Cette méthode est la seule assurant l'accès des opérateurs alternatifs à la meilleure information disponible concernant l'état du génie civil d'Orange, sachant que ces informations préalables sont cruciales pour la réussite des études.

A cet égard, comme l'avait déjà souligné l'ARCEP en décembre 2017 dans sa décision n°2017-1347, il est raisonnable et proportionné qu'Orange « *intègre toutes les informations préalables et leurs mises à jour successives au sein d'une seule et unique base cartographique sous forme de données numériques vectorielles géolocalisées pouvant être reprises dans des systèmes d'information géographique.* »

Trois ans plus tard, cette base n'est toujours pas envisagée par Orange. Il devient donc crucial de lui imposer de façon explicite la mise à disposition de cette base unique, miroir de celle qu'il utilise en interne.

D'autre part, les PIT communiqués par Orange peuvent comporter des erreurs (PIT décalés). Lorsqu'Orange effectue un recalage de sa base cartographique suite à une signalisation via la cellule « pit-assistance », la correction nécessite plus de six (6) mois et la nouvelle édition du PIT n'est pas fournie automatiquement à tous les opérateurs déjà titulaires d'une version obsolète.

Cette situation n'est plus acceptable et l'Arcep ne peut tolérer qu'Orange bénéficie d'une totale impunité en cette matière.

Il s'avère donc indispensable d'imposer à Orange l'obligation de procéder rapidement, et sans frais supplémentaires, aux corrections nécessaires en cas d'erreur identifiée (PIT décalé).

---

<sup>7</sup> base miroir de la base TIGRE

Lorsqu'un PIT est faux, la responsabilité d'Orange devrait être engagée et de fortes pénalités appliquées, s'il ne procède pas à la correction des données dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant le signalement d'un opérateur, ou si un PIT actualisé n'est pas mis à disposition des opérateurs dans le même délai que celui applicable en interne.

#### *Opérations de dévoiement ou d'enfouissement de réseaux*

L'ARCEP dresse un constat très critique sur les informations transmises : format inadéquat, niveau de détail insuffisant et délais d'actualisation trop importants. Elle fait par ailleurs état de difficultés dans le bon suivi des informations et du fort besoin d'industrialisation du processus d'alertes.

Au vu de ces éléments, elle exige d'Orange qu'il prévoit « *la mise en œuvre de modalités d'information efficaces et adaptées destinées à informer les opérateurs occupants de son génie civil de toute opération d'enfouissement de réseau ou de dévoiement qui les concerne directement* ». SFR approuve cette nouvelle obligation et soutient que, comme le propose l'ARCEP, les détails relatifs à la mise en œuvre de ces modalités devront faire l'objet de discussions préalables au sein de réunion multilatérales entre tous les opérateurs concernés.

#### **- Ressources et services associés à la fourniture de l'accès aux infrastructures de génie civil**

##### **Question X.6**

Avez-vous des observations sur l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, et sur les obligations connexes portant notamment sur les ressources et services associés à la fourniture de cet accès ?

SFR souhaite rappeler que l'accès aux infrastructures de génie civil est un préalable indispensable à l'expansion des réseaux optiques à l'échelle nationale. Par conséquent, il est fondamental qu'Orange fasse droit aux demandes d'accès à certaines ressources et services associés, notamment eu égard à l'hébergement d'équipements au sein de ses NRA et au raccordement des répartiteurs distants.

#### **Obligations connexes d'hébergement d'équipements dans les infrastructures pour le déploiement de boucles locales optiques**

Les offres existantes d'hébergement doivent être maintenues et simplifiées en tant que de besoin. Orange doit notamment continuer d'adapter les plafonds de production des différentes offres et de mieux articuler ses offres de collecte passive et d'hébergement.

S'agissant de la prestation d'hébergement des opérateurs commerciaux au sein des sites NRO d'Orange, il est important que l'ARCEP veille à ce que cette offre ; connexe mais contractuellement distincte à l'offre d'accès passive aux lignes FttH construites par Orange ; comporte des processus efficaces et équivalents à ceux dont bénéficie la branche de détail d'Orange.

A ce propos, SFR estime que l'offre d'hébergement actuelle requiert d'importantes améliorations, notamment en matière :

- de performance dans l'instruction des études de faisabilité : SFR considère que ces études doivent pouvoir être rendues par Orange en moins de 15 jours ouvrés ;
- de rapidité durant la phase d'aménagement des locaux et des liens optiques,

- d'efficacité dans la livraison des espaces alloués aux équipements actifs des opérateurs commerciaux. A ce titre, SFR réitère le besoin d'un processus de rendez-vous<sup>8</sup> efficace et harmonisé sur le plan national, impliquant une obligation de réalisation en 5 jours ouvrés maximum.

Les conditions de mise à disposition des emplacements sont encore trop lentes et complexes, d'autant plus que la prestation d'Orange doit s'articuler avec l'offre d'accès à son réseau FttH et ne pas nuire à la mutualisation des PM, et donc des liens NRO-PM, dans des conditions non discriminatoires.

#### **Question X.7**

Quelle est votre appréciation des enjeux de la fermeture du réseau du cuivre (notamment le calendrier de celle-ci) sur l'accès aux infrastructures physiques de la boucle locale optique, en particulier pour le raccordement des répartiteurs distants *via* l'offre LFO ? Une adaptation de l'offre et/ou de ses processus vous semble-t-elle souhaitable ? Précisez les besoins et leur justification.

Vous semble-t-il justifié de faire évoluer l'obligation tarifaire portant sur l'offre LFO, dans le sens d'une orientation vers les coûts ?

Par ailleurs, dans un contexte de fermeture du réseau cuivre et du génie civil, le point le plus sensible est la bascule des coûts de génie civil du cuivre vers la fibre. Il convient d'analyser les résultats du modèle de coût du génie civil d'Orange dans lequel les investissements sont limités alors que les revenus sont historiquement importants. La fermeture du réseau cuivre peut être envisagée sous quatre conditions :

- la complétude de la zone fibrée et la mutualisation de la BLOM efficiente avec au moins trois opérateurs commerciaux présents sur celle-ci ;
- l'intégralité des services sur cuivre pouvant être offerts sur fibre ;
- un délai de migration suffisant et adapté aux enjeux ;
- une tarification constante, et notamment une offre de collecte assortie d'un tarif raisonnable.

Lorsque ces quatre conditions sont remplies, des expérimentations pour fermeture du cuivre devraient être menées.

#### **○ Offre de raccordement des répartiteurs distants**

##### *Dispositions techniques de l'offre de raccordement des répartiteurs distants*

Malgré la modification des dispositions techniques de l'offre LFO en 2018 s'agissant des limites de distance, certaines difficultés techniques demeurent toujours à date.

---

<sup>8</sup> Conformément à ce qui fut présenté par SFR dans le cadre d'un retour d'expérience partagé en réunion multilatérale le 18/06/2019, il est inacceptable de perdre six semaines en raison des procédures successives d'états des lieux (annexes B et C) appliquées par Orange.

SFR demande, d'une part, la suppression des limites sur le nombre de commandes de liens en fibre optique et le raccourcissement des délais. En effet, il est important que soit levé le morcellement des commandes qui est actuellement imposé aux opérateurs tiers : ces derniers devraient être en mesure de commander de manière simultanée plusieurs liens et hébergements ainsi que les autres petites unités qui doivent, à date, être commandés de façon séparée pour un même site.

En outre, les délais sont déraisonnables et disproportionnés, notamment eu égard à la livraison en 8 semaines d'un accès Entreprises en fibre optique.

D'autre part, SFR souhaite voir le processus de commande et de livraison des liens en fibre optique simplifié en vue d'en accélérer leur mise à disposition. A ce titre, l'une des demandes de SFR est de réorganiser le système des rendez-vous communs, voire d'en limiter drastiquement le nombre, pour la mise à disposition d'un emplacement d'hébergement. Orange doit également s'engager auprès des autres opérateurs dans un délai de réalisation d'un rendez-vous commun : c'est un engagement de résultat qui doit peser sur Orange.

Il doit-être possible de disposer de deux fibres LFO sur un même parcours.

L'offre LFO d'Orange nécessite en outre une amélioration complémentaire en dehors du domaine tarifaire et qui concerne les cas où les NRO en zone RIP Orange sont situés dans des shelters (en l'absence de collecte activée).

Dans ce cas, l'OC qui souhaite héberger son OLT dans le NRO shelter du RIP devra construire une liaison optique afin de relier ses équipements hébergés dans le NRA d'Orange et le NRO du RIP Orange.

Pour ce faire, il devra procéder aux 3 actions suivantes :

1. Commande vers Orange pour l'adduction du NRA, avec prise de rendez-vous conjoint. A rajouter en sus, la commande de prestation de raccordement optique au sein du site NRA ;
2. Commande et déploiement dans les fourreaux d'Orange d'un câble optique par SFR suivant le contrat GC BLO, entre la chambre 0 du NRA d'Orange et la chambre 0 du RIP d'Orange ;
3. Commande vers le RIP Orange pour l'adduction du NRO, avec prise de rendez-vous conjoint. A rajouter comme précédemment, la commande de prestation de raccordement optique au sein du site NRO.

Ces procédures sont complexes car elles nécessitent non seulement des prises de rendez-vous avec signature d'annexes B et C des offres d'hébergement d'Orange, mais aussi la commande d'autres prestations au sein du NRA d'Orange et du RIP d'Orange, afin de prendre livraison de la continuité optique au RGH ou équivalent.

SFR demande donc qu'il soit mis en œuvre une procédure simple, avec un interlocuteur unique permettant de réaliser cette prestation rapidement.

#### *Dispositions générales de l'offre de raccordement des répartiteurs distants*

Comme l'ARCEP l'envisage dans son projet sur l'analyse du marché de GC, la tarification de la LFO devrait évoluer et faire l'objet d'une obligation d'orientation vers les coûts.

L'offre LFO n'a en effet aucune raison de rester soumise à une simple obligation de tarifs non excessifs. Comme l'ARCEP l'écrit « *le réseau de collecte reste dans la majorité des cas incontournable* ». Les tarifs actuels conduisent à des rentes pour Orange sur les liens utilisés pour le dégroupage du cuivre et constituent un frein au déploiement de la boucle locale optique par des opérateurs alternatifs.

« ... » Il doit être tenu compte en particulier de l'amortissement du réseau de collecte déployé depuis plusieurs décennies et du fait qu'Orange a conservé pour son propre usage la quasi-totalité de la capacité de ce réseau de collecte. Les saturations de liens LFO, les refus d'Orange de fournir de façon pérenne des LFO surnuméraires et les conditions opérationnelles en générales très restrictives démontrent que l'utilisation (et le bénéfice économique) du réseau de collecte a été et continue d'être très marginale pour les opérateurs alternatifs, alors qu'Orange a eu toute liberté d'utiliser ou de se réserver cette ressource pour son propre usage sans aucune contrainte. La tarification de la LFO devrait donc bien refléter le fait que le coût du réseau de collecte incombe principalement à Orange puisqu'il en a le principal bénéfice.

SFR demande donc que la tarification de LFO fasse l'objet d'une orientation vers les coûts et que la modélisation de ses coûts se fasse sur des principes qui reflètent bien l'amortissement du réseau de collecte et le fait que l'utilisation du réseau par les opérateurs alternatifs est marginale par rapport aux usages d'Orange (par exemple en regard du nombre de fibres utilisées ou tout au moins réservées par Orange pour ses propres besoins).

En outre et de manière non exhaustive, il est nécessaire de revoir à la baisse les tarifs de la LFO de bouclage, qui n'ont aucune raison d'être différents de celui d'une LFO classique.

La tarification excessive de LFO constitue un frein aux déploiements fibre des opérateurs alternatifs et à la concurrence sur le FttH.

Tout d'abord, l'offre de LFO en vigueur à ce jour est conçue pour raccorder les répartiteurs distants des NRA mais n'est pas adaptée au raccordement des NRO.

En effet, les NRO regroupent en moyenne 3 NRA, ils sont donc le plus souvent de taille plus importante et sont plus éloignés entre eux que les NRA. Avec l'extinction du réseau cuivre, l'application de la grille tarifaire des LFO NRA pour les LFO NRO introduirait des effets très négatifs pour les opérateurs tiers.

Les LFO entre NRO se concentreront dès lors plus majoritairement vers la classe 1 de la tarification de l'offre LFO d'Orange, soit 1,5 €/m/an, sans application du principe de plafonnement tarifaire au-delà de 13 km.

Le coût moyen d'une LFO à usage de raccordement de NRO est donc bien plus élevé que lorsqu'il s'agit d'usage de raccordement de NRA.

L'ambition d'acteurs comme SFR est de proposer ses offres de services aux clients GP ou entreprises sur le plus grand nombre de prises FttH possible, ce qui impose d'être présent sur la quasi-totalité des NRO du territoire, qu'il s'agisse de la ZMD ou de la zone d'initiative public ou privée.

Les NRO de petite taille, qu'on peut estimer en première approche inférieure à 5 000 lignes, sont difficilement raccordables en propre par les différents Opérateurs Commerciaux, avec les tarifs actuels des LFO.

Pour un périmètre global de 3 500 NRO connus à date sur la ZMD Orange et la zone RIP, SFR a évalué les coûts de collecte NRO par NRO, sur la base des offres LFO d'Orange et des conditions d'hébergement des différents Opérateurs d'Infrastructures.

« ... »

L'amélioration des conditions de collecte et la capacité des acteurs intervenants sur la revente sont donc directement liées au tarif de l'offre LFO.

SFR réaffirme donc, au vu des marges très élevées sur l'offre LFO, qu'il est urgent pour l'ARCEP d'intervenir sur ce marché de la collecte passive afin que les différents acteurs puissent construire ou acheter leur offre de collecte activée dans les meilleures conditions, et que le plus grand nombre de NRO soient accessibles en propre ou sur le marché de la revente. Une intervention de l'ARCEP est d'autant plus pressante que les offres de revente sont indexées sur le débit unicast consommé au 95<sup>ème</sup> percentile par les clients finals et que l'augmentation continue et rapide des débits provoquera à brève échéance une surenchère des tarifs de collecte.

En supposant que les tarifs des LFO soient réduits de 50%, il devient alors économiquement viable d'atteindre le rang 1 150, soit des NRO de taille supérieure à 4 000 lignes environ.

Avec une baisse tarifaire de LFO de 50%, il y aurait donc encore plus de 2400 NRO qu'il ne serait pas viable économiquement de raccorder.

Pour favoriser la concurrence du FttH, il est nécessaire que les OC soient capables d'être présents rapidement sur tous les NRO, ce qui sera impossible sur les NRO de petite taille des RIP Orange ou ZMD Orange, tant pour des raisons tarifaires que de mises en œuvre opérationnelles de l'offre LFO. Même si les tarifs de LFO sont revus à la baisse, l'ARCEP doit veiller à ce que certains NRO ne resteront pas inaccessibles pour un opérateur avec un taux de pénétration de l'ordre de 15%. En l'absence de telles offres, les prises FttH seront préemptées par un nombre très restreints d'acteurs, Orange dans la plupart des cas.

« ... »

Dans ces conditions, SFR considère que l'ARCEP doit imposer à Orange de proposer une offre de bande passante point à point ou une collecte activée des NRO de petite taille, à un tarif orienté vers les coûts, afin de pouvoir offrir une solution de collecte pérenne qui permettrait le développement de la concurrence sur tout le territoire.

A ce jour, les offres d'Orange pour répondre à la demande de SFR sur ce point, sont des offres de bande passante 10 G Corewave, proposées avec une redevance mensuelle de 2 000 € pour une durée d'engagement d'un an et 1 400 € pour cinq ans. Ces tarifs sont manifestement trop élevés pour répondre à la demande des OC sur des NRO de petite taille, d'autant plus qu'il est nécessaire de mettre en œuvre autant de liens 10 G par NRO que de services à transporter, que ce soit pour des besoins de clients GP, Entreprise ou de backhauling de sites mobiles.



Il est intéressant de constater qu'Orange peut proposer des offres de raccordement, par exemple l'offre d'extension nationale proposée dans le cadre du CELAN qui permet d'offrir une offre de raccordement entre 2 sites SRTHD de 120€ pour 1G, ce qui laisse supposer une offre 10G inférieure à 400€ avec les ratios communément adoptés.

Ceci démontre qu'une offre de lien point à point 10 G est donc possible à un tarif nettement plus bas que celui actuellement pratiqué par Orange.

#### **IV- Obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminatoires**

##### **Question X.8**

Avez-vous des observations liées aux dispositions prévues dans le cadre de l'obligation de fournir l'accès dans des conditions non-discriminantes imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, ou des observations liées aux précisions portant notamment sur la notion d'équivalence d'accès et sur la reproductibilité technique des offres de détail de cet opérateur ?

- **Précision de l'obligation pour l'accès aux infrastructures de génie civil**
  - o **Reproductibilité technique des nouvelles offres de détail d'Orange**

L'ARCEP prévoit, à juste titre, de maintenir le principe d'équivalence des intrants (Eol) mis en œuvre depuis 2008. Pour autant, malgré l'imposition de cette obligation, des risques de circulation d'informations privilégiées entre la branche de gros et la branche de détail d'Orange sont à craindre et doivent être évités.

SFR encourage donc l'ARCEP dans sa démarche visant à garantir un cloisonnement strict des informations internes inhérentes à la gestion de l'offre GC BLO vis-à-vis des services commerciaux d'Orange ou étrangers au fonctionnement de cette offre.

En outre, SFR renouvelle ses commentaires concernant les difficultés inhérentes au fonctionnement du FCI et, tout particulièrement, les phénomènes de désynchronisations observés qui constituent une contrainte pour un opérateur alternatif mais dont la branche de détail d'Orange peut s'affranchir.

#### **V- Obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès**

##### **Question X.9**

Avez-vous des observations liées à l'obligation de transparence et de publication d'informations concernant l'accès imposée à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

- **Publication d'une offre de référence technique et tarifaire d'accès :**

SFR considère qu'un préavis de trois mois est insuffisant pour s'adapter aux évolutions de l'offre GC BLO, dès lors que les modifications impactent profondément les processus de commande et nécessitent un développement SI.

En outre, SFR réitère que la description technique et fonctionnelle de l'outil FCI doit être considérée comme une véritable composante de l'offre GC BLO, qu'il convient donc de clarifier et de publier.

## **VI- Obligation de qualité de service**

### **Question X.10**

Avez-vous des observations liées aux obligations relatives à la qualité de service et imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale, à savoir les obligations portant sur l'engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients de ce dernier et la publication d'indicateurs de qualité de service ?

#### **- Engagement contractuel vis-à-vis des opérateurs clients et mécanisme de pénalités**

Les mécanismes de pénalités présentés par l'ARCEP se limitent au respect de principes généraux. Or, force est de constater que le simple énoncé des grands principes, tels qu'un niveau de pénalités dissuasif, n'est ni suffisant ni efficace pour qu'en pratique les montants des pénalités appliqués à Orange soient incitatifs.

#### **- Publication d'indicateurs de qualité de service**

Il convient de maintenir la liste des indicateurs de suivi de l'offre unique d'accès aux infrastructures de génie civil mobilisables pour le déploiement de boucles locales optiques.

Par ailleurs, la réparation du GC par Orange (GC BLO) est l'un des indicateurs décisifs à suivre.

## **VII- Obligations de contrôle tarifaire**

### **Question X.11**

Avez-vous des observations liées aux dispositions relatives au contrôle tarifaire et aux obligations imposées dans le cadre de ce contrôle à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

#### **- Obligation de pratiquer des tarifs reflétant les coûts correspondants**

Il ne fait pas de doute que le GC doit être soumis à une obligation d'orientation des tarifs vers les coûts. Les tarifs de l'offre LFO doivent également être orientés vers les coûts comme développé à la question X.7.

## **VIII- Obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable**

### **Question X.12**

Avez-vous des observations liées aux obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à l'opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale ?

L'obligation de comptabilisation des coûts et de séparation comptable n'appelle pas de remarques particulières de la part de SFR.