



Analyse des marchés 3a, 3b et 4 : marchés pertinents du haut et du très haut débit fixe

Bilan et perspectives

Réponse à la consultation publique du 11 juillet 2019



1. Synthèse

Sur le marché généraliste, la migration du cuivre vers la fibre est devenue une réalité. En conséquence, en raison de la position de marché d'Orange toujours très largement dominante, il convient de lever rapidement les derniers freins au raccordement des opérateurs alternatifs aux « verticales FttH » et de renforcer les processus de services après-vente.

La fibre s'est maintenant imposée comme l'offre très haut débit de référence. La migration du cuivre vers la fibre est désormais enclenchée de manière pérenne et durable.

Bouygues Telecom, dont l'empreinte FttH devrait atteindre la quasi-totalité de la zone privée d'ici fin 2022, fait elle-même le constat que sur les communes qu'elle a fibrée, les migrations de ses clients et prospects du cuivre vers la fibre sont extrêmement rapides. En moyenne, [SDA]% des clients sont basculés en moins de 12 mois, [SDA]% en moins de 30 à 36 mois selon les zones. Ainsi, seule une proportion d'environ [SDA]% des clients conservent un rythme de migration plus lent vers la fibre. Concernant les acquisitions de nouveaux clients, sur les zones qu'elle a fibrées, moins de [SDA]% se font sur le cuivre.

Sur la fibre, Orange occupe toujours une position dominante tant sur l'accès (déploiement des verticales FttH) que sur le marché de détail. Le maintien de la régulation sur le cuivre, réseau en monopole d'Orange toujours largement utilisé par l'ensemble des opérateurs, et des engagements pris par Orange sur la fibre sont donc toujours indispensables pour le cycle 2021-2023.

Pour accroître la concurrence sur le marché généraliste Bouygues Telecom entend faire plusieurs propositions à l'Autorité.

En premier lieu, sur le cuivre Bouygues Telecom ne voit aucun motif de nature à modifier le cadre de régulation actuel et demande son maintien incluant, outre l'accès au réseau d'Orange, l'orientation vers les coûts moyennant tout de même quelques aménagements exposés plus bas, et le respect d'indicateurs de qualité de service.

Bouygues Telecom estime qu'il n'existe plus de frein à la migration du cuivre vers la fibre et qu'il n'est pas nécessaire, pour accentuer cette migration, de procéder à des ajustements des obligations imposées à Orange sur le dégroupage (levée de l'obligation tarifaire et/ou de l'obligation d'accès dans les zones fibrées). La migration a d'ores et déjà atteint sa vitesse de croisière. Son rythme ne faiblira plus.

Seul un message institutionnel fort sur l'arrêt technique du cuivre permettra d'inciter les derniers clients récalcitrants à migrer vers la fibre. Bouygues Telecom estime que cet arrêt technique pourrait être déclenché avec un préavis de 3 ans sur toute commune dont la couverture FttH atteindrait au moins 90% des locaux et sur laquelle au moins trois opérateurs commerciaux d'envergure nationale seraient déjà présents. Le délai de trois ans apparaît suffisant pour permettre à l'opérateur d'infrastructure d'achever la couverture des derniers locaux de la commune et permettre à l'ensemble des opérateurs commerciaux d'y apporter le service très haut débit.



En revanche, il apparaît indispensable que ce message institutionnel soit porté par l'Arcep auprès du marché et d'Orange en particulier, à qui l'Autorité pourrait par exemple demander de prendre l'engagement de procéder à l'extinction du réseau cuivre dans les conditions exposées ci-dessus.

Enfin, Bouygues Telecom souhaite rappeler que le tarif régulé du cuivre accordé par l'Autorité à Orange est surévalué depuis des années, l'infrastructure sous-jacente ayant été déjà très largement amortie. Dans ces conditions, toute augmentation du tarif de l'accès au cuivre aurait pour effet d'accentuer la rente annuelle de l'opérateur historique tirée de sa possession monopolistique d'une ressource essentielle pourtant entièrement financée par le contribuable dès avant la formation de France Telecom.

Bouygues Telecom est néanmoins favorable au maintien d'un encadrement tarifaire pluriannuel au-delà de 2020, sur la base d'une orientation vers les coûts. En revanche, dans la situation à venir du démantèlement progressif du réseau cuivre, il serait tout à fait disproportionné de continuer à en fixer le tarif par la méthode des coûts courants économiques. Dans la période à venir, d'extinction du cuivre, il convient de se limiter aux seuls coûts réellement supportés par Orange. [SDA]. **Ainsi, le tarif mensuel actuel de 9,40€ pourrait être considéré comme un plafond.** En effet, Bouygues Telecom rappelle que, conformément au nouveau code européen, **l'Autorité doit tenir compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables** pour les conditions tarifaires associées aux réseaux existants.

En deuxième lieu, sur la fibre Bouygues Telecom demande que les engagements de non-discrimination souscrits volontairement par Orange soient étendus et que l'harmonisation des processus FttH soit renforcée entre tous les opérateurs d'infrastructures (OI).

Au cours de la période 2018-2019, une première série de processus réputés non-discriminatoires, entre Orange détail et les autres opérateurs commerciaux (OC), a été mise à disposition des opérateurs par Orange sur la partie production des liens. L'adoption de la fibre est en cours d'accélération sur le marché. La part de clients disposant d'un accès fibre s'accroît rapidement. Il est donc important maintenant qu'Orange étende ses engagements de non-discrimination aux processus de service après-vente. Un traitement différencié des clients en difficulté décrédibiliserait les opérateurs alternatifs aux yeux des clients et prospects et conduirait à accentuer encore la dominance d'Orange, voire à remettre en cause la dynamique d'adoption de la fibre par le marché.

Une harmonisation des processus chez tous les opérateurs d'infrastructures est également nécessaire pour s'assurer d'une meilleure industrialisation tant en phase de déploiement qu'en phase d'exploitation. Il est important que les opérateurs commerciaux ne soient pas contraints de multiplier l'implémentation de protocoles différents d'un opérateur d'infrastructures à l'autre. La multiplicité des protocoles complexifie leur gestion et ne permet pas leur utilisation optimale. Bouygues Telecom demande notamment que les protocoles d'hébergement NRO, de commande des liens NRO-PM, d'identification des chemins optiques (e-mutation), de raccordement client et de SAV soient enrichis et harmonisés rapidement. En particulier, des indicateurs de qualité et de disponibilité de ces protocoles associés à des niveaux de services engageants et de pénalités financières incitatives restent à définir. Cela n'est qu'en procédant de la sorte que la qualité du service et la satisfaction des clients sur la fibre progresseront sur le marché.

Un certain nombre d'opérateurs d'infrastructures entendent remettre en cause le mode STOC (sous-traitance du raccordement à l'opérateur commercial), processus consistant à sous-traiter à l'opérateur



commercial les opérations de raccordement du client à son domicile mais également au point de mutualisation. Il est important que ce mode de raccordement ne soit pas remis en cause, car il est crucial que l'opérateur commercial conserve la relation avec son client lors de son installation. Il n'est pas raisonnable de rendre l'opérateur commercial dépendant de l'opérateur d'infrastructure sur le raccordement final, lequel dans ce cas de figure nécessiterait deux rendez-vous consécutifs, au lieu d'un seul, engendrant de ce fait un risque accru de dysfonctionnement à l'installation (le test de continuité optique ne pouvant s'effectuer dans ce cas qu'au deuxième rendez-vous). L'opérateur d'infrastructure aurait néanmoins toutes les difficultés à tenir les délais et les cadences exigés par la très forte activité commerciale que connaît la fibre aujourd'hui. Il est évident que cette situation aurait des répercussions importantes sur la dynamique commerciale de la fibre, sans compter les risques de comportement déloyal que seraient tentés d'adopter les opérateurs d'infrastructures intégrés.

Il convient de tout mettre en œuvre pour pérenniser le mode STOC en faisant en sorte que l'ensemble des intervenants (OI/OC/Sous-traitant) agissent dans le sens d'une meilleure gestion et préservation des infrastructures communes, notamment en veillant à mener les actions préventives (audits, engagements sous-traitants, check voisinage (outil multi-opérateur permettant de s'assurer qu'aucun client n'a été déconnecté lors de la manipulation), réduction des décalage SI/terrain, retrait de la jarretière, ...) et curatives (remise en conformité du PM, pénalités, ...) nécessaires au bon déroulement des opérations de raccordement des clients.

Les opérateurs d'infrastructures doivent également faire le nécessaire pour permettre aux opérateurs commerciaux de rendre éligibles les locaux sans adresse. En effet, il est fait le constat que sur les zones moins denses, en particulier rurales, près de 10% des locaux ne disposent pas d'une adresse comme c'est le cas en zone très dense. Ainsi, il est extrêmement difficile aujourd'hui de passer une commande d'accès pour ces locaux.

En troisième lieu, Bouygues Telecom attire l'attention de l'Autorité sur la nécessité de rendre homogènes entre zones (AMII, AMEL et RIP) les tarifs de gros de la fibre incluant la composante de la collecte des NRO.

Une trop grande disparité tarifaire entre zones et opérateurs d'infrastructures conduirait à une déperdition des tarifs, à un retard de commercialisation, voire à l'exclusion de certaines zones par les opérateurs commerciaux, créant de fait une nouvelle fracture numérique. En effet, le transfert en zones privées de certaines zones RIP (zones AMEL) présente de nombreuses difficultés notamment pour la collecte des NRO.

Enfin, Bouygues Telecom tient à alerter l'Autorité sur les difficultés qu'elle rencontre pour accéder aux zones RIP d'Orange. En effet, dix-huit mois après la signature du contrat cadre d'accès aux zones RIP d'Orange, Bouygues Telecom n'est toujours pas en mesure de pouvoir ouvrir ses services sur ces zones, alors même qu'Orange y est lui-même très actif sur le marché de détail.

En dépit des efforts de Bouygues Telecom, le marché entreprises reste toujours dominé par le duopole Orange-SFR. En outre, les décisions que s'apprête à prendre l'Autorité sur l'attribution de la bande 3,5 GHz seront très lourdes de conséquences pour l'ouverture à la concurrence du marché des professionnels



Le marché reste toujours dominé par le duopole Orange-SFR, sans évolution depuis plusieurs années, bien que Bouygues Telecom Entreprises se soit inscrite dans une démarche de développement volontariste, tant interne qu'externe :

- Interne avec nos investissements sur la fibre : FttH/FttE/FttO ;
- Externe avec nos récentes acquisitions : Keyyo et Nerim.

Bouygues Telecom, troisième opérateur sur le marché de détail entreprises, est l'acteur le mieux placé sur le marché pour concurrencer le duopole formé par Orange et SFR. Néanmoins, sur ce marché la croissance de Bouygues Telecom est freinée pour plusieurs raisons :

- La structure de ce marché se caractérise par des taux de *churn*¹ particulièrement faibles sur les marchés fixes liés à la crainte du changement d'opérateur ;
- Malgré les investissements importants consentis par Bouygues Telecom dans ses infrastructures (FttO en propre en particulier), Orange et SFR conserveront une avance très significative grâce à leur empreinte historique. Il est loisible pour SFR et Orange de différer l'ouverture de plaques FttE là où leur empreinte et parts de marché FttO sont fortes ;
- Avec plus de 60% du marché des PME, Orange dispose d'un avantage décisif dans la migration de ces PME vers la fibre (FttH en particulier) et est ainsi en train de consolider cette dominance. Des mesures fortes sont nécessaires pour limiter les risques d'abus sur ce marché ;
- Enfin, l'indisponibilité d'offres FttE activée sur certaines zones RIP en particulier celles opérées par Orange et SFR, le peu de visibilité sur le calendrier de mise à disposition de ces offres, y compris passives, et la disparité des offres lorsqu'elles sont disponibles risquent de limiter fortement la concurrence en zones moins denses au détriment des entreprises de ces zones.

Pour accroître la concurrence sur le marché des professionnels Bouygues Telecom entend faire plusieurs propositions à l'Autorité.

En premier lieu, sur le cuivre Bouygues Telecom demande la mise en place par l'Autorité d'un suivi qualitatif de l'offre « dégroupage Entreprises ».

Bouygues Telecom a accueilli très favorablement la mise en œuvre de l'offre « dégroupage Entreprises » qui permet maintenant de planifier les opérations de bascule d'un opérateur à l'autre. Jusqu'à présent, il n'était pas possible pour le nouveau prestataire de service de convenir avec le client d'une date ferme de migration de ses services. Le nouveau prestataire restait tributaire du bon vouloir d'Orange qui disposait seule de l'initiative de la planification de ces opérations. De la sorte, un client pouvait demeurer plusieurs mois dans l'ignorance totale de la date de son basculement lui interdisant toute anticipation. Cette situation était particulièrement anxiogène et de nature le plus souvent à conduire les clients à demeurer chez Orange. La nouvelle offre permet maintenant aux opérateurs alternatifs d'obtenir d'Orange, dès souscription des lignes, la date du raccordement du client au sein d'un créneau horaire limité à quatre heures maximums. Cette nouvelle offre apparaît réellement de nature à rassurer les clients entreprises et à faciliter leur migration. Un respect élevé par Orange de ses créneaux de rendez-vous sera nécessaire pour s'assurer que cette offre apporte une réelle plus-value.

¹ Taux de *churn* très faible de l'ordre de 4% à 10% par an selon les segments de marché.



La parfaite exécution de ce nouveau processus est en revanche essentiel, au risque à défaut de retomber dans les errements précédents. C'est la raison pour laquelle Bouygues Telecom souhaite maintenant que cette offre soit complétée par des engagements d'Orange à respecter un niveau minimum de qualité de service au travers d'indicateurs mesurables. En particulier, il est fondamental que les prises de rendez-vous et les interventions des techniciens d'Orange, dont la ponctualité et l'efficacité dans l'exécution des tâches à accomplir sont essentielles à la crédibilité des opérateurs alternatifs, soient strictement encadrées et contrôlées et les manquements éventuels sanctionnés.

En deuxième lieu, Bouygues Telecom demande une offre FttE harmonisée et étendue à l'ensemble du territoire, seule à même de garantir aux opérateurs alternatifs une présence nationale auprès des entreprises, qui pour un grand nombre d'entre elles disposent de plusieurs sites répartis sur l'ensemble du territoire.

Comme pour le FttH, afin d'assurer une présence nationale auprès des entreprises, Bouygues Telecom souhaite que l'ensemble des opérateurs d'infrastructures en ZMD AMII proposent une offre FttE passive harmonisée, comparable à celle existante chez Orange.

En complément, en zones RIP et AMEL (anciennes zones RIP) au sein desquelles la rentabilité des offres passives est plus discutable, un NRO ne couvrant souvent qu'un nombre faible d'entreprises, Bouygues Telecom appelle de ses vœux une offre de gros FttE activée. La généralisation rapide sur l'ensemble des RIP est nécessaire pour le développement de la concurrence sur le marché des entreprises.

Par ailleurs, l'asymétrie d'information entre l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial concernant les plannings de déploiement, date d'ouverture de PM ou PB, date d'ouverture commerciale du FTTE demeure beaucoup trop importante, en particulier par les opérateurs d'infrastructures verticalement intégrés. Ainsi, fort de ces informations Orange peut à loisir fidéliser ses clients entreprises très en amont avant même que tout autre opérateur puisse entreprendre quelques actions. L'Autorité doit renforcer les obligations en matière de mise à disposition d'information sur les plannings de déploiement (en particulier FttE). Elle doit également imposer la pose d'un Point de Raccordement Entreprises sur demande d'un opérateur commercial sur toute zone arrière de PM aménagé pour offrir le FttE.

Enfin, l'offre FttE passive actuelle n'autorise pas l'opérateur commercial à effectuer lui-même l'installation chez son client, ni le brassage au PM. Cela impose au client de multiple rendez-vous avec des intervenants différents. Bouygues Telecom souhaite qu'un mode STOC soit étudié avec les OI concernés. A défaut, une stricte équivalence des intrants devra être imposée aux opérateurs verticalement intégrés fournissant ces offres.

En troisième lieu, Bouygues Telecom demande la création et le suivi d'indicateurs de performance pour les offres de gros FttH et FttE, ainsi que la généralisation sur le territoire d'options de sécurisation pour le FttE.

Tant pour les offres de gros FttH que FttE, Bouygues Telecom demande la définition d'indicateurs de qualité de service associés à des niveaux de services engageants, leur contrôle par l'Autorité et l'application de pénalités incitatives en cas de manquement. Le marché des professionnels exige un haut niveau de performance et de permanence des offres de gros qui ne pourra être satisfait qu'au moyen d'un encadrement strict.



Bouygues Telecom estime également nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructures proposent des offres FttH et FttE avec GTR (Garantie de Temps de Rétablissement), tant sur le segment NRO-PM que PM-PB. Seule la disponibilité de cette offre pourra garantir aux opérateurs alternatifs une présence nationale auprès des entreprises.

En effet, les offres FTTO actuelles proposent de nombreuses options de sécurisation (double adduction, double rattachement). Le développement du FTTE nécessitera également de construire des options de sécurisation car cela répond à une attente forte des entreprises. Ces options peuvent être plus simples et plus limitées, rattachement à deux PRE différents par exemple.

Ainsi, il convient d'inciter l'ensemble des opérateurs d'infrastructure à produire ces offres et également de poursuivre l'éducation du marché au moyen d'une communication institutionnelle renforcée (exemple du guide Arcep/DGE/InfraNum/FFT).

En quatrième lieu, Bouygues Telecom n'est pas favorable à l'extension géographique de la zone de dérégulation de l'offre de gros aux entreprises CELAN fibre d'Orange (ZF1). En revanche, Bouygues Telecom n'est pas opposée, sous certaines conditions, à la séparation de la zone de régulation de l'offre (ZF2) en deux sous-zones, mais en s'assurant que les tarifs de détail d'Orange sont basés sur les mêmes intrants que les opérateurs alternatifs.

[SDA]. Or, sur la ZF1 la concurrence est déjà très rude car Orange n'y a pas d'obligation de non-éviction de la concurrence et de non-excessivité comme c'est le cas en zone régulée (ZF2) et y pratique des tarifs très agressifs. Le coût de raccordement et d'adduction de l'immeuble d'une entreprise représente un coût très important. Orange par son histoire et sa position sur le marché dispose d'un avantage très important en la matière car de nombreux sites d'entreprise sont déjà raccordés à son réseau. Ce n'est évidemment pas le cas pour les opérateurs alternatifs. Étendre à nouveau la zone non régulée et donc lever les obligations de non éviction d'Orange [SDA]. Bouygues Telecom considère ainsi qu'il est encore trop tôt pour envisager une modification significative de la régulation de la BLOD d'Orange, en y intégrant un critère sur l'existence ou non d'offre de gros FttE.

Bouygues Telecom rappelle, qu'au-delà de ces questions tarifaires importantes, il est également crucial de parvenir à imposer à Orange de respecter les délais de production et de livraison des liens CELAN. La qualité de service d'Orange pour la livraison des accès s'est fortement dégradée sur les trois dernières années, ce qui a occasionné une défiance des clients à l'égard de Bouygues Telecom et a par voie de conséquence très fortement impacté notre activité. Compte tenu de sa position dominante sur le marché, c'est mécaniquement toujours Orange Business Service (branche de détail d'Orange sur le marché entreprise) qui tire le plus grand bénéfice de cette situation. Dans ce cas de figure les clients sont incités à rester chez leur opérateur d'origine qui se trouve être le plus souvent Orange Business Service.

En cinquième lieu, sur le FttH, Bouygues Telecom ne souhaite pas qu'Orange se voit imposer de proposer une offre de gros activée. Cette offre serait de nature à pénaliser les investissements réalisés par les opérateurs alternatifs présents sur le marché de gros des offres activées, répondant à la demande de rendre in fine plus concurrentiel le marché de détail.

L'Autorité s'est depuis l'origine refusée à imposer à Orange une offre activée de façon à encourager la concurrence par les infrastructures. Les opérateurs alternatifs dont Bouygues Telecom souhaitant être présent sur le marché du FttH ont donc dû investir massivement dans le FttH sans nécessairement



avoir la certitude de pouvoir rentabiliser ces investissements du fait de parts de marché initiales beaucoup plus faibles que celles d'Orange. Cette incertitude pèse toujours sur les investissements dans le FttH. Changer aujourd'hui le cadre de la régulation même pour le seul marché des entreprises soulèverait une question de fond. Orange du fait de ses parts de marché dispose d'économies d'échelle sans comparaison et peut donc pratiquer sur le marché de détail comme sur le marché de gros des prix qui sont difficilement répliquable sur le long terme par un opérateur comme Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom ne souhaite pas que les investissements importants qu'elle a réalisés pour être présente en tant qu'opérateur de détail et opérateurs de gros auprès des entreprises, soient brutalement remis en cause par une offre activée d'Orange sans qu'un encadrement très strict soit en place pour éviter les pratiques d'éviction.

Enfin, les décisions que s'apprête à prendre l'Autorité sur les modalités à retenir pour l'attribution des fréquences 3,5 GHz comportent un risque majeur pour la pérennité du modèle de marché à quatre opérateurs et en particulier pour l'ouverture à la concurrence du marché entreprises.

Pour la technologie 5G dont le modèle économique est complexe, qui a un rôle essentiel à jouer dans le développement du marché entreprises, qui est très importante pour la compétitivité globale des entreprises françaises, **l'Autorité doit faire le choix d'un mode d'attribution équilibrée des fréquences 5G, permettant aux quatre opérateurs de rester crédible sur le marché des professionnels.**

Par ailleurs, une des promesses de la 5G est le « *slicing* », c'est-à-dire la possibilité de dédier une partie de la capacité spectrale à un usage déterminé au profit d'un client en particulier. Concrètement, cela signifie qu'il sera nécessaire de disposer de suffisamment de fréquences pour pouvoir procéder ainsi. Il est permis de penser que ne pas disposer des ressources fréquentielles pour ce type d'usage condamne radicalement l'avenir de l'opérateur sur le marché des professionnels.

Sur les conséquences très négatives que pourrait avoir sur le marché des entreprises, une attribution des fréquences de la 5G fortement asymétrique entre opérateurs, Bouygues Telecom invite le lecteur à consulter la réponse qu'elle a adressée à la consultation publique de l'Autorité sur son « *projet de décision proposant les modalités d'attribution de la bande 3490-3800 MHz en France métropolitaine.* »



Table des matières

1. Synthèse	2
2. Les opérateurs alternatifs sont fortement dépendants des conditions du cadre réglementaire pour leur développement sur le marché de détail grand public	11
2.1. La migration du cuivre vers la fibre est une réalité	11
2.2. Orange maintient sa position dominante sur le marché de gros et sur le marché détail, nécessitant un prolongement de la régulation, en particulier sur la non-discrimination	12
2.3. Bouygues Telecom est confrontée à des difficultés d'accès aux zones RIP Orange. Par ailleurs, les zones AMEL soulèvent de nouvelles difficultés, notamment pour la collecte de leurs NROs. L'Arcep doit faire preuve de vigilance afin de s'assurer d'un niveau de concurrence satisfaisant sur ces zones.	15
2.3.1. En dépit d'un contrat cadre signé avec Orange dès avril 2018, Bouygues Telecom n'est toujours pas en mesure d'accéder aux zones RIP Orange, ce qui impacte notablement la concurrence sur le marché de détail	15
2.3.2. Les nouvelles zones AMEL ne doivent pas conduire à une réduction de l'intensité concurrentielle sur le marché de détail	15
2.4. Afin de permettre un déploiement et une exploitation industrielle du FttH, une harmonisation des offres et des processus chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructure est nécessaire	18
3. Les opérateurs alternatifs sont fortement contraints par un manque de fluidité et un fort besoin de qualité sur le marché Entreprise	19
3.1. Orange et SFR-Numéricable constituent un duopole consolidant plus de 90% de parts de marché sur le fixe	19
3.1.1. Le marché Fixe Entreprises, porté par le haut et le bas de marché, est toujours très largement marqué par la position dominante d'Orange	19
3.1.2. Le marché Fixe Entreprises se montre particulièrement réticent à tout type de migration : les processus doivent évoluer pour garantir la fluidité du marché	22
3.2. Après une croissance soutenue sur le mobile, Bouygues Telecom est désormais dans une phase de développement de son activité fixe	26
3.2.1. Adresser l'ensemble du territoire avec la fibre optique	26
3.2.2. S'appuyer sur la forte satisfaction clients pour renforcer sa promesse de marque autour de la qualité de service	26
3.2.3. Investir sur le segment TPE/PME au travers d'une stratégie globale d'acquisition	27
4. Enjeux pour le prochain cycle de régulation d'analyse des marchés fixe	28
4.1. Enjeux réglementaires relatifs à l'accès à la boucle locale cuivre d'Orange pour le marché généraliste	28
4.1.1. Assurer le maintien d'une qualité de service satisfaisante sur la boucle locale cuivre	28
4.1.2. Préparer une fermeture du réseau cuivre	32



4.1.3.	Tarifs de l'accès à la boucle locale cuivre	42
4.1.4.	Évolution des offres d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange en accompagnement de la fin programmée des offres RTC.....	45
4.2.	Enjeux réglementaires relatifs à l'accès aux réseaux FttH des opérateurs d'infrastructures pour le marché généraliste	46
4.2.1.	Renforcement des garanties de non-discrimination opérationnelle et technique dans les processus FttH	46
4.2.2.	Renforcement des garanties de non-discrimination dans la livraison des composantes de l'accès et des ressources associées	48
4.2.3.	Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation	49
4.2.4.	Accueil sur les réseaux FttH d'une gamme large d'usages.....	52
4.2.5.	Complétude des déploiements en zones très denses et problématiques spécifiques de mutualisation.....	53
4.2.6.	Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses	56
4.2.7.	Comptabilité des coûts des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné	57
4.2.8.	Situation générale de la fibre	58
4.2.9.	Les infrastructures d'accueil pour le déploiement de la fibre.....	61
4.3.	Enjeux réglementaires relatifs à l'accès au réseau de boucle locale cuivre d'Orange, aux réseaux FttH des opérateurs d'infrastructure et aux réseaux à haute qualité de service d'Orange pour le marché des professionnels et des entreprises	65
4.3.1.	Poursuivre le développement d'un marché de gros activé sur le FttH pour les professionnels et les entreprises.....	65
4.3.2.	Renforcer la concurrence et garantir l'absence de discrimination pour les offres à destination des professionnels et des entreprises.....	67
4.3.3.	Généraliser les offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH	69
4.3.4.	Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros à destination des entreprises.....	71
4.3.5.	Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support cuivre.....	73
4.3.6.	Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support fibre	75



2. Les opérateurs alternatifs sont fortement dépendants des conditions du cadre réglementaire pour leur développement sur le marché de détail grand public

2.1. La migration du cuivre vers la fibre est une réalité

Comme l'indique l'Arcep dans son document mis en consultation, le marché de détail des offres généralistes est marqué par une accélération de la commercialisation des offres à très haut débit, qui s'établissent désormais à 9,4 millions d'accès (dont 6,6 millions d'accès supérieurs à 100 Mbit/s), en croissance d'environ 61 % entre le T1 2017 et le T1 2019. Par ailleurs, les accès haut débit sont en baisse d'environ 10 % durant la même période.

Ce constat est partagé par Bouygues Telecom, dont le parc client FttH connaît une très forte croissance, et le parc client DSL une stabilité sur la même période que celle de l'Arcep, et une baisse depuis le T1 2018. En effet, sur la période T1 2017 – T1 2019, le parc FttH de Bouygues Telecom a connu une croissance de plus de 360% (102% sur la période T1 2018 – T1 2019). [SDA].

Bouygues Telecom mène en effet une politique volontariste d'acquisition et de migration vers la fibre. Sur les zones sur lesquelles elle est présente en FttH, elle privilégie la commercialisation de la fibre au détriment du cuivre pour les nouveaux clients et actionne le programme de migration de sa base clients cuivre vers la fibre.

- Sur les acquisitions de nouveaux clients seules moins de [SDA]% sont encore réalisées sur le cuivre, principalement en raison du refus de ces clients du nouveau câblage nécessaire ;
- Vis-à-vis de ses clients cuivre préexistants, Bouygues Telecom a initié un ambitieux programme de migration du cuivre vers la fibre. Celui-ci permet d'enclencher les migrations à un rythme soutenu. En effet, en moyenne [SDA]% des clients sont basculés en 12 mois et [SDA]% en 30 à 36 mois. Seule une proportion d'environ [SDA]% des clients conservent un rythme de migration plus lent vers la fibre en raison d'un désintérêt pour la technologie ou d'une appréhension à l'idée de devoir supporter l'installation d'un nouveau câblage à l'intérieur de leur logement.

Comme explicité dans la section 4.1.2, **Bouygues Telecom estime que seul l'arrêt technique du cuivre permettra de stopper définitivement les acquisitions sur cuivre des derniers clients récalcitrants et d'achever la migration totale vers la fibre.**

La forte croissance du parc de clients FttH de Bouygues Telecom, obtenue via une politique volontariste d'acquisitions sur la fibre et de migration des clients préexistants du cuivre vers la fibre, va se poursuivre sur les trimestres à venir, voire s'accélérer en raison de la croissance de la couverture FttH de Bouygues Telecom. En effet, entre le T1 2017 et le T1 2019, la couverture FttH de Bouygues Telecom s'est accru de 2,2 millions de prises à plus de 8 millions, soit une croissance de plus de 260%.

L'analyse des communications financières d'Orange confirme que depuis le T1 2017, les ventes nettes de l'opérateur historique sont très largement portées par le FttH. La contribution du DSL étant



dorénavant devenue négative. En effet, sur cette même période, le parc DSL d'Orange a baissé de 7%. **La migration du cuivre vers la fibre est donc bel et bien aussi une réalité chez l'opérateur historique.**

Question S.5

Quelle appréciation avez-vous des écarts de mutualisation observés entre les zones ? Quelles évolutions anticipez-vous en matière de mutualisation des réseaux FttH pour le prochain cycle de marché ?

Bouygues Telecom maintient ses objectifs de couverture, qui sont de 12 millions de prises à fin 2019 et 20 millions de prises à fin 2022. Ainsi, à cette échéance, Bouygues Telecom sera présent sur une partie de la zone privée déployée par les opérateurs d'infrastructure et sur une partie de la zone moins dense publique, sur laquelle comme détaillé dans la section 2.3, Bouygues Telecom rencontre des difficultés.

Ainsi, **le taux de mutualisation à 4 opérateurs commerciaux devrait croître significativement en zone très dense et en zone moins dense privée** pour s'approcher des [SDA]% sur les zones déployées (hors zone AMEL).

Comme détaillé en section 2.3.2, la zone AMEL est un cas particulier car, à ce jour seuls quelques projets ont été officialisés (Saône et Loire, Savoie, PACA, Lot et Garonne, Eure et Loire et Côté d'Or pour lesquels l'Arcep a rendu un avis favorable et pour lesquels des engagements L33-13 ont été souscrits auprès du gouvernement. A notre connaissance, ces projets représentent environ 800.000 prises.

Compte tenu des difficultés rencontrées avec certains OI pour accéder aux zones RIP, difficultés largement partagées par l'ensemble des opérateurs commerciaux, **le taux de mutualisation à quatre opérateurs sera probablement plus faible dans ces zones, conduisant ainsi à un niveau plus réduit de concurrence pour le consommateur final.**

[SDA]

2.2. Orange maintient sa position dominante sur le marché de gros et sur le marché détail, nécessitant un prolongement de la régulation, en particulier sur la non-discrimination

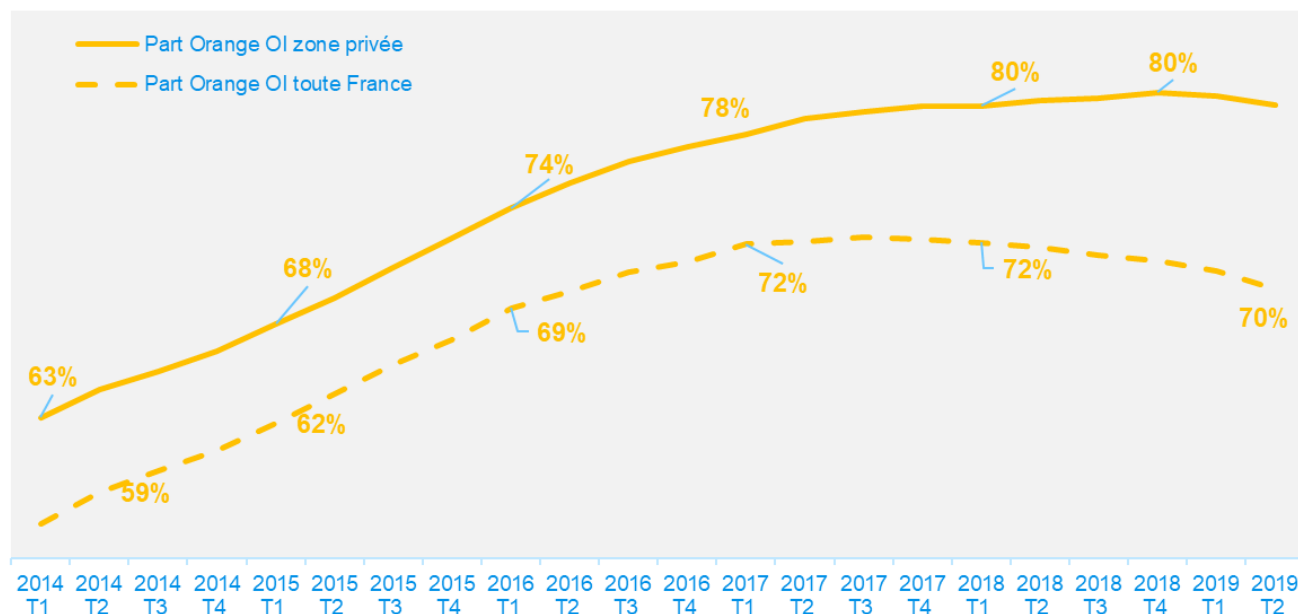
Au premier trimestre 2019, 14,456 millions de foyers français étaient éligibles aux offres à très haut débit en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH), et 5,318 millions disposaient d'un tel abonnement.

Orange annonçait alors un total de 12,4 millions de logements raccordables au FTTH et un total de 2,8 millions abonnés FTTH.

Ainsi, avec **un taux d'éligibilité de plus de 85% et plus de 52% de part de marché, la dominance de l'opérateur historique sur le marché de détail du très haut débit en fibre optique s'est maintenu depuis 2016.**



Sur le marché de gros, au premier trimestre 2019, Orange a déployé en tant qu'opérateur d'infrastructure 9,831 millions de prises en zone privée et 0,391 millions de prises en zone publique. Ainsi, **sur la zone privée, Orange est l'opérateur d'infrastructure sur plus de 80% des prises, et pris globalement, zone privée et zone publique, il l'est sur plus de 70% des prises.** Cette position s'est accrue, tant sur la zone publique que la zone privée depuis 2016.

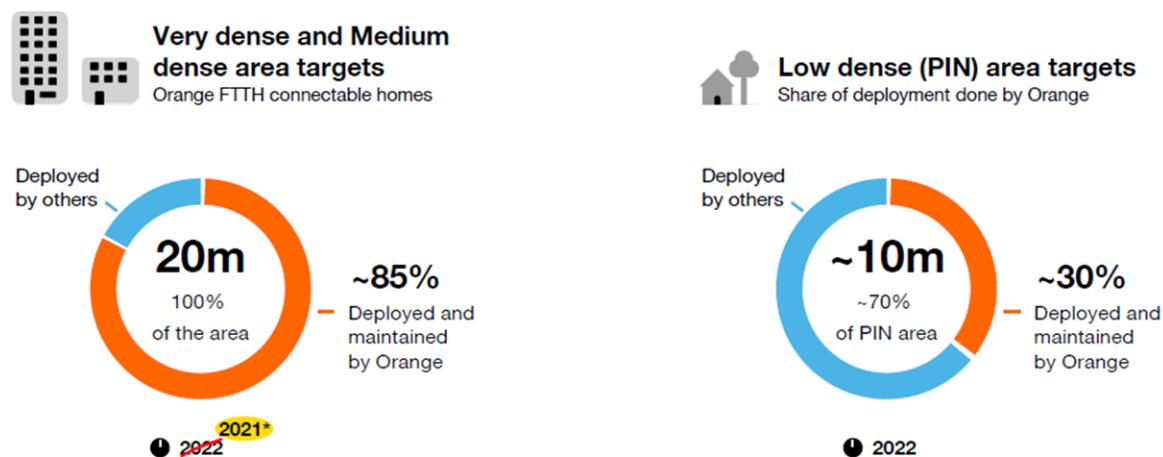


Graphique 1 – Evolution des parts de marché d'Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure sur le FttH (source observatoire trimestriel Arcep)

En termes de prévision, l'opérateur historique annonce par ailleurs (présentation « Investisor Day 2017 » du 7 décembre 2017), pour sa branche de détail, un objectif de 20 millions de logements raccordables en zone privée à fin 2021, soit l'intégralité de cette zone, et 10 millions de logement raccordables en zone publique à fin 2022, soit 70% de cette zone. Au total, cela représente une présence commerciale sur 30 millions de lignes à fin 2022.

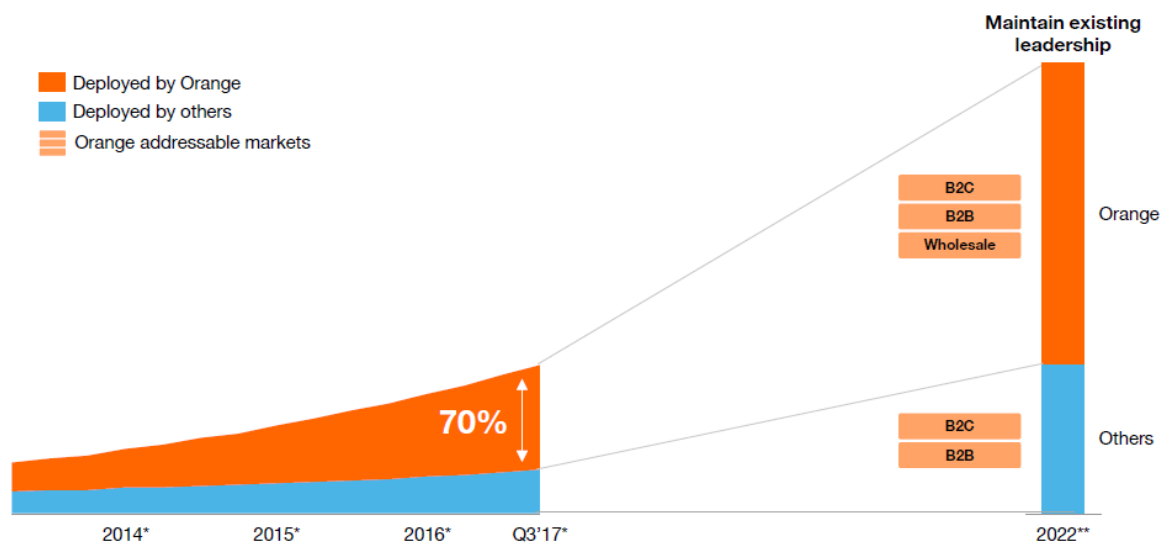
En tant qu'opérateur d'infrastructure, Orange indique, aux mêmes échéances, qu'il réalisera 85% de la zone privée et 30% de la zone publique, soit 70% de l'ensemble du territoire, soit en stabilité par rapport à la situation actuelle (voir en croissance sur la zone privée).

Continued leadership in France



Graphique 2 – Perspectives d'Orange en tant qu'opérateur commerciale sur le FttH (source « Investisor Day Orange du 7 décembre 2017)

70% of FTTH deployment by Orange in France, including PIN



Graphique 3 – Perspectives d'Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure sur le FttH (source « Investisor Day Orange du 7 décembre 2017)

Ces données démontrent qu'**Orange sera en quasi-monopole sur le marché de gros de l'accès au FttH**, et que sur le marché de détail, il **va durablement maintenir son avance sur ses concurrents en termes de logement raccordable**. Pour rappel, Bouygues Telecom prévoit d'être présent commercialement



sur 20 millions de prises à fin 2022, et Free sur 22 millions de prises à fin 2022, soit un écart de couverture de plus de 10 millions de prises.

En Zone Très Dense (ZTD), le cadre réglementaire FttH exige de lourds investissements de la part des opérateurs car chacun est tenu de déployer ses propres liens NRO-PM. Dans la mesure où les déploiements ont été initialement lancés en ZTD, les opérateurs alternatifs ont dû mobiliser sur ces zones d'importantes ressources financières, réduisant d'autant leur capacité à adresser rapidement la Zone Moins Dense (ZMD). Cette situation les a conduit à accumuler des retards vis-à-vis d'Orange dans la couverture de la zone moins dense. Si le rattrapage sur Orange est en cours, il ne sera néanmoins pas comblé, comme indiqué précédemment, avant plusieurs années.

Bouygues Telecom estime ainsi nécessaire de continuer à s'assurer qu'il n'y aura pas de discrimination entre la branche de détail d'Orange et les autres opérateurs commerciaux, dans la lignée des engagements volontaires pris par Orange en 2017. **Pour le prochain cycle de régulation, non seulement les engagements d'Orange doivent être maintenus, mais comme Bouygues Telecom le détaille dans les sections 4.2.1 et 4.2.2, ils doivent de surcroît être enrichis.**

Par ailleurs, afin d'assurer un déploiement et une exploitation industrielle de nos réseaux FttH, Bouygues Telecom estime nécessaire, comme elle le détaille en section 2.4 et plus largement en section 4.2, que **l'harmonisation des processus FttH soit renforcée entre tous les opérateurs d'infrastructure.**

2.3. Bouygues Telecom est confrontée à des difficultés d'accès aux zones RIP Orange. Par ailleurs, les zones AMEL soulèvent de nouvelles difficultés, notamment pour la collecte de leurs NROs. L'Arcep doit faire preuve de vigilance afin de s'assurer d'un niveau de concurrence satisfaisant sur ces zones.

2.3.1. En dépit d'un contrat cadre signé avec Orange dès avril 2018, Bouygues Telecom n'est toujours pas en mesure d'accéder aux zones RIP Orange, ce qui impacte notablement la concurrence sur le marché de détail

[SDA]

2.3.2. Les nouvelles zones AMEL ne doivent pas conduire à une réduction de l'intensité concurrentielle sur le marché de détail

L'Arcep estime que le marché de gros de l'accès à la boucle locale optique mutualisée en zones moins denses est aujourd'hui relativement homogène sur les différentes portions du territoire en zones



moins denses. En zones moins denses d'initiative privée, l'Arcep indique qu'Orange et SFR rendent raccordables l'intégralité des locaux des communes concernées par leurs déploiements, avec un tarif de gros forfaitaire et péréqué, même si Bouygues Telecom estime que le tarif de location de SFR est déraisonnable.

En zone d'initiative publique, l'Arcep rappelle que les subventions publiques permettent de retrouver des niveaux tarifaires similaires à ceux de la zone d'initiative privée. Cette homogénéité constitue une condition nécessaire à la persistance d'un marché de détail globalement homogène, et avec à terme, la présence des quatre opérateurs nationaux, sur l'ensemble du territoire. En effet, les offres de détail ne sont pas plus chères en zone rurale qu'en zone urbaine.

En décembre 2017, le Gouvernement a annoncé les appels à manifestation d'engagement local (AMEL), qui permettent aux collectivités locales de s'appuyer sur l'initiative d'opérateurs souhaitant déployer sur fonds privés un réseau FttH sur leur territoire dans le cadre d'engagements juridiquement opposables en application de l'article L. 33-13 du code des postes et des communications électroniques.

Dans le cadre des AMEL, l'Arcep constate qu'il apparaît que si certains opérateurs prévoient que le réseau AMEL soit entièrement accessible dans le cadre d'une offre d'accès aux tarifs similaires à ceux prévalant en zone AMII et en zone RIP, d'autres **opérateurs envisagent certaines adaptations nouvelles dans leurs offres.**

En particulier, **un traitement spécial pour des locaux très coûteux**, qui ne seraient que « raccordables sur demande » et avec un tarif d'accès spécifique, supérieur au tarif forfaitaire proposé pour les autres locaux « normaux » sera mis en place dans certains départements où un AMEL a été validé (Saône et Loire, Savoie, Côte d'or et les Landes), soit sûr **près de 50% de l'ensemble de la future zone AMEL.**

Bouygues Telecom indique être très surprise de voir que le processus AMEL lancé par le gouvernement conduise à une augmentation des tarifs de gros sur ces zones. Il s'agirait là d'une remise en cause fondamentale du modèle équilibré et péréqué qui a été conçu par l'Arcep au travers de ses différentes décisions de régulation.

En effet, **Bouygues Telecom estime que l'équilibre actuel de péréquation des tarifs de détail sur l'ensemble du territoire est précaire et qu'il convient de tout mettre en œuvre pour le préserver.** L'augmentation tarifaire envisagée en zone AMEL pourrait, de fait, conduire sur ces zones à une déperquation des tarifs ou à un retard de commercialisation, voire à l'exclusion de ces zones par les opérateurs commerciaux, créant une fracture numérique.

L'effet potentiel de contagion à une partie des zones AMII et des zones RIP n'est pas non plus à exclure. Celui-ci viendrait mécaniquement amplifier les risques précédemment évoqués.

Il semble ainsi nécessaire que puisse être assuré dans les offres de gros actuelles, qu'il s'agisse des zones AMII ou des zones RIP, **un maintien dans le temps des tarifs de gros sur le périmètre géographique concerné** (AMII, RIP), et ceux sur l'ensemble des prises concernées.

Dans la zone moins dense AMII, la péréquation des tarifs de gros de cofinancement est déjà appliquée. En effet, dans les zones les plus denses de la ZMD AMII, les coûts de déploiements sont proches des coûts de déploiement de la ZTD (soit moins de [SDA]€ par prise), alors que dans les zones les moins denses de la ZMD AMII, les coûts de déploiement sont plus élevés (soit de l'ordre de [SDA]€).



Un opérateur d'infrastructure qui envisagerait de faire évoluer ses tarifs de gros, devra justifier qu'un tarif de gros de cofinancement péréqué à 500€, associé à un récurrent de cofinancement de 5€/mois, ne permet pas de supporter l'ensemble des coûts de déploiement. Celui-ci devrait notamment justifier que tous les moyens pour réaliser un déploiement moins coûteux ont été mis en œuvre. Pour les acteurs présents en ZMD AMII et en ZMD AMEL, **la justification d'impossibilité de péréquation devra se faire sur l'ensemble de la ZMD AMII+AMEL**, et non sur la seule zone AMEL concernée.

Si toutefois un tel mécanisme était mis en place (traitement spécial pour des locaux très coûteux), c'est-à-dire objectivement justifié par les coûts, il conviendra de **l'encadrer avec soin pour éviter tout débordement**. A ce titre, Bouygues Telecom approuve les pistes d'encadrement évoqués par l'Arcep. Il est en effet essentiel que le **nombre de locaux concernés soit le plus faible possible** afin de rendre plus maîtrisable les risques d'un déploiement plus coûteux (déperéquation tarifaire, retard, voire exclusion, d'éligibilité, fracture numérique). L'identification des locaux concernés, et leur visibilité dans le temps est également primordiale.

Le traitement de ces locaux pourrait dès lors par exemple se faire via des **frais d'accès au service spécifiques, qui devraient pouvoir être pris en charge par des aides publiques dédiées** à destination des clients concernés.

Il n'est en effet ni pertinent, ni proportionné, que **les opérateurs commerciaux ou les habitants des zones AMEL eux-mêmes soient obligés de subir les conséquences de choix arbitraires opérés par la puissance publique** et qui a consisté à transférer des déploiements initialement prévus sous fonds publics en des déploiements exclusivement sous fonds privés.

Tout autre mécanisme conduisant à une augmentation des tarifs de gros pour l'ensemble des prises concernées aura des conséquences négatives non seulement pour les opérateurs commerciaux, mais également pour les clients finaux. Bouygues Telecom n'y est pas favorable.

Au-delà des éléments relatifs au tarif de gros de l'accès aux réseaux FttH en zone AMEL, **Bouygues Telecom tient à préciser que pour assurer une présence commerciale dans ces zones, il apparaît nécessaire de pouvoir retrouver en zones AMEL, des conditions tarifaires comparables à celles en vigueur en zones RIP**, dont elles faisaient initialement partie, à savoir :

- Une collecte activée en amont du NRO jusqu'au point de présence de Bouygues Telecom, étant donné que Bouygues Telecom n'est pas présent en dégroupage sur ces zones et ne dispose donc pas de collecte LFO. Collecte LFO qui serait, lorsque disponible (le NRO retenu n'étant pas nécessairement un NRA/O d'Orange), très coûteuse compte tenu de la faible taille des NRO dans ces futures zones AMEL, et donc du faible nombre de client potentiel, notamment compte tenu de la part de marché de Bouygues Telecom dans ces zones, quand bien même son objectif est de la développer. En effet, Bouygues Telecom estime à plus de 5€/mois/client le coût d'une collecte LFO dans les zones AMEL. Un tel montant ne serait pas supportable pour Bouygues Telecom ou alors le conduirait à augmenter fortement ses offres de détail dans ses zones, et donc le dépositionner par rapport à ses concurrents. Bouygues Telecom détaille ses demandes sur les coûts de la collecte LFO dans la section 4.2.9 ;
- Un tarif de gros de location de bout en bout du NRO jusqu'à la PTO de l'ordre de 15€/mois ;



2.4. Afin de permettre un déploiement et une exploitation industrielle du FttH, une harmonisation des offres et des processus chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructure est nécessaire

Les réseaux fibre en cours de déploiement ont vocation à constituer le futur réseau national de référence qui supportera les usages numériques des français pour les prochaines décennies. **Les enjeux sont donc majeurs, notamment dans un contexte de dépendance croissante au numérique, notamment de la part des entreprises.**

A la lumière de ces enjeux, il convient de s'assurer que ce réseau pourra être déployé et exploité de manière industrielle, avec la meilleure qualité et au meilleur coût. Comme pour tout processus industriel efficace, cela passera nécessairement par une standardisation, afin de limiter au strict minimum les complexités sources d'inefficacité ou de surcoûts, et des engagements de qualité de service forts.

A ce jour, l'importante fragmentation des OI ne permet pas de dresser un bilan satisfaisant à cet égard. En effet, les contrats, processus et règles d'ingénierie sont presque systématiquement différentes, parfois même pour un même OI en fonction du RIP considéré, et les engagements de qualité de service sont en grande partie inexistantes.

Bouygues Telecom appelle donc à une homogénéisation des contrats, processus et règles d'ingénierie entre les différents OI ainsi qu'à la généralisation d'engagements de qualité de service, notamment au travers de de temps de rétablissement, sur l'ensemble des réseaux optiques mutualisés.

Toutes les demandes afférentes sont détaillées dans la section 4.2.



3. Les opérateurs alternatifs sont fortement contraints par un manque de fluidité et un fort besoin de qualité sur le marché Entreprise

3.1. Orange et SFR-Numéricable constituent un duopole consolidant plus de 90% de parts de marché sur le fixe

3.1.1. Le marché Fixe Entreprises, porté par le haut et le bas de marché, est toujours très largement marqué par la position dominante d'Orange

Le marché Entreprises est composé des deux principaux segments suivants :

- le haut de marché (> 250 salariés) des Etablissements de Taille Intermédiaire (ETI), des grands comptes et des marchés publics, représentant plus de 6000 groupes
- le milieu et bas de marché (3-250 salariés), des Très Petite et Moyenne Entreprise (TPE et PME), représentant 1,8 millions de TPE et 140.000 PME

Le haut de marché est marqué par une complexité et spécificité de leurs besoins, ainsi qu'un taux de multisites élevé, nécessitant des besoins particuliers en tant qu'accès fixe. Ce segment de marché est également marqué par l'Importance des offres de fibre dédiée, ou à tout le moins avec un haut niveau de sécurité, et un niveau de convergence fixe-mobile limité.

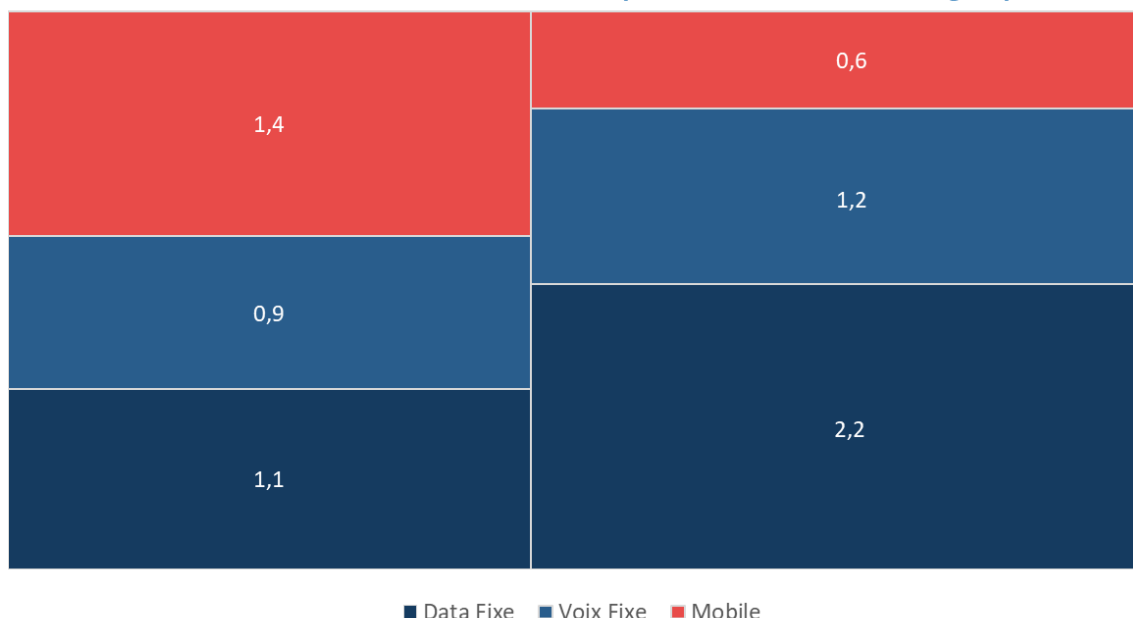
Le milieu et bas de marché est quant à lui marqué par un poids important en valeur de l'offre mobile et une convergence fixe-mobile en forte croissance. Par ailleurs, compte tenu de l'Importance des offres fixes sur ce segment de marché, la convergence se fera autour de cette composante de l'offre, étant donné que les acteurs ont une faible capacité à lotir leurs achats et qu'il existe une plus grande simplicité à changer de fournisseur d'accès pour le mobile que pour le fixe.

Toutefois, Bouygues Telecom constate que l'Arcep n'intègre pas le bas de marché - qui concentre la majorité des accès DSL - dans son analyse du marché de détail entreprises. Ce segment du marché est pourtant très dynamique et représente 79% en volume et 3 milliards d'euros en valeur du marché Entreprises.



Répartition des revenus Télécoms B2B (2017, Mds€, Pros sur offre GP exclus)

Milieu et bas de marché (TPE/PME) (3 à 249 salariés – 1,8 M de TPE – 140k PME) Haut de marché (ETI/grds comptes/marchés publics) (plus de 249 salariés – 6000 groupes)



Graphique 4 – Répartition des revenus du marché Entreprise pour l'année 2017 (source IDC septembre 2017, analyse Bouygues Telecom Entreprises)

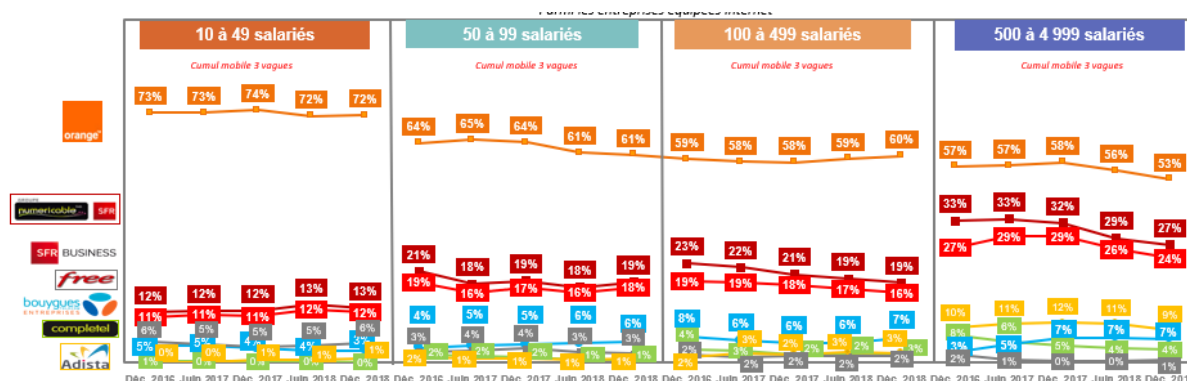
Bouygues Telecom attire l'attention sur le poids encore important des accès DSL. En effet, si la pénétration de la fibre a progressé de l'ordre de 20 points depuis 2015, pour l'ensemble des segments de marché, le cuivre reste la technologie d'accès la plus utilisée pour les entreprises de moins de 100 salariés. Par ailleurs, **Bouygues Telecom constate que l'intention des entreprises de passer à la fibre reste à des niveaux encore assez faibles.** Ceci concrétise bien le fait que si la migration du cuivre vers la fibre est également une réalité sur le marché entreprise, la dynamique est plus lente. D'après une étude Novascope menée pour Bouygues Telecom en 2018, il ressort que pour les entreprises de plus de 10 salariés, la grande majorité des offres fibre souscrites sont des offres dédiées aux professionnels, soit de type FttE. Or, il apparaît que la couverture de telles zones est encore très faible, voire inexistante dans certaines zones, notamment en zones RIP.

Taille salariale	Poids	Multisites	DSL (pénétration)	Fibre (pénétration)	Churn annuel/intention de churn	Intention de passer à la fibre
10-49	79%	3,5	72%	29%	8% / 14%	18%
50-99	11%	5	57%	49%	8% / 14%	14%
100-499	8%	8	55%	63%	10% / 20%	18%
500-4999	2%	36,6	50%	86%	10% / 20%	N/A

Source : 2018 Baromètre Novascope Télécoms Business



Ainsi, l'analyse de l'Arcep sur la situation concurrentielle sur le réseau de cuivre doit être nuancée. En prenant en compte le segment de bas de marché, Bouygues Telecom estime que **les parts de marché cumulées d'Orange et de SFR-Numéricable culminent à plus de 85%**, et non pas 70%, de la valeur du marché Fixe Entreprises.

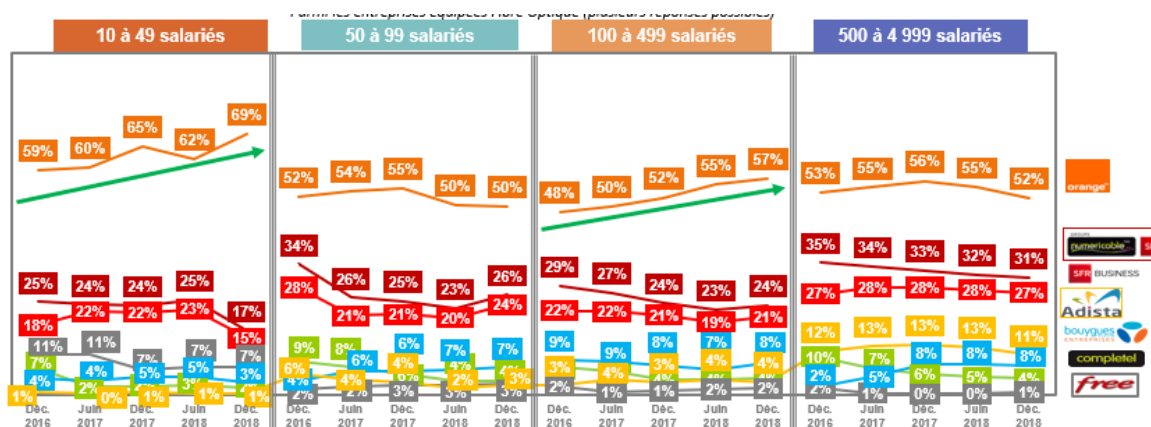


Graphique 5 – Répartition des parts de marché des FAI du marché Entreprise par taille d'entreprise (source Baromètre Novascope 2018)

Par ailleurs, il est à noter que sur la fibre, spécifiquement, **Orange voit ses parts de marchés croître ou se stabiliser à plus de 50% pour chacun des groupes d'entreprises étudiés**, soit à des niveaux beaucoup plus élevés que ceux constatés par l'Arcep dans sa consultation. En particulier, sur le bas de marché (moins de 50 salariés), Orange voit sa part de marché croître très fortement, portée par son avance sur la couverture FttH.

Comme elle l'avait indiqué en 2016, **Bouygues Telecom rappelle qu'il convient de ne pas laisser Orange profiter de sa dominance sur les accès cuivre pour reconstituer son pouvoir de marché sur les offres fibre et FTTH en particulier**, ce qui est pourtant en train d'arriver.

La fibre deviendra l'infrastructure fixe universelle de demain, Bouygues Telecom estime donc nécessaire que l'encadrement des conditions d'accès aux infrastructures fibre pour les besoins entreprises soient renforcées afin que plusieurs acteurs sur le marché de détail soient en mesure de répondre aux besoins futurs des Entreprises.



Graphique 6 – Répartition des parts de marché fibre du marché Entreprise par taille d'entreprise (source Baromètre Novascope 2018)



Depuis maintenant plus de 10 ans, la dynamique concurrentielle sur le marché Entreprise n'a pas évoluée, et ceux malgré le fort développement de Bouygues Telecom (cf. section 3.2), et l'arrivée sur le marché de gros et le marché de détail de nouveaux acteurs.

Une régulation plus accrue du marché de gros doit être menée pour s'assurer que les opérateurs alternatifs ont les capacités techniques et économiques pour répliquer les offres de détail d'Orange. Il était nécessaire qu'Orange propose aux opérateurs alternatifs une offre de gros adapté de dégroupage de la boucle locale cuivre adaptée au marché aux entreprises, ce qui a été fait en 2018, après plus de trois ans de demandes.

Maintenant, il est en particulier **nécessaire que les offres adaptées sur fibre optiques mutualisées (FttE passives et activées) se généralisent chez l'ensemble des opérateurs**, qu'elles soient harmonisées, que leur couverture soit identique à celle du FttH et que les conditions d'accès se fassent de manière non-discriminatoire, notamment lorsqu'Orange est l'opérateur d'infrastructure.

Concernant les offres sur **fibre dédiée FttO d'Orange (CELAN), le respect de leur qualité doit être renforcé et contrôlé.** Si Bouygues Telecom a très favorablement accueilli la mise en demeure imposée à Orange pour non-respect de ces indicateurs de qualité de service pour ces offres de gros activées à haute qualité (i.e. CELAN cuivre et optique), elle était nécessaire compte tenu des impacts sur le marché de détail. En effet, les opérateurs alternatifs étant dans une dynamique de conquête de client, notamment des clients Orange au vue des parts de marché, une dégradation de la qualité des offres de gros, tant pour la partie production que SAV, n'incite pas un client à changer d'opérateur de détail, d'autant plus si ce dernier est également l'opérateur d'infrastructure sous-jacente.

D'un point de vue tarifaire, et dans l'attente d'une généralisation de la couverture du FttE, qui doit se faire de manière concomitante avec celle du FttH, **une surveillance étroite doit être menée par l'Autorité entre les tarifs de gros proposés par Orange, et les tarifs de détail qu'il propose sur les mêmes zones du territoire.** En dehors de la ZF1 (zone concurrentielle sur le marché de gros), soit sur la non dite non concurrentielle sur le marché de gros, Orange est tenu à une double obligation tarifaire : non-éviction d'acteurs sur le marché de gros, et non-excessivité pour préserver les opérateurs alternatifs acheteurs sur le marché de détail. Dès lors qu'Orange vend sur le marché de détail à des tarifs inférieurs à ses propres tarifs de gros, Orange évince de ce marché l'ensemble des opérateurs qui lui achètent des accès sur le marché de gros. **Orange doit donc être tenu d'utiliser ses offres de gros activées pour construire ses offres de détail.**

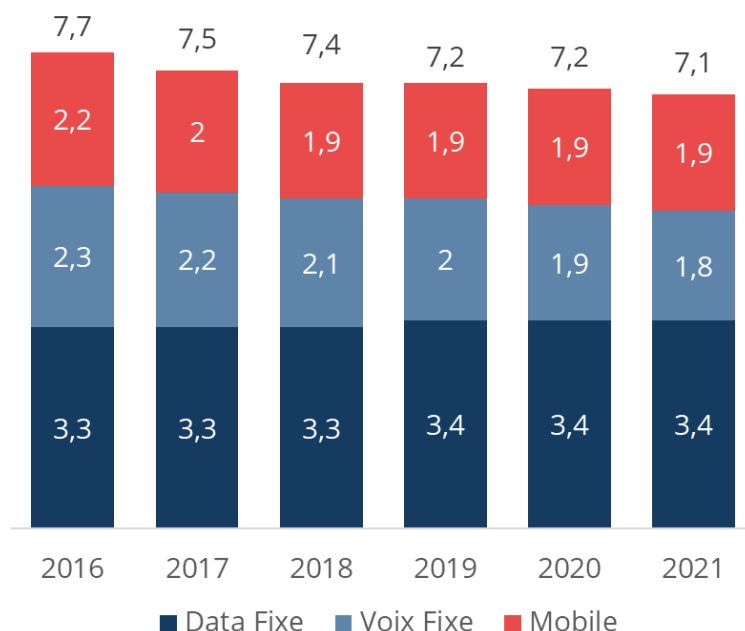
3.1.2. Le marché Fixe Entreprises se montre particulièrement réticent à tout type de migration : les processus doivent évoluer pour garantir la fluidité du marché

Depuis 2011, **le marché Entreprises a eu une tendance à décroître, mais une stabilité est anticipée à compter de 2019/2020.** Alors que les entreprises démontrent un besoin de connectivité de plus en plus fort, elles restent cependant vigilantes sur ce poste de dépense qui représente des coûts récurrents élevés.

De ce fait, Bouygues Telecom partage la volonté de l'Autorité de démocratiser les offres FttH pour les entreprises afin de fournir des accès moins coûteux et de meilleure qualité, même si certaines d'entre elles auront toujours besoin d'avoir accès à des offres sur fibre dédiée.



On constate toutefois encore aujourd'hui un niveau de churn très faible sur le marché entreprise, à moins de 10% annuel, et ce quel que soit la taille d'entreprise, et une intention de churn qui ne présage pas d'un fort changement de comportement des entreprises.



*Graphique 7 – Evolution de la Valeur du marché des Télécommunications entreprises par service
(source IDC septembre 2017, analyse Bouygues Telecom Entreprises novembre 2018)*

Bouygues Telecom confirme la nécessité d'une évolution dans les processus opérationnels, organisationnels et contractuels afin de pallier les fortes barrières à tout type de migration. En effet, à défaut d'une réelle fluidification des processus, les positions sur le marché entreprises seront durablement gelées.

Dans la section 4.3.2, Bouygues Telecom met en avant certaines propositions et réagit sur certaines évolutions de l'Arcep concernant la fluidité du marché.

Question S.1 :

Quelle est votre appréciation de l'évolution de la demande des entreprises concernant les accès redondés et les implications éventuelles sur la demande en garanties de temps de rétablissement que vous identifiez ?

La demande des entreprises concernant les accès redondés, à tout le moins sécurisé est forte sur le marché entreprise. En effet, d'après l'étude Novascope susmentionnée, il ressort que pour les entreprises de plus de 10 salariés, la grande majorité des offres fibre souscrites sont des offres dédiées aux professionnels. **Ainsi, plus de 72% des entreprises de 10 à 49 salariés souscrivent à des offres dédiées pour les professionnels, ce taux montant à 95% pour les entreprises de plus de 500 salariés.**



Ainsi, seul 7% des entreprises de 10 à 49 salariés ont souscrit à des offres grand public sans service associé sur support FttH.

Il y a donc une forte demande du marché d'avoir des offres avec garantie de temps de rétablissement, débit garanti, et dans certains cas débit symétrique, en parallèle d'un besoin d'offres identiques à celles du grand public.

Dès lors, lorsque ce besoin est conjugué avec le nombre important de client multisites, **Bouygues Telecom estime nécessaire d'avoir une harmonisation dans les offres de gros FttH/E des OI** afin de pouvoir construire un catalogue d'offre de détail qui puisse permettre de commercialiser de manière homogène et industrielle sur l'ensemble du territoire. C'est en effet ce qui est le cas sur le dégroupage, et la fibre dédiée via les offre activée CELAN d'Orange, mais qui n'est pas encore concrétisé sur le FttH/E.

Ainsi, **Bouygues Telecom estime nécessaire que les offres de gros passives suivantes se développent chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructures :**

- FttH : GTR 10HO/HNO sur le segment NRO-PM doit être inclus dans l'offre (cf. offre FttH d'Orange en zone moins dense) et être associée à une GTR 10HO/HNO sur le segment PM-PB à un tarif de l'ordre de 10€/mois, afin de ne pas s'éloigner des standards de prix actuels du DSL
- FttE: Point à point sur l'infrastructure de fibre optique mutualisé, associée à une GTR 4HO/HNO sur l'ensemble du segment NRO-Client final inclus dans le tarif de l'accès

Afin de s'assurer du bon respect de ces GTR par les opérateurs d'infrastructures, et pour éviter les dérives constatées ces dernières années sur les offres activées d'Orange, **une mise place d'indicateurs et de niveaux de services associés (SLA) doit être prévue dès le lancement de ces offres.**

Question S.2 :

Quelle est votre perception de l'importance de cette pratique [commercialisation de liaison point à point sur fibre noire] sur le marché et de sa dynamique ?

Bouygues Telecom considère qu'il s'agit un marché de niche pour de très grandes entreprises qui ne devrait pas conduire à modifier de manière significative le marché et sa dynamique, à la différence d'un manque d'offres de gros adaptées pour le marché entreprise sur support FttH/E, ou une mauvaise exploitation de ces offres par les opérateurs d'infrastructure.

Question S.3

Quelle est votre appréciation de l'impact à court, moyen et long terme du développement de la 5G sur le marché fixe s'agissant de besoins spécifiques des entreprises ?

Bouygues Telecom attire l'attention de l'Autorité sur le fait que les décisions qu'elle s'apprête à prendre sur les modalités d'attribution des fréquences 3,5 GHz comportent un risque majeur pour la pérennité du modèle de marché à quatre opérateurs et en particulier pour l'ouverture à la concurrence du marché entreprises.



Pour la technologie 5G dont le modèle économique est complexe, qui a un rôle essentiel à jouer dans le développement du marché entreprises, qui est très importante pour la compétitivité globale des entreprises françaises, l'Autorité doit faire le choix d'un mode d'attribution équilibrée des fréquences 5G, permettant aux quatre opérateurs de rester crédible sur le marché des professionnels.

Aujourd'hui les routeurs 4G dédiés aux professionnels représentent une part très significative des accès fixe vendus aux entreprises. Cette solution est appréciée comme substitut à l'ADSL là où aucune autre solution n'est disponible, comme complément de débit ou comme solution de back-up. Les routeurs 5G avec une promesse de débit supérieur et de très faible latence se substitueront progressivement à la génération précédente. Un déséquilibre d'attribution des fréquences peut conférer un avantage compétitif décisif sur une part très substantielle des accès fixes.

Par ailleurs, une des promesses de la 5G est le « slicing », c'est-à-dire la possibilité de dédier une partie des « tranches » de la capacité spectrale à un usage déterminé au profit d'un client en particulier. Concrètement, cela signifie qu'il sera nécessaire de disposer de suffisamment de fréquences pour pouvoir procéder ainsi. Il est permis de penser que ne pas disposer des ressources fréquentielles pour ce type d'usage condamne radicalement l'avenir de l'opérateur sur le marché des professionnels.

Question S.4

Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les barrières existantes au changement d'opérateur ?

Bouygues Telecom partage l'analyse de l'Arcep selon laquelle le marché fixe entreprise se caractérise par une moindre fluidité que le marché grand public, ainsi que les principales causes sous-jacentes.

En revanche, Bouygues Telecom estime qu'il existe, pour cette situation, des remèdes réglementaires et des remèdes législatifs, mais également des actions pédagogiques à entreprendre par les services de l'Etat vis-à-vis des entreprises et de leurs associations :

- Généraliser et assurer le bon respect des processus permettant la réutilisation des accès existants, tant sur support cuivre que fibre optique ;
- Permettre la commande d'un accès FttH/E par un opérateur de détail, pour le compte de son client final, même si l'adresse n'est pas encore éligible (PM posé mais PB non encore posé) ;
- Surveiller et contrôler le bon respect par Orange de ses obligations tarifaires sur le marché de gros des offres activées sur fibre optique afin de ne pas évincer les opérateurs alternatifs, du fait d'une forte concurrence de SFR, l'autre acteur du duopole dominant le marché entreprise. Si nécessaire procéder à une baisse des tarifs de gros dans ces zones ;
- Continuer le travail initié par l'Arcep et les différentes fédérations d'acteurs du numérique pour vulgariser les offres et promouvoir la concurrence en communiquant sur l'ensemble des acteurs présents sur le marché ;
- Séparer les coûts d'infrastructure réseau et les coûts des services afin de mieux veiller à l'absence de ciseau tarifaire ou de pratiques de ventes liées, une telle mesure devrait être mise en œuvre à la fois dans les réponses aux appels d'offres et sur les factures ;



- Limiter et encadrer les remises au volume : les remises au volume doivent être strictement encadrées afin qu'elles ne constituent pas des coûts de migration lorsque le client souhaite allouer une partie de ses services à un autre fournisseur ;
- Encadrer la capacité à lier les offres : fixe analogique et fixe numérique, fixe et mobile, etc.

3.2. Après une croissance soutenue sur le mobile, Bouygues Telecom est désormais dans une phase de développement de son activité fixe

Si Bouygues Telecom s'est bien développée au cours des dernières années sur le mobile, notamment sur le haut de marché, en revanche, ses parts de marché en valeur sur le fixe restent faibles à la fois sur les deux segments de marché.

[SDA]

Bouygues Telecom s'est ainsi fixée de fortes ambitions de développement, notamment sur le fixe avec pour [SDA] une part de marché valeur de [SDA]%, soit plus qu'un doublement, portée notamment par les trois priorités suivantes.

3.2.1. Adresser l'ensemble du territoire avec la fibre optique

Bouygues Telecom investit très fortement dans le déploiement de ses réseaux en fibre optique.

[SDA]

3.2.2. S'appuyer sur la forte satisfaction clients pour renforcer sa promesse de marque autour de la qualité de service

Bouygues Telecom s'est fixé comme mission sur ce marché entreprise d'être le partenaire de proximité de ses clients pour accompagner et simplifier leur croissance numérique en développant, pour eux, des réseaux et des solutions fixes et mobiles répondant à leurs exigences de continuité de service.

La satisfaction client est ainsi un indicateur prioritaire pour Bouygues Telecom. Celle-ci est portée par la qualité de l'expérience client et nourri activement le taux de recommandation de nos clients.

Ainsi, Bouygues Telecom est très attaché à la qualité des offres de gros auxquelles elle a recours pour proposer ses services sur le marché de détail. C'est notamment pour répondre à cet objectif que Bouygues Telecom souhaite utiliser davantage les offres de gros passives que les offres de gros activées, pour lesquelles il existe une dépendance plus forte à l'opérateur de gros, sources de potentielles mauvaise qualité. C'est en effet ce qui a été constaté depuis maintenant plusieurs années (premières dégradations en 2014 et de nouveau en 2017) sur les offres de gros activées d'Orange CELAN cuivre et CELAN fibre optique.



Afin de réduire les impacts de ces éventuelles mauvaises qualité, Bouygues Telecom a développé deux innovations uniques sur le marché :

- Le SAV connecté : diagnostic automatique en cas de défaillance et contact direct avec le support service client qui proposera une solution
- L'application de pilotage : pilotage de la satisfaction client en temps réel et évaluation systématique des clients de tous leurs actes de vie client

3.2.3. Investir sur le segment TPE/PME au travers d'une stratégie globale d'acquisition

Dans l'objectif d'accélérer son développement sur le marché des PME, Bouygues Telecom a récemment acquis deux opérateurs présents majoritairement sur ce marché : Keyyo et Nerim.

Keyyo et Nerim sont forts d'un portefeuille clients de plus de 10.000 clients chacun, avec chacun des atouts stratégiques :

- Processus industrialisés et digitalisation des ventes pour répondre aux besoins des petites entreprises
- Force de vente dédiée et solutions d'hébergement

Bouygues Telecom entend donc non seulement se développer sur la couche connectivité, mais également sur la couche service (services managés, sécurité, hébergement, ...)



4. Enjeux pour le prochain cycle de régulation d'analyse des marchés fixe

Bouygues Telecom partage globalement les enjeux mis en avant par l'Arcep pour le prochain cycle de régulation des marchés fixe, tant sur le marché généraliste que sur le marché entreprise, dont la position détaillée est présentée dans la suite de cette section.

Toutefois, concernant la migration du cuivre vers la fibre, Bouygues Telecom estime que seul un message institutionnel sur son arrêt technique permettra d'en assurer la complétude, et c'est bien sur cet objectif qu'il convient de se concentrer.

4.1. Enjeux réglementaires relatifs à l'accès à la boucle locale cuivre d'Orange pour le marché généraliste

4.1.1. Assurer le maintien d'une qualité de service satisfaisante sur la boucle locale cuivre

Question A.1-1

Avez-vous des observations sur l'analyse de l'Arcep concernant la situation sur le réseau de boucle locale de cuivre, et en particulier sur la nécessité du maintien d'une qualité de service adéquate sur le réseau cuivre dans un contexte de baisse du nombre d'accès et de migration vers les réseaux en fibre optique ?

Bouygues Telecom et ses clients, grand public et entreprises, ont été, et sont toujours, directement impactés par la dégradation de qualité de service observée depuis 2015 sur le réseau cuivre d'Orange.

Début 2019, près de [SDA]% des clients Fixes de Bouygues Telecom étaient encore raccordés en Adsl ou en Vdsl. Ce sont donc de nombreux clients qui ont été susceptibles de rencontrer des difficultés, ce qui a nécessairement induit une dégradation de l'image de marque de Bouygues Telecom car la plupart de ces clients ne sont pas capables de distinguer la responsabilité de l'opérateur historique.

Comme vu précédemment, l'accélération de la migration vers le FttH en cours (Bouygues Telecom estime que les clients fibre seront majoritaires dans son parc à compter de [SDA]) ne doit pas se faire au détriment de la qualité vécue par des clients ne pouvant pas migrer vers la fibre. De plus, Orange étant rémunéré pour ses accès cuivre, **il conviendra de s'assurer que la prestation fournie est satisfaisante, jusqu'au terme de celle-ci et pour tous les clients.**



Question A.1-2

Que pensez-vous du projet de l'Arcep de venir préciser des seuils chiffrés de qualité de service concernant l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès déjà imposée à Orange sur ses offres de gros d'accès généralistes sur la boucle locale de cuivre (dégrouper et offres activées sans GTR) ? Avez-vous des suggestions concernant les indicateurs et seuils chiffrés qui pourraient être imposés à Orange dans le cadre du nouveau cycle d'analyse de marché ?

Question A.1-4

Pensez-vous qu'il soit pertinent que les indicateurs mentionnés en question A.1-2 soient observés et restitués sur une maille géographique infranationale ? Le cas échéant, pour quelles raisons et quelle serait la maille géographique idoine à retenir ? Par exemple : - la maille départementale ? - en distinguant, d'une part, les zones rurales au sens de l'INSEE et, d'autre part, le reste du territoire ? - la maille de la commune ? - est-ce que ces indicateurs doivent être observés sur une maille plus fine, afin de garantir une qualité de service homogène sur le territoire, tant que la migration des accès vers le réseau en fibre optique n'est pas réalisée sur cette maille ? - sinon, quelle serait selon vous la maille pertinente à considérer ?

Question A.1-5

Des seuils chiffrés de qualité de service concernant l'obligation de faire droit aux demandes raisonnables d'accès imposée à Orange évoqués en question A.1-2 devraient-ils, selon vous, également être précisés à une maille infranationale ? Le cas échéant, pour quelles raisons et quelle serait cette maille géographique ?

Bouygues Telecom est bien évidemment favorable à des seuils de qualité, qui doivent être incitatifs, afin de retrouver un service satisfaisant pour tous les clients cuivre et s'assurer que les dérives observées ces dernières années ne se reproduisent pas à l'avenir.

Les indicateurs pertinents seraient *a minima* ceux de la mise en demeure prononcée par l'Autorité fin 2018 auxquels seraient associés des objectifs plus ambitieux, afin d'envisager une véritable qualité, et des pénalités, non libératoires et exigeantes, pour Orange.

S'agissant de la maille géographique à retenir, il semble pertinent de définir des objectifs par unité d'intervention d'Orange (UI) en complément de la vision nationale. Cette vision par UI se justifie par les fortes disparités observées sans que cela n'ait à ce jour fait l'objet d'une justification convaincante de la part d'Orange. Les objectifs associés à chacune des UI pourraient être ceux de la mise en demeure de 2018 afin de laisser un peu plus de latitude locale vis-à-vis des objectifs nationaux qui auront, pour rappel, été renforcés.



A titre d'exemple, **Bouygues Telecom suggère les indicateurs et objectifs suivants pour le dégroupage:**

		Objectifs		Si objectif non tenu		
		Par UI	National	Pénalité	Libératoire	Symétrique
PROD	Taux d'échec d'accès à la boucle locale	6%	5%	Oui	Non	-
	Délai de construction de ligne – 95e centile (JO)	20	18	Oui	Non	-
	Taux de SIG sur parcs livrés depuis 30J – cause Orange	6,5%	5%	Oui	Non	-
SAV	Taux de respect du délai de relève	70%	80%	Oui	Non	-
	Délai de relève – 95e centile (heures ouvrables)	100	80	Oui	Non	-
	Taux de réitération des défauts francs	20%	10%	Oui	Non	-
	Taux d'absence technicien Orange	10%	7%	Oui	Non	Non
	Taux de réitération des défauts non francs	20%	15%	Oui	Non	-

Bouygues Telecom justifie l'introduction de deux indicateurs non présents dans la mise en demeure, de la manière suivante :

- **Taux d'absence technicien Orange** : ces absences ont atteint des niveaux inacceptables (jusqu'à 35% en 2018 et stagnent maintenant aux alentours de 20% selon les indicateurs Bouygues Telecom) ce qui pénalise fortement Bouygues Telecom et ses clients. Par ailleurs, **la pénalité associée ne doit pas être symétrique** comme le demande Orange car le préjudice est évidemment plus important pour l'opérateur alternatif qui doit par la suite gérer un service non rétabli, une insatisfaction client, voire une résiliation. A contrario, si le client ou le technicien Bouygues Telecom est absent, la conséquence pour Orange est uniquement un technicien non-utilisé.
- **Taux de réitération des défauts non francs** : la non résolution des défauts non francs est l'un des premiers vecteurs de churn. Il est important qu'Orange soit engagé sur cet aspect. Pour aller plus loin, Bouygues Telecom demande que le délai de réclamation à la suite d'une intervention soit porté de 14 à 21 jours afin de laisser au client le temps d'apprécier le rétablissement. En effet, si le délai de 14 jours est dépassé, il faudra atteindre 90 jours pour déposer une nouvelle signalisation. Ce délai pourrait également être réduit.

Ces indicateurs de suivi pourraient être assortis d'objectifs de disponibilité du SI d'Orange afin d'assurer la commercialisation du cuivre dans de bonnes conditions. Ceci semble particulièrement important car, malgré la transition vers le FttH en cours, le réseau cuivre restera pour plusieurs années encore le réseau de référence pour de nombreux français.

Enfin, **Bouygues Telecom souhaite rappeler son attachement à l'application de pénalités non libératoires afin qu'Orange ne soit pas incité à se désintéresser d'un incident une fois la pénalité appliquée.** En effet, en cas de pénalité libératoire, une fois la pénalité payée, Orange n'est tenu à aucun délai. Il est donc nécessaire que les pénalités continuent d'être appliquées tant que le client n'a pas vu son service être rétabli.



Question A.1-3

Pensez-vous qu'il soit pertinent que les seuils chiffrés de qualité de service évoqués en questions précédentes ne s'appliquent pas pour les lignes ou dans les zones concernées par une fermeture commerciale ?

Bouygues Telecom détaille dans la partie A.2 ses réserves sur l'intérêt d'anticiper, par zone, une fermeture commerciale du cuivre avant la fermeture technique complète. .

En tout état de cause, il serait complexe de justifier qu'Orange puisse laisser se dégrader la qualité de son réseau cuivre, a fortiori lorsqu'il s'agit d'une ligne détenue par un opérateur alternatif qui subirait injustement les impacts en termes d'image de marque et de churn. Cela notamment car l'opérateur historique continue à percevoir une rémunération du service, mais bien plus encore car cette baisse de qualité incite les clients à quitter leur opérateur commercial. Dans un contexte de forte appétence pour la fibre, il est à craindre qu'Orange profite largement de cette situation. En effet, dans l'esprit du client, si son opérateur commercial n'a pas réussi à garantir une qualité de service satisfaisante sur le cuivre, il devient alors naturel lorsque le client est éligible à la fibre de se tourner vers un autre opérateur, et au cas d'espèce l'opérateur historique, étant donné que comme vu dans la section 2.2, il dispose d'une avance de couverture significative sur ses concurrents.

Question A.1-6

Les systèmes et processus d'alertes et de remontées à Orange des situations d'endommagements de ses infrastructures supports du réseau de boucle locale cuivre vous semblent-ils suffisants, et pour quelles raisons ? Les facultés fournies en termes de suivi des signalements et de leur traitement vous semblent-elles suffisantes et pourquoi ? Serait-il souhaitable qu'Orange fournisse une vision d'ensemble des signalements et de leur traitement par territoire, sous forme de tableau de bord ?

Bouygues Telecom salue la mise en place de ces espaces de signalement qui contribueront, à terme, au rétablissement d'une qualité de service suffisante sur le réseau cuivre d'Orange. Afin de bénéficier pleinement des avantages apportés par ces espaces, Bouygues Telecom suggère de renforcer leur visibilité auprès du grand public et des élus. De plus, les réseaux étant convergents, et leurs infrastructures communes, il sera pertinent d'étendre ces outils à tous types de réseaux, notamment la fibre, le cas échéant au travers d'un guichet unique pour limiter la complexité induite par la fragmentation des opérateurs d'infrastructure et la multitude de technologies.

Une fois la remontée rendue efficace, il sera nécessaire de mettre en place un suivi, sous forme de tableau de bord, sur la base duquel l'Arcep aurait la faculté d'imposer à Orange d'agir si le nécessaire n'a pas été réalisé dans un délai raisonnable.



Question A.1-7

Des évolutions des obligations d'Orange relatives à l'accès passif et activé (sans GTR) généraliste sur sa boucle locale de cuivre vous semblent-elles devoir être envisagées ?

Bouygues Telecom souhaite, depuis plusieurs années déjà, la mise en place d'un compte rendu signé en fin de toute intervention d'un technicien Orange chez ses clients. Cela permettrait notamment au client de signaler une éventuelle dégradation (portes abimées, murs, ...) mais aussi de s'assurer que le technicien Orange s'est effectivement déplacé lorsque le client indique le contraire. De plus, il pourrait s'agir d'un outil pertinent pour lutter contre l'absentéisme des techniciens Orange qui, pour rappel, génère des impacts majeurs pour les opérateurs alternatifs comme précisé en réponse à la question A.1-2.

En synthèse, Bouygues Telecom salue l'engagement récent de l'Autorité en faveur de la qualité de service du réseau cuivre. La mise en demeure d'Orange fin 2018 constitue un premier pas qu'il convient de confirmer par la mise en œuvre rapide d'engagements de QoS nationaux plus exigeants et assortis de pénalités fortes, non symétriques et non libératoires. Seules ces incitations permettront de tendre vers une véritable obligation de résultat de la part d'Orange, en lieu et place de l'obligation de moyen actuelle inacceptable pour les clients et les opérateurs alternatifs, qui est une condition essentielle au rétablissement d'une expérience satisfaisante pour tous les clients cuivre, et à l'assurance d'une concurrence effective et loyale, notamment dans cette phase de migration du cuivre vers la fibre.

4.1.2. Préparer une fermeture du réseau cuivre

Question A.2-1

Avez-vous des observations sur l'analyse de l'Autorité quant à l'opportunité d'un ajustement des obligations associées à l'accès au réseau de boucle locale de cuivre d'Orange dans un contexte de transition déjà engagée entre les réseaux cuivre et fibre optique ?

Question A.2-4

Quelles sont vos observations sur ces différents scénarios [obligations d'accès à la boucle locale cuivre] envisagés, pour ajuster les obligations associées à l'accès au réseau de boucle locale de cuivre d'Orange à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché ?

Question A.2-5

Quel est votre avis sur l'opportunité d'une modulation géographique des tarifs de la paire de cuivre à partir de 2021 et, en particulier sur :

- la pertinence du maintien ou non d'une obligation d'orientation vers les coûts sur l'ensemble du territoire national, dès lors qu'un réseau en fibre optique ouvert jusqu'à l'abonné est déployé sur une partie de ce territoire ;



- l'utilité d'incitations au déploiement ou à la migration vers le FttH et, pour ce faire, la pertinence du zonage du remède de contrôle des tarifs d'accès à la boucle locale cuivre ?

Question A.2-6

Quel est, selon vous, le périmètre des produits qui pourraient être concernés par un éventuel assouplissement de l'obligation tarifaire et pourquoi ?

Question A.2-7

Quels pourraient être, selon vous, les ajustements de l'obligation d'accès au réseau cuivre et pour quelles raisons ? (En tenant compte le cas échéant de l'implication de cet ajustement sur les autres mesures)

Question A.2-8

Quel est, selon vous, le périmètre des produits qui pourraient être concernés par un éventuel assouplissement de l'obligation d'accès et pour quelles raisons ?

Bouygues Telecom constate, à l'instar du bilan réalisé par l'Autorité dans le présent document, que la transition du cuivre vers la fibre est déjà une réalité et accélère régulièrement. A titre d'illustration, sur le parc de client, la part de clients fibres Bouygues Telecom dépassera la part de clients cuivre dès [SDA].

La transition vers la fibre se réalisant déjà à un rythme soutenu, **Bouygues Telecom ne voit sur le cuivre aucun motif de nature à modifier le cadre de régulation actuel** et demande son maintien incluant, outre l'accès au réseau d'Orange, l'orientation vers les coûts moyennant tout de même quelques aménagements exposés plus bas pour assurer une stabilité des tarifs, et le respect d'indicateurs de qualité de service.

Bouygues Telecom n'est pas favorable à une levée de l'obligation tarifaire. Les opérateurs commerciaux sont en effet déjà incités à migrer leurs clients vers la fibre, notamment pour rentabiliser les importants investissements réalisés sur le FTTH et fidéliser leurs clients. Cette migration est déjà une réalité et se retrouve dans le bilan du marché réalisé par l'Arcep.

Une levée de l'obligation tarifaire sur le cuivre se matérialisera nécessairement par une augmentation des prix de gros. Or, en raison de la forte concurrence sur le marché de détail cuivre, il ne sera pas possible d'absorber efficacement tout euro supplémentaire introduit sur le marché de gros. En effet, les motivations des consommateurs envers la fibre ne sont pas d'ordre tarifaire, leur élasticité au prix est nulle. Bouygues Telecom serait dès lors incitée à concentrer ses efforts sur la migration des clients cuivre éligibles au FTTH plutôt que d'étendre sa couverture fibre sur le reste du territoire. Dès lors, chaque euro payé en plus sur le marché de gros du cuivre sera un euro de moins à investir dans la fibre et la 5G.



Orange retire déjà près de 600M€ de cash-flow de son activité de dégroupage. Une augmentation des tarifs de gros viendrait accroître encore ce cash-flow généré par une infrastructure pourtant déjà très largement amortie. Donner la possibilité à Orange d'augmenter ses tarifs de gros ne l'inciterait pas à stopper la commercialisation du cuivre, ni de surcroît à le fermer techniquement, ce qui semble contradictoire avec les ambitieux plans gouvernementaux de ces dernières années en faveur de la fibre optique.

Les tarifs de gros augmentent déjà mécaniquement en raison de la baisse du nombre de clients cuivre, laquelle engendre en retour une hausse des coûts fixes ramenés au client (ex: OPEX d'hébergement des DSLAM, électricité, climatisation, SI, ...). Il n'est nullement besoin d'aller au-delà. Bouygues Telecom relève en particulier des coûts liés à l'électricité qui semble aller au-delà des coûts supportés par Orange pour fournir cette prestation.

Comme détaillé dans la section 4.1.3, dans la situation à venir du démantèlement progressif du réseau cuivre, il serait tout à fait disproportionné de continuer à en fixer le tarif par la méthode des coûts courants économiques. Dans la période à venir, d'extinction du cuivre, il convient de se limiter aux seuls coûts réellement supportés par Orange. [SDA]. **Ainsi, le tarif mensuel actuel de 9,40€ pourrait être considéré comme un plafond.** En effet, Bouygues Telecom rappelle que, conformément au nouveau code européen, **l'Autorité doit tenir compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables** pour les conditions tarifaires associées aux réseaux existants.

Bouygues Telecom n'est pas favorable à une levée de l'obligation d'accès. L'arrêt de la commercialisation du cuivre n'aurait aucun effet incrémental sur la migration vers la fibre mais procurerait des avantages indus à Orange.

En effet, cet arrêt de la commercialisation est déjà indirectement mis en œuvre par les opérateurs qui orientent leurs clients vers la fibre lorsque celle-ci est disponible. Bouygues Telecom constate ainsi que [SDA]% des clients ou prospects éligibles à la fibre choisissent cette technologie. Les [SDA]% restant justifiant principalement leur choix par le refus d'un nouveau câblage dans le logement

En cas de levée de l'obligation d'accès, l'opérateur historique ne serait plus tenu de respecter l'obligation de contrôle tarifaire, entraînant, pour Orange, une hausse de rentabilité induite et, pour le marché, les conséquences néfastes rappelées précédemment. Par ailleurs, Orange ne serait plus tenue non plus de garantir une qualité de service minimale ce qui, comme développé à la question A.1-3, impacterait les opérateurs alternatifs et bénéficierait en retour à Orange.

Un arrêt commercial entraînerait donc d'importantes conséquences négatives pour les opérateurs alternatifs sans apport significatif pour le marché.

Bouygues Telecom est favorable à l'arrêt technique du cuivre, seule solution permettant une transition effective et complète vers la fibre et sur laquelle doit se concentrer l'Autorité.

En effet, seul un message institutionnel fort sur l'arrêt technique du cuivre sera audible des consommateurs non spécialistes et permettra, par ailleurs, d'inciter les derniers clients à migrer vers la fibre. Il est indispensable que ce message institutionnel soit porté par l'Arcep auprès du marché et



d'Orange en particulier, à qui l'Autorité pourrait par exemple demander de prendre l'engagement de procéder à l'extinction du réseau cuivre dans des conditions prédéfinies et compréhensibles de tous.

En synthèse Bouygues Telecom souhaite un maintien de la régulation actuelle, moyennant quelques garde-fous de bon sens sur l'obligation tarifaire, associée à un mécanisme de fermeture technique du réseau cuivre détaillé ci-après (à la commune, selon des critères de couverture simples, et sur un délai de 3 ans).

Question A.2-9

Quels seraient, selon vous, les critères pertinents qui devraient être remplis préalablement à tout ajustement des obligations imposées à Orange sur l'accès à son réseau cuivre ? Veuillez préciser ces critères et les seuils associés pour chacun des scénarios d'ajustement qui seraient envisagés (i.e. portant uniquement sur l'obligation d'accès, ou uniquement sur le contrôle tarifaire, ou sur les deux à la fois). Vous pourrez en particulier indiquer :

- si fixer un seuil minimal de couverture physique semblerait adapté pour s'assurer de la complétude des déploiements, et le niveau qui vous semblerait pertinent ;
- quel catalogue d'offre minimal sur l'infrastructure alternative paraîtrait constituer une exigence pertinente ;
- si, pour s'assurer du caractère opérationnel du réseau, il paraît pertinent (i) d'utiliser un critère de taux de pénétration (et, le cas échéant, le niveau minimal qui vous semblerait adapté) et/ou (ii) d'obliger l'opérateur d'infrastructure à publier des indicateurs de qualité de service éventuellement associés pour certains à des seuils à atteindre (le cas échéant, ces éléments devront être détaillés) ;
- s'il vous semble nécessaire que soit établie, préalablement à l'ajustement de l'obligation d'accès à la boucle locale cuivre, une correspondance suffisamment exacte entre les bases d'identification cuivre et fibre pour l'établissement et la qualification des commandes d'accès ;
- si les critères envisagés par l'Autorité semblent suffisants, en indiquant, dans le cas contraire, les critères complémentaires qui seraient nécessaires.

Question A.2-12

Quelle serait, selon vous, la maille géographique pertinente pour encadrer un éventuel ajustement de l'obligation d'accès imposée à Orange sur le réseau de boucle locale cuivre et pour quelles raisons ? Faut-il distinguer des niveaux différents de mailles pour apprécier les critères d'ajustement de l'obligation ? Par exemple :

- une maille sur laquelle sont prises les décisions stratégiques de migration des clients vers l'infrastructure en fibre optique, et sur laquelle par conséquent s'apprécient les critères préalables qui conditionnent le déclenchement du mécanisme d'ajustement (ex : critère du taux de pénétration et/ou de la présence des opérateurs commerciaux à l'échelle de la commune) ;



- une maille sur une échelle plus fine sur laquelle s'évalue la présence effective de l'infrastructure fibre et sur laquelle serait opérée l'ajustement de l'offre d'accès (ex : fermeture à la maille de l'immeuble lorsque celui-ci est équipé en fibre). Cette maille est-elle différente selon que l'ajustement porte uniquement sur l'obligation d'accès, ou uniquement sur le contrôle tarifaire ?

En préambule, Bouygues Telecom tient à rappeler sa nette préférence pour le maintien de la régulation cuivre à laquelle serait associé un mécanisme de fermeture technique. Les éléments ci-dessous visent néanmoins à présenter des critères de déclenchement pour, d'une part, une fermeture technique et, d'autre part, une évolution du cadre réglementaire cuivre si cette option étant malgré tout retenue.

Dans les deux cas de figure, les critères mentionnés par l'Autorité apparaissent pertinents. Pour autant Bouygues Telecom estime qu'il sera nécessaire de retenir un nombre limité de critères, avec des seuils simples à évaluer, afin de rendre ces mécanismes efficaces. Il serait en effet à craindre que des critères inopérants ralentissent la transition vers la fibre, ce qui serait particulièrement dommageable.

Modalités pour l'arrêt technique du cuivre (souhaitable)

Bouygues Telecom propose de déclencher l'arrêt technique d'une zone dès lors qu'au moins **3 opérateurs commerciaux d'envergure nationale proposent leur services FTTH** (niveau de concurrence équivalent au niveau de mutualisation suivi par l'Arcep) **sur au moins 90%** de cette zone (complétude, y compris pour les offres diversifiées répondant aux besoins des entreprises, soit FttE). Bien évidemment, il serait nécessaire que la qualité de service du réseau FttH sur la zone concernée respecte les niveaux d'engagements qui seront définis, sur la base des éléments discutés en section 4.2.3.

L'atteinte de ces deux critères déclencherait alors un préavis de 3 ans au terme duquel l'arrêt technique serait effectif si au moins 3 opérateurs commerciaux d'envergure nationale proposent leurs services FTTH sur au moins 95% de la zone, les 5% restants étant, le cas échéant, couverts par au moins 1 opérateur commercial en FTTH ou une alternative THD. Si ces conditions ne sont pas réunies, l'arrêt technique serait mécaniquement repoussé de 1 an, nouveau délai au terme duquel la situation serait de nouveau examinée.

Le préavis de 3 ans, au lieu de 5 ans actuellement, semble suffisant pour atteindre les incréments de couverture visés et permettre aux opérateurs commerciaux non-présents d'installer les équipements nécessaires à la commercialisation.

Il pourra éventuellement s'avérer nécessaire de prévoir une exception pour les zones très denses dont les PM sont beaucoup plus difficiles à raccorder par les opérateurs commerciaux notamment en raison de difficultés inhérentes à la pénétration à l'intérieur des immeubles, tel que présenté en section 4.2.5.

Bouygues Telecom estime que la maille géographique à retenir est celle de la commune car il sera possible de communiquer de manière simple et compréhensible vers les élus et les administrés. Cette maille permet de plus d'être en cohérence avec la décision « Statut Zone Fibrée ».



Modalités pour un ajustement des obligations d'Orange (non souhaitable)

Si l'Arcep souhaitait malgré tout mettre en œuvre un ajustement des obligations tarifaire et/ou d'accès d'Orange, Bouygues Telecom considère que les critères de déclenchement devraient être ceux de la décision « Statut Zone Fibrée ». A savoir :

- Couverture à 100% de la commune, avec un réseau répondant aux engagements de qualité de service et disponibilité d'offres de gros diversifiées pour les entreprises, soit FttE ;
- Présence des 4 opérateurs commerciaux d'envergure nationale afin de ne pas réduire l'intensité concurrentielle sur la commune concernée.

Les effets d'un ajustement des obligations d'Orange étant à effet immédiat, ces critères exigeants sont en cohérence avec la proposition formulée concernant l'arrêt technique du réseau cuivre. En effet, en raison du préavis de 3 ans proposé, les critères d'arrêt technique n'ont pas d'effet immédiat et offrent la possibilité aux opérateurs impactés de réagir dans un délai raisonnable.

Dès lors que tout autre critère serait retenu, un préavis long serait nécessaire afin de ne pas créer de dissymétrie de l'information en faveur des opérateurs d'infrastructures intégrés. En effet, en tant qu'opérateur commercial, Bouygues Telecom n'a aucune visibilité sur les prévisions de complétude d'une commune. Dès lors, s'il est possible de connaître le taux de déploiement à un instant t , il n'est pas possible de savoir quand la fibre sera disponible sur l'intégralité d'une commune.

Les indispensables critères de déclenchement exigeants ci-dessus, et l'éventuel préavis long en cas de critères non alignés sur la décision « Statut Zone Fibrée », réduiraient cependant encore l'intérêt, déjà limité, d'un arrêt commercial faisant suite à une levée de l'obligation d'accès d'Orange. **Etant donné les faibles apports de tels ajustements, par ailleurs complexes et lourds de conséquence pour le marché, Bouygues Telecom estime plus pertinent d'aller directement vers un arrêt technique.**

Question A.2-10

Ces critères constitueraient un seuil défini par l'Arcep à partir duquel Orange pourrait mettre en œuvre des « mesures » spécifiques, par exemple un tarif différent ou une fermeture commerciale des accès. Quel devrait être, selon vous, le lien entre ce seuil et l'application des « mesures » :

- *Orange devrait-il garder une certaine latitude de décider de mettre ou non en œuvre ces mesures, à la fois globalement, mais également localement au cas par cas, dans le respect de ce seuil ?*
- *Orange devrait-il, s'il souhaite mettre en œuvre ces mesures, définir et expliciter sa propre règle de mise en œuvre, respectant le seuil défini par l'Arcep, et ensuite appliquer mécaniquement ces mesures dès lors que cette règle est remplie ?*

En cohérence avec les éléments développés ci-dessus, Bouygues Telecom estime que les règles devraient être définies par l'Autorité dans un souci d'impartialité et de défense des intérêts du marché, ces règles s'imposant ensuite à Orange.



Par ailleurs, les critères proposés précédemment par Bouygues Telecom apparaissent suffisamment simples et cohérents pour ne pas nécessiter une interprétation de la part d'Orange dans leur mise en œuvre.

Question A.2-2

Subsiste-t-il selon vous des difficultés (tarifaires ou non-tarifaires), pour les opérateurs dégroupés notamment, nuisant à la migration du cuivre vers la fibre et, dans l'affirmative, pouvez-vous les expliquer, ainsi que les solutions qui pourraient être envisagées ?

Bouygues Telecom estime qu'il n'existe pas de freins majeurs à la migration du cuivre vers la fibre et qu'il n'est pas nécessaire, pour accentuer cette migration, de procéder à des ajustements des obligations imposées à Orange sur le dégroupage (levée de l'obligation tarifaire et/ou de l'obligation d'accès dans les zones fibrées).

Toutefois, comme indiqué dans la section 2.3.1, Bouygues Telecom rappelle qu'il rencontre des difficultés pour accéder dans certaines zones RIP et que de ce fait, sa présence commerciale pourra être décalée. C'est notamment pour s'assurer qu'il n'y aura pas de remise en cause du niveau de concurrence sur une zone sur laquelle le cuivre serait fermé que Bouygues Telecom a proposé un critère de 3 opérateurs commerciaux d'envergure nationale présent sur 90% de la commune pour déclencher le préavis avant fermeture technique.

Question A.2-3

Les principes actuellement en vigueur pour le compactage des équipements dans les NRA sont-ils, selon vous, suffisants ? Dans le cas contraire, quels seraient les principes à intégrer dans le nouveau cadre ?

La migration du cuivre vers la fibre se traduit par des besoins de rationalisation des équipements, notamment DSLAM, pour des raisons tant techniques qu'économiques. Bouygues Telecom, en raison de sa masse critique plus faible que celle de ses concurrents sur le marché cuivre, sera la première concernée par ces besoins de compactage.

En effet, la migration d'un client depuis un équipement démonté vers un autre destiné à accueillir les derniers clients cuivre est aujourd'hui facturé 50€ par Orange. Si ce tarif peut paraître justifié pour un besoin unitaire, notamment en raison des frais de déplacement du technicien intervenant, il semble en revanche inadapté aux importants volumes à venir. Par ailleurs, dès lors que nous disposons de deux emplacements au sein du NRA et que l'un est supprimé dans le cadre de ce compactage, nous ferons face à une facturation de 762,25€ pour cause de résiliation d'un emplacement, auquel il faut ajouter 250€ pour suppression d'un équipement.

Bouygues Telecom demande donc, d'une part, la mise en place d'un tarif spécifique aux migration de masse d'un équipement vers un autre, et, d'autre part, une baisse significative des frais de



résiliation des emplacements ou équipements, ce qui permettrait de relever le défi du compactage DSLAM associé à la migration du cuivre vers la fibre dans des conditions satisfaisantes.

Question A.2-11

Est-ce que l'ensemble des usages permis par ces dispositions (par exemple au titre des raccordements spécifiques) seraient encore possibles, y compris sur des réseaux tiers, si les obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange étaient allégées ? Dans le cas contraire, pouvez-vous préciser les dispositions concernées ?

Comme indiqué en section 4.2.4, Bouygues Telecom estime que l'arrêt technique du cuivre ne pourra être prononcé si et seulement si les réseaux en fibre optique présents sur la même zone permettent de répondre à l'ensemble des usages qui étaient permis sur le cuivre.

Ceci est notamment le cas pour les usages spécifiques répondant aux besoins de entreprises, comme l'Arcep l'avait prévu dans sa décision relative au statut zone fibrée. En effet, une offre de gros avec qualité de service renforcée devait être disponible sur l'ensemble de la zone concernée par la demande du statut.

Comme évoqué en section 3.2.1, seule l'existence d'une offre de gros FttE (passive ou active selon les zones) permettra d'assurer la migration des clients SDSL qui n'auraient pas migré vers du FttH compte tenu d'un manque de sécurisation ou de garantie des débits, et qui n'auraient pas migré vers du FttO compte tenu des tarifs des offres de détail.

Question A.2-13

Que pensez-vous du principe d'évolution dynamique de la zone d'un éventuel ajustement des obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange ?

Question A.2-14

Dans le cas d'une évolution dynamique de cette zone, quels seraient les critères sur la base desquels devrait se faire le réexamen de la zone ? Et quelle serait la fréquence de réexamen ? Est-ce que des zones différentes doivent être distinguées selon la nature de l'obligation faisant l'objet d'un éventuel ajustement (notamment entre obligations tarifaires et non-tarifaires) ?

Question A.2-15

En cas d'ajustement du niveau des obligations d'accès au réseau cuivre d'Orange au cours du prochain cycle d'analyse de marché, quelles seraient, selon vous, les modalités associées au préavis, dont le délai envisagé, avant tout ajustement, en distinguant entre les différentes obligations qui pourraient être concernées (notamment entre obligations tarifaires et non-tarifaires) ?



Bouygues Telecom estime que les modalités associées à toute évolution du cadre réglementaire ou fermeture technique doivent être communiquées au plus tôt et ne plus évoluer par la suite, dans un souci de visibilité à long terme des acteurs. Cette visibilité est essentielle à la planification efficace des investissements, notamment dans le cadre d'une transition d'ampleur telle que celle en cours entre le cuivre et la fibre.

Question A.2-16

Quelle est votre appréciation des modalités actuelles, dont le délai de préavis, envisagées pour la fermeture technique de NRA et/ou de SR ?

Une fermeture technique à une maille plus fine vous semble-t-elle avoir du sens ? Le cas échéant, quelles devraient en être les conditions préalables, et à quelle maille devraient-elles être appréciées ?

Bouygues Telecom développe précédemment sa proposition pour une fermeture technique du réseau cuivre permettant une transition simple et efficace vers la fibre. Les critères suggérés sont notamment un délai de 3 ans, et non de 5 ans, ainsi qu'une maille à l'échelle de la commune, et non d'un NRA ou d'un SR. Bouygues Telecom renvoie donc aux éléments de réponse développés à la question A.2-9 pour plus de détails.

Question A.2-17

Quelle est votre analyse sur le retrait des câbles cuivre à terme et les critères associés préalables à ce retrait le cas échéant ?

Question A.2-18

Quelles modalités envisagez-vous pour la dépose des réseaux de boucle locale de cuivre déployés sur et dans les infrastructures de génie civil existantes (télécommunications et électriques) ?

Question A.2-19

L'éventuelle dépose des câbles et des autres éléments techniques constitutifs de la boucle locale cuivre vous semble-t-elle avoir avec un impact sur l'organisation de la gestion ultérieure des infrastructures de génie civil ?

Le retrait des câbles cuivre semble une solution pertinente pour traiter la saturation croissante des infrastructures de génie civil mais également pour renforcer l'exploitabilité et la résilience des réseaux fibre destinés à prendre leur place.

Il conviendra en revanche de s'assurer que ce retrait ne puisse être réalisé qu'une fois l'arrêt technique est effectif et qu'il ne génère pas de dégradation pour les réseaux coexistants, notamment fibre optique. De plus, un préavis suffisant, après fermeture technique effective, devra être mis en



place afin de permettre aux opérateurs de mener des travaux préparatoires ou de migration le cas échéant.

Question A.2-20 Le dispositif actuel vous semble-t-il suffisant pour les différents cas d'usage de raccordement de nouveaux locaux à la boucle locale (cuivre ou fibre) ? Dans le cas contraire :

- Pour quelle(s) raison(s) ne serait-il pas suffisant ?*
- Est-ce que le processus « maison neuve » proposé par Orange vous semble convenir aux besoins de raccordement des logements nouveaux aux réseaux cuivre et fibre ? Est-ce que ce processus vous semble compatible avec son obligation de fournir la prestation de raccordement au titre du service universel pour lequel Orange est actuellement prestataire ?*
- Est-ce qu'il serait utile de rendre le processus de raccordement de logements nouveaux aux réseaux cuivre et fibre transparent pour le client final (souscription à une offre par le client final auprès d'un opérateur commercial, puis processus de raccordement entre l'opérateur commercial et l'opérateur d'infrastructure) ?*
- Quelles prestations de génie civil doivent pouvoir être mobilisées, selon vous, pour assurer la continuité des infrastructures d'accueil avec l'adduction du logement neuf ?*

Les dispositifs « maisons neuves » et « ZLIN » ont en commun l'inconvénient de faire porter une complexité importante sur les clients et de créer un amalgame entre l'opérateur d'infrastructure (qui peut être l'opérateur de service universel) et les opérateurs commerciaux.

Concernant le non raccordement au cuivre des immeubles neufs (ZLIN), Bouygues Telecom considère que **cela peut venir localement réduire l'intensité concurrentielle sur ces zones**. Dès lors, Bouygues Telecom s'était précédemment exprimé pour lier ce dispositif ZLIN au statut de zone fibrée. En effet, Bouygues Telecom considère que le non raccordement des immeubles neufs au cuivre par Orange ne devrait pouvoir se faire que dans les zones où la fibre est suffisamment déployée et où les opérateurs commerciaux sont présents. Le risque serait en effet de se retrouver dans des zones où seul Orange sera en mesure de fournir des services de détails aux clients, grand public ou Entreprises, étant donné qu'il sera le seul opérateur présent sur la fibre. En outre, Bouygues Telecom confirme que cela serait conforme au fait que dans les communes ayant obtenu le statut zone fibrée, les promoteurs immobiliers ne seront plus tenus de déployer le cuivre dans les immeubles qu'ils construisent.

Par ailleurs, Bouygues Telecom tient à rappeler que le traitement des immeubles neufs (ZLIN) visait uniquement les immeubles de logements particuliers et non les immeubles dans lesquels il pourrait y avoir des entreprises. En effet, l'ensemble des besoins des entreprises ne pouvant aujourd'hui être fournis sur la fibre (cf. section 3.1.2), et compte tenu de la position de marché dominante d'Orange sur le marché entreprise, **Bouygues Telecom demande que ce projet ZLIN soit dûment contrôlé par l'Arcep sur ce volet-là.**

Concernant le raccordement des logements neufs, dès lors que le service universel était rendu via l'infrastructure cuivre, seul Orange pouvait être l'opérateur réalisant le raccordement des nouveaux logements. Toutefois, compte tenu de la disparité des opérateurs d'infrastructure sur la fibre,



Bouygues Telecom estime en effet pertinent de revoir le processus de raccordement des logements neufs.

Bouygues Telecom est ainsi favorable à ce que le processus de raccordement des logements neufs à la fibre soit transparent pour les clients finaux, et donc que la souscription se fasse dans un premier temps par le client final auprès d'un opérateur commercial, puis dans un second temps entre l'opérateur commercial et l'opérateur d'infrastructure

Bouygues Telecom tient toutefois à rappeler que le raccordement à la demande FttH, proposé aujourd'hui par certains opérateurs en zones moins denses, basé sur un mécanisme similaire, ne fait aujourd'hui l'objet d'aucune offre commerciale par un opérateur commercial en raison de la complexité de son intégration dans les parcours client. Pour plus de détails, Bouygues Telecom renvoie vers les éléments développés à la question B.6-2.

Question A.2-21

Est-ce que l'ensemble des usages permis aujourd'hui par les dispositions prévues dans l'analyse de marché au titre de la régulation de l'accès aux réseaux fixes seraient, selon vous, encore possibles, à terme, lorsque ces réseaux reposeront entièrement sur la technologie fibre optique ? Dans le cas contraire, quels seraient ces usages et pour quelles raisons ?

Bouygues Telecom renvoi à ses réponses aux questions A-2-11 et B-4.

Question A.2-22

Voyez-vous d'autres éléments et points d'attention pertinents quant au mouvement de transition du cuivre vers la fibre optique ?

Bouygues Telecom s'inquiète du nombre croissant des terminaisons cuivre dégradées, voire retirées, lors de l'installation de la fibre optique dans des immeubles pourtant habités par des clients encore dépendants de l'infrastructure cuivre. Il conviendrait de prévoir des mécanismes, assortis de délais, garantissant le rétablissement rapide du réseau cuivre par Orange.

4.1.3. Tarifs de l'accès à la boucle locale cuivre

Question A.3-1

Quelle est votre appréciation, dans l'hypothèse de la levée de l'orientation vers les coûts de l'accès à la boucle locale cuivre sur une partie du territoire, de la nécessité de garder un remède tarifaire sur cette zone ?



Dans le cas où vous estimeriez un tel remède nécessaire, pouvez-vous préciser les modalités que vous estimeriez souhaitables et, notamment, proposer des schémas pratiques concernant sa mise en œuvre ?

Vous êtes en particulier invités à commenter les pistes de réflexion proposées par l'Autorité. Enfin, quel est votre avis sur la nécessité d'une obligation de non-discrimination géographique sur la zone où l'orientation vers les coûts serait levée ?

Question A.3-2

Quelle est votre appréciation de l'opportunité de reconduire ce type d'encadrement tarifaire pluriannuel au-delà de 2020 ainsi que, dans le cas d'une reconduction, de la durée sur laquelle le plafond devrait être fixé ?

Question A.3-3

Quelles éventuelles évolutions du périmètre des produits concernés vous sembleraient souhaitables, dans l'hypothèse d'un nouvel encadrement tarifaire ?

Question A.3-4

Convient-il à votre sens que le calcul des tarifs soit désormais uniquement fondé sur une modélisation ascendante de la BLOM, ou continue de procéder d'une méthode mixte, tenant compte à la fois de la comptabilité réglementaire d'Orange et de cette modélisation ascendante ? Pouvez-vous indiquer les évolutions de la modélisation ascendante de la BLOM qui vous sembleraient souhaitables, d'une part, dans le cas où le calcul du tarif de la boucle locale cuivre serait fondé uniquement sur cette modélisation ascendante et, d'autre part, dans le cas où il continuerait de s'appuyer également sur la comptabilité réglementaire d'Orange ?

Question A.3-5

Quels sont les éventuels autres points que vous souhaiteriez évoquer quant à la tarification de l'accès à la boucle locale cuivre ?

Comme indiqué en réponse à la section précédente, Bouygues Telecom n'est pas favorable à une levée ou un ajustement de l'obligation tarifaire d'Orange, même sur une partie du territoire.

Bouygues Telecom souhaite rappeler que **le tarif régulé du cuivre accordé par l'Autorité à Orange est surévalué depuis des années** en raison d'une méthode désormais inadaptée éladant que les investissements dans la boucle locale avaient été amplement amortis avant 2005, date de mise en place de la méthode des coûts courants économiques. Ainsi, au cours de la période 1997-2015, Orange a déjà retiré près de 11,6 milliards d'euros de flux nets de trésorerie de l'exploitation de la boucle locale de cuivre, alors que la valeur non amortie de la boucle locale lors de la privatisation en 1997 se situait dans une fourchette de 2 à 3 milliards d'euros (données actualisées en 2015).

Dans ces conditions, **toute augmentation du tarif de l'accès au cuivre aurait pour effet d'accentuer la rente annuelle de l'opérateur historique** tirée de sa possession monopolistique d'une ressource essentielle.



Bouygues Telecom rappelle également qu'une grande partie des cash-flows générés par Orange au travers de son activité de gros sur la boucle locale cuivre finance d'ores et déjà le remplacement du cuivre par la fibre. Bouygues Telecom estime en plus de 600 millions d'euros² les cash-flows générés par Orange sur cette activité, ce qui représente près de 20% des investissements annuels d'Orange, et contribue de manière significative aux investissements réalisés chaque année par Orange sur la fibre optique. Ce montant de cash-flows représente plus de 50% de la totalité des investissements annuels de Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom est ainsi **favorable au maintien d'un encadrement tarifaire pluriannuel au-delà de 2020, sur la base d'une orientation vers les coûts, mais avec des ajustements sur la méthode de calcul de ces coûts.**

Bouygues Telecom s'était en effet félicité du premier encadrement pluriannuel sur 2016 et 2017 et de son renouvellement pour la période 2018 à 2020.

La prévisibilité est en effet une composante nécessaire pour les acteurs économiques, en particulier dans un contexte de migration vers l'infrastructure fibre optique qui nécessite de lourds investissements sur le long terme et dont la planification est importante.

Bouygues Telecom s'était également félicité de la relative stabilité des tarifs de dégroupage, autour de 9,40€ (soit dans la fourchette fixée par la Commission européenne dans sa recommandation de 2014 sur la non-discrimination et la comptabilité des coûts) et de la baisse des frais de résiliation sur la période d'encadrement, qu'il conviendra de prolonger au-delà de 2020, conformément au nouveau code européen des communications électroniques. En effet, l'article 74 de ce code prévoit que *« Lorsque les autorités de régulation nationales jugent approprié d'imposer des obligations en matière de contrôle des prix sur l'accès à des éléments de réseau existants, elles tiennent également compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables pour garantir une entrée efficace sur le marché et des incitations suffisantes pour que toutes les entreprises déploient des réseaux nouveaux et améliorés. »*

Ainsi, dans la situation à venir du démantèlement progressif du réseau cuivre, tel que demandé par Bouygues Telecom, **il serait tout à fait disproportionné de continuer à en fixer le tarif par la méthode des coûts courants économiques de l'ensemble des actifs du réseau cuivre.** En effet, pour Bouygues Telecom, il convient de **se limiter aux seuls coûts réellement supportés par Orange, et non de venir rémunérer une infrastructure totalement amortie.** [SDA]

Dans l'hypothèse où l'Arcep maintiendrait la méthode de valorisation actuelle (coûts courant économique) sur l'ensemble des actifs du réseau cuivre, **Bouygues Telecom souhaite que l'Arcep adapte certains paramètres de sa décision** définissant la méthode de valorisation des actifs de la boucle locale cuivre ainsi que sa décision définissant la méthode de comptabilisation des coûts applicable au dégroupage total. Ceci pourrait par exemple se faire comme en 2012 en **modifiant les durées d'amortissements des actifs de la boucle locale cuivre d'Orange**, ou comme demandé à plusieurs reprises par Bouygues Telecom, **en définissant un coût du capital spécifique pour le génie civil**, qui est une infrastructure en monopole, à très longue durée de vie et sans risque :

² Cash-flows = CA wholesale – Opex (y compris IFR) – capex GC et câble = 1,5 Mds€ - 670 M€ - 230 M€ = 614 M€



- La valorisation du génie civil doit bien refléter le fait qu'il s'agit d'une infrastructure qui servira durablement et sur une très longue durée de vie dans le cadre des réseaux en fibre optique. Bouygues Telecom estime ainsi que la méthode de valorisation actuelle (sur la base des coûts courants économiques) n'est pas pertinente pour un tel actif, et que seul un retour à une méthode de valorisation sur la base des coûts historiques (coûts comptables) est adapté ;
- La valorisation des câbles cuivre doit bien tenir compte de leur obsolescence programmée dans le cadre de la migration vers la fibre, ce que les méthodes de valorisation de type comptables permettent de faire. Bouygues Telecom rappelle qu'il est essentiel de s'assurer que les paramètres de la méthode retenue ne survalorisent pas l'actif de l'opérateur historique ;
- Lors de la transition entre les méthodes de valorisations actuelles et les nouvelles méthodes de valorisation que l'Autorité pourrait mettre en place, Bouygues Telecom rappelle l'importance de bien veiller à la continuité de la valeur nette des différents actifs.

Bouygues Telecom considère que l'Arcep dispose de l'ensemble des outils nécessaires pour assurer une stabilité des prix du cuivre et ainsi, comme vu dans notre réponse à la section précédente, permettre aux opérateurs alternatifs de conserver leur capacité d'investissement pour accroître leur couverture FttH, sur laquelle les clients migrent naturellement.

Dès lors, le tarif mensuel de 9,40€ devrait être considéré par l'Autorité comme un plafond pour l'encadrement tarifaire pluriannuel qui sera mis en place à compter de 2021.

4.1.4. Évolution des offres d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange en accompagnement de la fin programmée des offres RTC

Question A.4-1

Quels sont vos besoins identifiés concernant la possibilité de reprise d'accès sur les mêmes paires de cuivre dans le cadre d'une migration d'offre ?

Question A.4-2

Quelles sont les évolutions qui seraient souhaitables concernant le dégroupage partiel dans le cadre de l'arrêt du RTC ?

Question A.4-3

Quelle est votre appréciation

a) sur l'utilisation de l'offre « Accès Essentiel » et sur les évolutions qui seraient le cas échéant souhaitables ;

b) sur les éventuelles obligations qui devraient être imposées à Orange concernant cette offre ;

c) sur la problématique de reprise d'accès ;

d) sur la problématique des accès partagés ?



Question A.4-4

Quels sont, selon vous, les effets de la fermeture du RTC qui nécessiteraient de faire évoluer les obligations imposées à Orange sur ce marché ?

Concernant le projet relatif à la fin de vie du RTC, Bouygues Telecom estime nécessaire de s'assurer que les processus permettront d'assurer, pendant la période d'arrêt de la commercialisation, que les clients pourront facilement et sans coupure changer d'opérateur.

Des échanges multi-opérateurs ont eu lieu pour recenser l'ensemble des cas de migration possible et des processus existants pour définir les éventuels besoins d'évolution.

L'analyse de ces données est toujours en cours, mais à ce stade, Bouygues Telecom estime que dès lors que l'offre de dégroupage entreprise sera opérationnelle, il ne devrait pas exister de freins à la migration des clients.

Le seul point d'attention de Bouygues Telecom relatif à l'arrêt du RTC concerne les usages spéciaux (ascenseur, alarmes, ...), qui ne sont pas substituables sur un autre support physique qu'un accès fixe. En effet, comme traité au sein de la Fédération Française des Télécoms, il est nécessaire que les opérateurs fassent évoluer leur box afin de pouvoir traiter les usages spéciaux via le dégroupage ou le bitstream. Toutefois, compte tenu des coûts de développements associés, et de la faible part de marché de Bouygues Telecom sur ce segment de marché, il lui sera très compliqué de recouvrer ces coûts.

Bouygues Telecom demande donc qu'Orange se voit imposée l'obligation de proposer, soit via une offre de revente, soit via une offre de marque blanche, l'offre de détail qu'il propose sur le marché de détail.

4.2. Enjeux réglementaires relatifs à l'accès aux réseaux FttH des opérateurs d'infrastructures pour le marché généraliste

4.2.1. Renforcement des garanties de non-discrimination opérationnelle et technique dans les processus FttH

Question B.1-1

Quelle appréciation faites-vous de la mise en œuvre des actions annoncées par Orange lors de l'analyse des marchés ?

A défaut d'une stricte équivalence des intrants, seule solution à même de garantir l'absence de discrimination, Bouygues Telecom a accueilli favorablement les évolutions annoncées par Orange. Le fait que la branche de détail d'Orange utilise des outils identiques à ceux mis à disposition des OC tiers,



en lieu et place d'outils internes à Orange potentiellement plus efficaces, est effectivement un premier pas vers une non-discrimination effective.

Bouygues Telecom s'inquiète en revanche du retard pris Orange dans la mise en production de l'outil E-Mutation, prévue pour 2019 mais finalement repoussée à 2020 sans plus de détail, en particulier s'agissant du traitement des commandes « Hotlines ». La commande « Hotline », représentant environ un tiers des commandes Bouygues Telecom, est notamment utilisée lors d'un changement d'opérateur sur une ligne déjà équipée en FTTH. Il pourrait être considéré que le retard pris par Orange constitue en l'espèce une mesure défensive afin de limiter le churn de ses clients. **Bouygues Telecom demande que l'outil e-mutation, dans sa version intégrale, soit mise en œuvre par Orange d'ici fin 2019, début 2020 au plus tard.**

Question B.1-2

Vous apparaît-il nécessaire que des garanties de non-discrimination opérationnelle similaires soient mises en place plus largement, par les opérateurs d'infrastructure ? Si oui, pour quelles raisons et selon quelles modalités ?

Les audits menés par l'Arcep dans le cadre du contrôle des engagements Orange ont révélé des discriminations qui ont été corrigées ou devraient l'être d'ici 2020. A la lumière de ce constat, **il semble et proportionné raisonnable que tout opérateur d'infrastructure, a minima ceux verticalement intégré, réplique les évolutions de non-discrimination mises en œuvre par Orange.** S'agissant des OI non intégrés, il conviendra notamment de s'assurer que les processus sont identiques entre les offres activées et passives.

La plateforme commune multi-opérateurs (PCI), soutenue par Bouygues Telecom depuis plusieurs années, semble être un outil pertinent pour s'assurer de l'absence de discrimination par les OI. En effet, cette plateforme, gérée par un organisme tiers et indépendant, serait en mesure de produire les indicateurs de suivi de l'activité indépendamment des OI, et selon une méthode homogène, ce qui permettrait de détecter toute éventuelle discrimination mais également d'effectuer un suivi plus efficace du marché FTTH national. De plus, cette plateforme, par sa nature centralisée, limiterait la complexité SI induite par la fragmentation du marché des OI. Elle permettrait en outre de s'assurer que chaque opérateur, d'infrastructure ou commercial, utilise bien dans le même calendrier la dernière version de chaque protocole. Si certains acteurs, notamment ceux verticalement intégrés, estiment que les gains ne seront pas suffisants, il est à rappeler ce qu'ont apporté au marché les plateformes de portabilité mobile et fixe. Dès lors, **Bouygues Telecom demande que l'Arcep intervienne et joue un rôle majeur dans la mise en œuvre de cette plateforme, initialement poussée par l'Agence du Numérique.**

Question B.1-3



La circulation de l'information chez les opérateurs d'infrastructure verticalement intégrés est-elle, pour vous, un sujet de préoccupation ? Si oui, quels sont les types d'information sur lesquels portent vos préoccupations et pourquoi ? Identifiez-vous des méthodologies ou des outils pertinents afin d'améliorer les garanties offertes de ce point de vue ?

Bouygues Telecom est sensible au risque représenté par la circulation de l'information au sein des OI verticalement intégrés. C'est notamment ce qui avait motivé sa demande, exprimée dès 2016, d'avoir une stricte équivalence des intrants entre OI et OC.

Le cuivre a été, pendant de nombreuses années, notamment sur le marché entreprise le théâtre d'une importante circulation d'information entre les équipes techniques et les équipes commerciales, comme en témoigne la décision 15-D-20 de l'ADLC, sanctionne Orange pour cela.

Cela ne doit pas se reproduire sur la fibre. Si les engagements pris par Orange sur l'utilisation des mêmes données d'éligibilité pour sa branche de détail et pour les opérateurs commerciaux tiers va dans le bon sens, **Bouygues Telecom demande qu'un contrôle soit mené de manière périodique sur l'ensemble des flux d'information transmis par Orange aux opérateurs commerciaux.** En effet, il doit être constaté que la branche de détail d'Orange reçoit ses informations dans les mêmes délais et conditions que les opérateurs commerciaux tiers. Sont notamment concernés les informations relatives aux NRO (fichier info NRO et CPN), aux gels de PM ou aux immeubles ZLIN.

Ceci doit également être le cas lors de l'intervention d'un technicien en phase raccordement ou de SAV. Les données et la manière dont il y accède doivent être les mêmes que le technicien soit celui de l'OI ou celui d'un opérateur commercial tiers.

4.2.2. Renforcement des garanties de non-discrimination dans la livraison des composantes de l'accès et des ressources associées

Question B.2

- a. Quelle appréciation avez-vous de la mise en œuvre des mécanismes de synchronisation (ou de report) par Orange décrits ci-avant ?*
- b. Quelle appréciation avez-vous des processus adoptés par les autres opérateurs d'infrastructure pour assurer la livraison des liens NRO-PM et des ressources associées dans des délais compatibles avec l'ouverture à la commercialisation des lignes ?*
- c. Pensez-vous qu'il faille étendre les mécanismes mis en œuvre par Orange aux autres opérateurs d'infrastructure ?*
- d. Pensez-vous qu'il soit souhaitable d'étendre les mécanismes de synchronisation à d'autres types de prestations, notamment s'agissant des demandes d'hébergement au NRO et à d'autres opérations comme celles de vie du réseau ?*

Bouygues Telecom a été fortement demandeur de ces évolutions, car elles adressent un risque évident de discrimination. Bouygues Telecom a donc très favorablement accueilli ces évolutions, sur lesquelles



un contrôle de la bonne mise en œuvre par les opérateurs commerciaux et l'Arcep est toutefois nécessaire.

S'il était pertinent et proportionné d'avoir une évolution chez Orange dans un premier temps, il est maintenant temps que **ces mécanismes de synchronisation entre la MaD PM et la MaD lien NRO-PM se généralisent chez tous les opérateurs d'infrastructure**, même non intégrés, afin d'avoir des processus harmonisés au niveau national, assurant la non-discrimination et facilitant le déploiement industriel de ce nouveau réseau au bénéfice du plus grand nombre. Il est en effet prévu dans la décision de 2015 sur les processus que le lien NRO-PM soit livré de manière concomitante avec la mise à disposition du PM. Dès lors, le délai de J3M permet à tous les opérateurs de venir installer leur coupleur au PM et être ainsi dans le même Time To Market. A défaut, cela peut conduire à ce que les opérateurs commerciaux ne soient pas présents sur le marché de détail dans les mêmes délais.

L'extension de ces mécanismes aux commandes d'hébergement NRO est également souhaitable, notamment s'agissant du délai entre la MaD de l'hébergement NRO et la MaD des premiers PM couverts par ce NRO. A cet effet, le délai de 9 mois proposé par Orange, assorti d'un décalage de la MESC en cas de non-respect, semble être une solution simple et satisfaisante pour les OI et les OC. Par ailleurs, l'annulation sans frais de la commande d'hébergement NRO devrait être possible lorsque cette commande a été initiée sur la base d'informations erronées provenant de l'OI.

S'agissant de l'extension de ces mécanismes aux opérations de vie du réseau, Bouygues Telecom souhaite, dans un premier temps, la mise en place de délais de prévenance longs, inspirés de ceux en vigueur sur le cuivre, auxquels seraient associés des mécanismes garantissant que tous les clients sont rétablis au soir de l'intervention.

4.2.3. Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question B.3-1

- a. Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous sur les réseaux FttH pour lesquels vous êtes opérateur commercial ?*
- b. Quelle est votre évaluation du niveau de criticité de ces difficultés sur les réseaux FttH, et le cas échéant, êtes-vous en mesure de fournir les indicateurs correspondants ?*
- c. Que pensez-vous des solutions qui sont aujourd'hui mises en œuvre pour assurer la qualité de service en exploitation ?*
- d. Quelles solutions complémentaires pourraient ou devraient être mises en œuvre par les opérateurs (d'infrastructure ou commerciaux) pour remédier à ces difficultés ?*

Bouygues Telecom partage le constat de l'Autorité sur l'importance de la résilience des infrastructures FttH en exploitation et les difficultés rencontrées.

Selon Bouygues Telecom, **les difficultés les plus importantes et les plus fréquentes se retrouvant au point de mutualisation (PM) et au point de branchement (PB)**, ces équipements sont donc à traiter en priorité. Les difficultés rencontrées sur ces deux éléments de réseau trouvent des origines variées :



PM	PBO
Intervention sur le PM Vandalisme Problème technique (ex: port HS)	Intervention sur le PBO Accès difficile au PBO Problème technique (ex: fibre cassée)

Ce constat confirme qu'une part importante des difficultés fait suite à une intervention, ce qui encourage les importants efforts de Bouygues Telecom en cours sur la formation et le suivi de ses techniciens.

Il convient en revanche de ne pas stigmatiser les techniciens dont les malfaçons qui leur sont en général attribuées trouvent le plus souvent leur origine dans un amoncellement de complexités situées bien en amont de leurs interventions :

- **PM en désordre / surchargé** : il est parfois impossible de procéder à un passage de jarretière conforme aux règles de l'art. La surcharge peut générer des déconnexions lors de la manipulation ;
- **Décalage SI/Terrain** : en l'absence d'outil de mutation à chaud fonctionnel les techniciens sont confrontés à un décalage croissant communiquées par l'OI (provenant de son SI) et la réalité du terrain, perturbant fortement leurs interventions au quotidien ;
- **STAS hétérogènes** : la non uniformisation des STAS génère des complexités qui peuvent se traduire en malfaçons de la part de techniciens intervenant sur des zones avec plusieurs OI ;
- **Accès difficile** : un PBO peu accessible, par exemple sous la chaussée ou à forte hauteur, ne permet pas une intervention simple du technicien et est source de malfaçons ;

Si les solutions identifiées constituent un début encourageant (clé triangle, REC complexe, ...) il sera **nécessaire d'aller plus loin en traitant les difficultés à leurs sources**. Bouygues Telecom suggère les solutions suivantes :

- **PM en désordre / surchargé** : accélérer les remises en conformité, envisager le retrait de jarretière lors du churn et enfin revoir l'ingénierie des PM les plus importants. Généraliser un outil multi-opérateur permettant de s'assurer qu'aucun client n'a été déconnecté lors de la manipulation (check voisinage) ;
- **Décalage SI/Terrain** : réduire les décalages via la mise en œuvre rapide d'E-Mutation et des audits terrains. Prévenir les futurs décalages en attribuant la route optique via E-Mutation lors de l'intervention pour ainsi s'assurer que celle retenue fonctionne et qu'elle est bien remontée dans le SI ;
- **STAS hétérogènes** : une homogénéisation des STAS est indispensable pour l'exploitation industrielle du réseau national en cours de déploiement ;
- **Accès difficile** : limiter les PM/PB avec accès dangereux et prévoir l'exploitation dès la phase de conception du réseau ;

Par ailleurs, Bouygues Telecom tient à partager sa préoccupation quant au GT Infranum annoncé en juillet dernier par les OI afin de réfléchir au futur du mode STOC (raccordement du client final par les



OC). Cette réflexion menée sans les OC fait peser le risque d'un mode STOC rendu inopérant, car trop complexe, ce qui impacterait directement la commercialisation du FttH dans la zone RIP.

Le mode STOC, en particulier dans la phase actuelle de déploiement des réseaux FttH, **est essentiel pour assurer une expérience client optimale** en mutualisant l'intervention à domicile et le raccordement aux PM et PB et en évitant les travers des techniciens de l'OI absents. Par ailleurs, il est essentiel de rappeler que les clients sur les réseaux des OI sont avant tout des clients Bouygues Telecom. Bouygues Telecom est donc ainsi très vigilante sur la qualité des interventions réalisées par ses partenaires.

A cette fin, Bouygues Telecom a mis en place les processus suivants :

- Collecter en permanence la satisfaction client après intervention (notation) ;
- Auditer à chaud et à froid les interventions (audits PM proactifs et suivi en direct des techniciens) ;
- Introduire dans les contrats partenaires des éléments de qualité impactant de manière directe et significative leurs factures ;
- Développer des fonctionnalités vérifiant qu'aucun client n'a été coupé lors de l'intervention (check voisinage).

Bouygues Telecom reste disponible pour partager son retour d'expérience avec la communauté des opérateurs et pour travailler, au cas par cas avec les OI le souhaitant, sur d'éventuelles malfaçons.

Question B.3-2

- a. Quel niveau de qualité de service vous semble-t-il pertinent d'assurer sur les réseaux FttH ? Ce niveau vous semble-t-il devoir être atteint à court terme ou selon un calendrier progressif ?*
- b. Quels vous semblent être les indicateurs pertinents à suivre pour l'opérateur d'infrastructure FttH ?*
- c. Vous semble-t-il souhaitable d'imposer aux opérateurs d'infrastructure FttH le respect de certains seuils minimaux, à l'image de ceux applicables à l'opérateur fournissant le service universel téléphonique ?*

Le réseau FttH arrivant à maturité, **Bouygues Telecom estime qu'il est à présent temps de prévoir des indicateurs de qualité de service associés à des engagements de qualité**, sous forme de taux de respect de délai (date de livraison des prestations) et de temps de rétablissement, **et à des pénalités** (non libératoires, incitatives et non symétriques) **afin d'éviter les dérives de QoS constatées sur le cuivre**. Afin d'être efficaces et exploitables, Bouygues Telecom souhaite que ces indicateurs et engagements soient définis de manière nationale et repris par l'ensemble des OI.

Ces indicateurs devraient s'inspirer de ceux produits sur le cuivre, tant en termes de **suivi de la production** (délai de fourniture de la route optique, délai de reprovisionnement, taux d'échec de commande, ...) que de **SAV** (taux de respect du délai de relèvement, délai de relèvement au 95^{ème} centile, ...), et couvrir **l'ensemble de la chaîne réseau** allant du domicile du client au NRO (càd : liens NRO-PM, PM-



PB et CCF) et, également suivre les engagements de délais relatifs aux **prestations d'hébergement NRO**.

La définition rigoureuse de ces indicateurs et niveau de service associé sera essentielle pour garantir un bon niveau de service sur l'ensemble du territoire. A titre d'exemple, la garantie de rétablissement du lien NRO-PM en 10 heures ouvrables proposée par Orange, et que Bouygues Telecom salue, ne permet pas toujours d'assurer un retour du service rapide. En effet, un incident intervenant le samedi ne sera rétabli que le lundi suivant, ce qui peut avoir des conséquences importantes dans un contexte de dépendance croissante au numérique, notamment s'agissant des entreprises.

Question B.3-3

Comment assurer, selon vous, un haut niveau de résilience sur les réseaux FttH ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures qui leur semblent pertinentes afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure.

Bouygues Telecom estime que la résilience des réseaux FttH, notamment leurs parties mutualisées par nature plus sensibles, passe par une exploitation rigoureuse seule à même de prévenir les incidents et permettre un rétablissement rapide.

Le réseau électrique national constitue à ce titre un exemple pertinent. Les rares sinistres d'ampleur sont généralement causés par des événements externes majeurs puis rapidement rétablis. Nul doute que la réactivité du gestionnaire du réseau et l'existence de règles d'ingénierie nationales, simples et connues de tous les techniciens, participent à ce constat.

Bouygues Telecom suggère donc de renforcer la résilience des réseaux FttH via la généralisation des garanties de temps de rétablissement et l'harmonisation des STAS au niveau national. Pour aller plus loin, Bouygues Telecom renvoie vers les suggestions développées à la question B.3-1 afin de maintenir les réseaux FttH dans un parfait état de fonctionnement, ce qui facilitera le rétablissement en cas d'incident majeur, auxquelles pourraient être associées des actions de maintenances préventives, dont le contour serait à définir par un groupe d'expert.

4.2.4. Accueil sur les réseaux FttH d'une gamme large d'usages

Question B.4

a. Les réponses que vous avez apportées à la consultation publique sur le projet de recommandation de 2016 vous semblent-elles toujours pertinentes ?

b. Vous semble-t-il pertinent d'imposer aux opérateurs d'infrastructure une obligation de fournir des offres de gros (le cas échéant en complétant le cadre législatif et réglementaire de régulation de la fibre): (i) destinées aux stations de transmission de base (BTS) ? (ii) destinées aux besoins en multi-accès au niveau d'un « local » en domaine privé ? (iii) destinées aux usages nécessitant l'accès en extrémité



située en domaine privé mais en dehors d'un logement ou local à usage professionnel ? (iv) destinées aux usages nécessitant l'accès en extrémité située sur domaine public ?

c. Si oui, sous quelles modalités d'accès ces offres doivent-elles, selon vous, être proposées ? Quelles sont les caractéristiques techniques attendues ? Doivent-elles, selon vous, faire l'objet d'offres de cofinancement, d'offres de location ?

d. La mise en oeuvre de telles offres de gros est-elle susceptible de soulever des points d'attention particuliers ? si oui lesquels et pour quelles raisons ?

e. Faut-il envisager d'autres types d'usage que ceux mentionnés par l'Autorité dans la présente fiche et dont les réseaux FttH pourraient être le support ?

Tout comme elle l'avait exprimée dans sa réponse à la consultation publique susmentionnée de 2016, **Bouygues Telecom est favorable à ce que les réseaux FttH/E permettent d'adresser d'autres locaux que les logements et locaux à usages professionnels**, à savoir les éléments de réseau mobile, les équipements situés sur la voie publique (station de location de vélo/voiture, éclairage public, ...), équipements situés en domaine privé (ascenseur), les multi-accès au niveau du local d'une entreprise.

Pour Bouygues Telecom, il s'agit d'un **prérequis nécessaire pour permettre une extinction du réseau cuivre**. En effet, l'ensemble des usages aujourd'hui permis par l'utilisation cuivre doivent demain pouvoir être opérable sur les réseaux en fibre optique.

En outre, et comme détaillé en section 3.1.2, afin de d'accroître la dynamique concurrentielle sur le marché entreprise, Bouygues Telecom souhaite qu'il soit possible qu'un opérateur commercial commande un accès FttH/E même si l'adresse en question n'est pas encore éligible (PM mise à disposition mais PB non encore déployé).

4.2.5. Complétude des déploiements en zones très denses et problématiques spécifiques de mutualisation

Question B.5-1

a. Comment voyez-vous les perspectives de déploiement dans les poches de haute et de basse densité des zones très denses ? Vous-même, quels sont vos plans de déploiement dans ces deux types de zone ?

b. Quelle est votre appréciation sur l'atteinte d'une couverture d'ensemble des déploiements en zones très denses, notamment au regard de la trajectoire actuelle, ainsi que sur les conditions de déploiement ?

c. Vous semble-t-il nécessaire d'envisager des actions complémentaires pour assurer l'atteinte de la complétude dans les deux types de poche des zones très denses ? Le cas échéant, pouvez-vous les détailler ?



d. Le statut de « zone fibrée » vient constater la couverture complète d'une commune, et comporte un engagement à la maintenir. Quelle est votre appréciation de la perspective qu'un ou plusieurs opérateurs demandent l'attribution du statut « zone fibrée » dans les communes de zones très denses ? Prévoyez-vous vous-même d'en effectuer la demande ?

e. Vous semble-t-il nécessaire d'envisager une obligation supplémentaire permettant de terminer la couverture de ces zones ? Le cas échéant, quels seraient les opérateurs concernés et quelles modalités pourraient être envisagées ?

Bouygues Telecom est bien évidemment attachée à la complétude des déploiements FttH sur l'ensemble de la zone très dense, y compris dans les poches de basse densité, pour ainsi préparer l'extinction du réseau cuivre. Bouygues Telecom mène à cet effet un important plan de rattrapage du marché et envisage une fin de ses déploiements dans la zone très dense pour [SDA].

Bouygues Telecom s'inquiète en revanche du faible taux de remplissage des zones arrière des PM de la zone très dense, notamment les PM100/300 des poches de haute densité plafonnant à 75% de complétude 5 ans après leur mise à disposition. **Bouygues Telecom suggère que les règles de complétude de la ZMD soient appliquées à la ZTD** afin de prévenir l'apparition de fractures numériques infra-communales durables.

Concernant les conditions de déploiement, Bouygues Telecom renvoie à ses réponses aux questions B-5-2 et B-9. En outre, et comme largement détaillé dans la section 4.1.2, le préavis d'une fermeture technique du réseau cuivre sera un incitatif à finaliser la couverture en FttH sur la commune concernée par cette extinction.

Question B.5-2

a. Quelle appréciation faites-vous des mesures mises en place par Orange pour permettre le raccordement de ses points de mutualisation intérieurs ?

b. Quelles difficultés rencontrez-vous dans le raccordement des points de mutualisation intérieurs, notamment ceux des opérateurs tiers à Orange ? Les moyens mis en œuvre par ces derniers pour garantir l'accès aux points de mutualisation sont-ils suffisants ?

S'agissant des PMi d'Orange opérateur d'infrastructure, les difficultés de raccordement représentent un enjeu important pour Bouygues Telecom en raison du retard à la commercialisation induit sur un grand nombre de locaux (environ 120 000 en cumulé) et de l'important volume de nouveaux cas de blocage rencontrés chaque mois.

S'agissant des difficultés administratives, le plan d'action proposé par Orange semble porter ses fruits. Le constat est en revanche moins favorable **concernant les difficultés techniques** [SDA].

[SDA].

En tout état de cause, **Bouygues Telecom est favorable à ce qu'un gel commercial des PMI concernés** soit mis en place dès qu'un blocage, administratif et technique, est observé.



S'agissant des PMi des opérateurs tiers, Bouygues Telecom constate effectivement des **difficultés du même ordre que ceux rencontrés avec l'accès aux PMi d'Orange**. A titre d'exemple, dans le cadre du déploiement horizontal mené conjointement avec [SDA], il est fait le constat que plus de [SDA]% des PMi sont à date inaccessibles. [SDA]. Nous ne disposons donc pas de données sur les difficultés d'accès aux PMi dans le cadre du déploiement en propre, mais il est fort probable que le ratio soit le même qu'en zone [SDA].

Bouygues Telecom demande donc que les mêmes actions que celles menées collectivement sur les PMi d'Orange non adductable soient menées sur les PMi des autres OI, tant pour les difficultés administratives, que techniques, en allant jusqu'au gel des PMi bloqués.

Question B.5-3

- a. Quelles sont vos perspectives de raccordement des PM100 et des PM300 en zones très denses ? Selon les communes, dans quels calendriers s'inscrivent-elles ?*
- b. Quelles sont les éventuelles difficultés que vous rencontrez dans le raccordement des PM100 et des PM300 ?*
- c. Vous semble-t-il nécessaire et pertinent de faire évoluer les règles relatives à la mutualisation en zones très denses ? Le cas échéant, quelles mesures vous sembleraient nécessaires pour améliorer le taux de mutualisation des PM100 et des PM300 ?*

Bouygues Telecom tient à rappeler qu'elle n'effectue aucune priorisation entre les PMi et les PM100/300. Ainsi que pour les autres opérateurs, le plan de raccordement de Bouygues Telecom commençait en revanche par la ZTD PMi, ayant été la première à être déployée par les OI ce qui explique le taux actuel de mutualisation en retrait constaté sur les PM100/300.

Le plan de raccordement entre actuellement dans une seconde phase mettant l'accent sur les PM100/300, essentiellement déployés via notre déploiement en propre. Cette accélération augmentera rapidement la présence de Bouygues Telecom sur les PM100/300, ce qui constitue un enjeu commercial majeur en raison de l'important volume de clients en aval.

Hormis des difficultés de montée en charge chez ses partenaires réalisant les adductions des PM100/300, qui seront bientôt résolues, Bouygues Telecom ne rencontre pas, à date, de difficultés dans l'adduction des PM100/300. Des mesures spécifiques ne semblent donc pas nécessaires.



4.2.6. Disponibilité de la fibre dans les zones moins denses

Question B.6-1

a. Quelle est votre appréciation du niveau de qualité et d'exhaustivité des données IPE mises à disposition par les opérateurs d'infrastructure aux opérateurs commerciaux à la maille de l'immeuble ?

b. Quelle serait l'utilité d'un processus de traitement plus industriel par les opérateurs d'infrastructure des données erronées, incohérentes ou manquantes signalées par les opérateurs commerciaux, et le cas échéant la forme que pourrait prendre un tel processus et votre appréciation de sa faisabilité ?

Les données IPE présentent des niveaux de qualité et d'exhaustivité hétérogènes en fonction de l'OI considéré. Or, ces données sont essentielles à la commercialisation effective du FttH sur l'ensemble des locaux éligibles.

Bouygues Telecom partage donc le besoin de données IPE fiables et exhaustives et a déjà exprimé le **besoin d'un processus industriel de remontée d'anomalies des OC vers les OI auquel seraient associés des engagements de délais de traitement** contraignants pour les OI. Afin que ce système soit durable, il conviendra de s'assurer qu'un OC ne puisse pas être pénalisé financièrement si l'OI décidait de ne finalement pas retenir ses propositions d'amélioration, ces signalements se réalisant en effet de manière volontaire et dans l'intérêt collectif.

Ce processus ne doit pas pour autant pas décharger les OI de leur devoir de proactivité, les données IPE restant de leur responsabilité. Ils pourraient par exemple **dès à présent fiabiliser les hexaclés et quadruplets Rivoli sans lesquels la commercialisation est impossible.**

Question B.6-2

a. En tant qu'opérateur d'infrastructure, comptez-vous proposer des locaux « raccordables sur demande » et l'offre de gros correspondante ? À quelle échéance ? Sur le fondement du flux Interop'Fibre ?

b. En tant qu'opérateur commercial, comptez-vous proposer une offre de détail à destination des locaux « raccordables sur demande » ?

c. Dans l'hypothèse où perdurerait l'absence d'offre de détail disponible sur les locaux raccordable sur demande, d'autres solutions devraient-elles être explorées pour assurer une éligibilité effective des locaux « raccordables sur demande », c'est-à-dire permettre à leurs occupants de souscrire à une offre de détail s'ils le souhaitent, ce qui suppose que, sur demande, leur local puisse être rendu raccordable pour pouvoir être ensuite raccordé ?

S'agissant des raccordements à la demande, **le processus de commande actuel nécessite d'importants travaux pour être intégrés dans les parcours clients actuels.** Ceci notamment en raison du délai de 6 mois pouvant s'écouler entre la commande du client et la livraison effective de son accès. Cette complexité d'intégration dans les parcours clients explique certainement l'absence d'offre commerciale constatée chez tous les opérateurs commerciaux.



L'Autorité s'interroge donc sur un mécanisme permettant au client de passer commande du PBO auprès de l'opérateur d'infrastructure, ou d'une plateforme nationale, avant toute commande à un OC. Cette solution n'est pas satisfaisante car elle fait porter une complexité trop importante à des clients déjà impactés par le choix de leur opérateur d'infrastructure de définir les locaux comme raccordable à la demande et non raccordable. A fortiori, le scénario impliquant une commande auprès d'un OI intégré présente des risques de « capture » inacceptables.

Si l'Autorité souhaitait faciliter la commercialisation des locaux raccordables à la demande, **Bouygues Telecom suggère que celle-ci crée les conditions permettant aux OC de commander proactivement des PBO à l'OI** dès lors qu'un client ADSL se situe dans sa zone arrière, ou fait preuve d'un intérêt pour le FttH. Ceci sans engagement de commande.

En tout état de cause, sensible à la complexité et la frustration générées chez les clients concernés, **Bouygues Telecom souhaite rappeler son engagement en faveur d'un strict encadrement des volumes et des conditions dans lesquelles les locaux peuvent être déclarés raccordables à la demande** (habitat dispersé ou isolé pour lequel aucune demande d'accès au FttH par les habitants concernés n'a été formulée).

4.2.7. Comptabilité des coûts des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné

Question B.7-1

A votre avis, certains opérateurs devraient-ils être soumis à des obligations de transmission périodique allégées ? Si oui, quel(s) critère(s) vous semblerai(en)t être le(s) plus pertinent(s) pour définir ces opérateurs ? Que pensez-vous des deux pistes d'allègement évoquées par l'Autorité ?

Question B.7-2

Avez-vous des commentaires sur cette approche ? Quels points d'attention identifiez-vous sur sa mise en œuvre ?

Question B.7-3

Quels points d'attention particuliers identifiez-vous dans les restitutions comptables à venir ? Quelles mesures l'Arcep devrait-elle prendre en la matière ?

Question B.7-4

Pensez-vous utile que l'Arcep essaie de rapprocher autant que possible les restitutions demandées dans ces deux cadres ? Identifiez-vous d'ores et déjà des points d'attention particuliers ?

Question B.7-5

Avez-vous d'autres commentaires sur l'obligation de comptabilisation des coûts de la BLOM et le projet de l'Autorité de mettre en place un cadre de restitution unifié ?



Bouygues Telecom estime que ce sujet de la comptabilisation des coûts du FttH est essentiel. En effet, il y a eu sur les conditions tarifaires d'accès à la boucle locale cuivre d'Orange de nombreuses questions qui continuent à se poser aujourd'hui et qui ont fait l'objet de nombreux contentieux par le passé. **Il est nécessaire qu'il y ait suffisamment de transparence sur les conditions tarifaires d'accès au FttH**, d'autant plus que sont présents des opérateurs verticalement intégrés.

Bouygues Telecom a accueilli favorablement la décision n°2018-0569 de règlement de différend opposant Free et Orange, visant à rendre de manière explicite et transparente le lien entre les principaux tarifs du contrat et les coûts du réseau en zones moins denses d'initiatives privée. En outre, Orange est tenu de transmettre les dépenses constatées, de façon agrégée, sous-jacentes aux tarifs correspondant à chacun des trois segments du réseau (NRO-PM, PM-PB et PB-PTO) en distinguant au minimum coûts d'investissement et coût récurrent (exploitation, maintenance, location de génie civil et les frais de portage financier).

Bouygues Telecom est favorable à ce que l'ensemble de ces éléments soient transmis à l'ensemble des acteurs que ceux-ci soient cofinanceur ou locataire. En effet, comme le montre le modèle générique de tarification de l'accès aux réseaux FttH en zones moins denses de l'Arcep de 2015, le sous-jacent du tarif de location est le tarif de cofinancement auquel sont rajoutés des primes de risque et le tarif du récurrent de cofinancement (exploitation, maintenance, location de génie civil et les frais de portage financier). Dès lors, **la transparence entre les principaux tarifs du contrat et les coûts du réseau doit s'appliquer de manière non-discriminatoire à l'ensemble des opérateurs commerciaux.**

Ainsi, **Bouygues Telecom souhaite que les dispositions des article 4 et 10 respectivement des décisions de 2009 et 2010** relatives aux modalités d'accès aux réseaux FttH, prévoyant que l'opérateur d'infrastructure FttH établi et tient à jour des informations relatives aux coûts retraçant les investissements réalisés et présentant un degré de détail suffisant pour permettre le contrôle par l'Autorité des obligations de tarification raisonnable de l'accès à son réseau, **soient mise en œuvre par l'ensemble des opérateurs d'infrastructure.** L'Autorité l'avait notamment prévu dans la décision d'analyse de marché de 2017.

A cette fin, **Bouygues Telecom est favorable à la proposition de l'Arcep** visant à imposer dans le cadre de cette comptabilité, **la comptabilisation des chiffres d'affaires tant internes qu'externes**, impliquant la mise en place d'une « séparation comptable » lorsque la même entité juridique est active tant en tant qu'opérateur d'infrastructure qu'en aval de cette dernière activité (i.e. opérateur dit verticalement intégré).

En outre, compte tenu de la situation actuelle des opérateurs d'infrastructure, et ce quelle que soit la zone, ils évoluent tous sur des empreintes géographiques larges, avec plusieurs centaines de milliers de prises à raccorder, ce qui **ne justifie pas la mise en place d'exception à cette obligation de comptabilisation des coûts.**

Enfin, sur les RIP les délégataires étant d'ores et déjà tenus de fournir à leur délégant un certain nombre d'information, Bouygues Telecom estime tout à fait proportionné que ces éléments soient transmis à l'Arcep dans le cadre de la mise en œuvre et du respect de cette obligation.

4.2.8. Situation générale de la fibre



Question B.8-1

Quelle est votre appréciation des conditions tarifaires d'accès de gros aux réseaux FttH ?

Question B.8-2

Partagez-vous l'objectif d'une relative homogénéité nationale des conditions d'accès de gros aux réseaux FttH ? Quels sont, selon vous, les moyens les plus pertinents pour favoriser son maintien ?

Bouygues Telecom estime que l'homogénéité des tarifs de gros en fonction des zones, en particulier sur la ZMD entre les zones AMII, AMEL et RIP, est un prérequis à la commercialisation dans des conditions satisfaisantes de ces réseaux.

Toute hausse de tarif injustifiée peut en effet avoir des **effets immédiats sur la rentabilité des offres** des opérateurs commerciaux et, par retour, **limiter la capacité de ses derniers à proposer leurs services sur l'ensemble des territoires**, ce qui serait de nature à créer une nouvelle **fracture numérique**. L'Autorité doit par conséquent être extrêmement vigilante quant aux tarifs de gros proposés par les OI en ZMD privée et publique. Bouygues Telecom estime que ce contrôle de cohérence entre les coûts de production et de facturation ne peut pas se réaliser sans l'obtention, par l'Autorité, de l'ensemble des données comptables des déploiements, tel que précédemment évoqué.

Ce contrôle sera d'autant plus nécessaire, que le risque de hausse de tarif de gros chez un OI est actuellement non nul. Cette hausse créerait inévitablement un précédent et les autres OI seraient ensuite tentés de reproduire cette augmentation, ce qui se traduirait par une contagion rapide sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, **Bouygues Telecom s'interroge sur les conditions tarifaires qui seront pratiqués par les opérateurs d'infrastructures dans les zones AMEL**. Ces nouvelles zones, qui devaient historiquement être des zones RIP, présentent en effet des conditions techniques et tarifaires moins favorables que celles-ci pour les opérateurs commerciaux disposant des capacités d'investissement plus faibles.

Au-delà des éléments relatifs au tarif de gros de l'accès aux réseaux FttH en zone AMEL, détaillés dans la section 2.3.2, **Bouygues Telecom tient à préciser que pour assurer une présence commerciale dans ces zones, il apparaît nécessaire de pouvoir retrouver en zones AMEL, des conditions tarifaires comparables à celles en vigueur en zones RIP**, dont elles faisaient initialement partie, à savoir :

- Une collecte activée en amont du NRO jusqu'au point de présence de Bouygues Telecom, étant donné que Bouygues Telecom n'est pas présent en dégroupage sur ces zones et ne dispose donc pas de collecte LFO. Collecte LFO qui serait, lorsque disponible (le NRO retenu n'étant pas nécessairement un NRA/O d'Orange), très coûteuse compte tenu de la faible taille des NRO dans ces futures zones AMEL, et donc du faible nombre de client potentiel, notamment compte tenu de la part de marché de Bouygues Telecom dans ces zones, quand bien même son objectif est de la développer. En effet, Bouygues Telecom estime à plus de 5€/mois/client le coût d'une collecte LFO dans les zones AMEL. Un tel montant ne serait pas supportable pour Bouygues Telecom ou alors le conduirait à augmenter fortement ses offres de détail dans ses zones, et donc le dépositionner par rapport à ses concurrents. Bouygues Telecom détaille ses demandes sur les coûts de la collecte LFO dans la section 4.2.9 ;



- Un tarif de gros de location de bout en bout du NRO jusqu'à la PTO de l'ordre de 15€/mois ;

Enfin, Bouygues Telecom souhaite, qu'au-delà des tarifs de gros, les contrats et STATS convergent entre OI afin de faciliter les déploiements et limiter les difficultés administratives et opérationnelles générées par la fragmentation des différents OI. La fibre en cours de déploiement a vocation à devenir le support du futur réseau national, il convient donc que les tarifs, contrats et règles d'ingénierie le soient également.

Question B.8-3

Quelle est votre appréciation et quelles perspectives identifiez-vous concernant le recours aux offres de gros d'accès aux réseaux FttH sous forme de cofinancement ?

Bouygues Telecom renvoie à ses éléments de réponses apportés à la section 2.1.

Question B.8-4

D'autres réorganisations [SFR FttH], du même type ou de nature différente, sont-elles, selon vous, à prévoir dans l'organisation des relations entre opérateurs d'infrastructure et opérateurs commerciaux ? Avez-vous vous-même prévu de faire évoluer votre organisation concernant la fourniture ou l'achat d'accès de gros aux réseaux FttH ? Y a-t-il selon vous des conséquences particulières auxquelles il conviendrait d'être attentif ou qu'il conviendrait d'anticiper ?

Bouygues Telecom estime que d'éventuelles réorganisation entre la branche de gros et le branche de détail d'un opérateur verticalement intégré ne doit pas l'exempter d'une part de respecter l'ensemble des obligations qui s'applique à lui en tant qu'opérateur d'infrastructure sur le FttH, y compris les obligations de non-discrimination découlant de la décision de 2015 sur les processus.

Question B.8-5

Une fermeture progressive du réseau de cuivre, qui pourrait être entamée lors du 6e cycle d'analyse des marchés, appelle-t-elle, selon vous, des évolutions du cadre général de régulation des réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné ?

Bouygues Telecom renvoie à ses éléments de réponses apportés à la section 4.1.2.



4.2.9. Les infrastructures d'accueil pour le déploiement de la fibre

Question B.9-1

Avez-vous des observations à formuler quant au fonctionnement de l'offre d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange ?

Question B.9-2

Quels sont vos retours d'expérience sur le processus d'intervention en autonomie introduit par l'offre « GC BLO » V5 pour la rénovation, en phase de déploiement, des infrastructures de génie civil pour lesquelles Orange est propriétaire ou gestionnaire, et sur l'indemnisation de ces interventions sur le périmètre correspondant aux déploiements massifs ?

Question B.9-3

a. Quel est votre point de vue sur la limitation du périmètre concerné par l'indemnisation des interventions en autonomie aux seuls déploiements massifs, car susceptibles de bénéficier à l'ensemble des opérateurs associés au déploiement d'une boucle locale optique mutualisée ?

b. Est-ce qu'il serait opportun d'élargir le périmètre d'indemnisation des interventions en autonomie, sur le génie civil d'Orange ou géré par Orange, à d'autres types de déploiements et pour quelles raisons ? Quels seraient les déploiements concernés ?

Bouygues Telecom rappelle que le génie civil d'Orange constitue une infrastructure essentielle dans le déploiement des réseaux à très haut débit.

Bouygues Telecom relève que le génie civil d'Orange est in fine le même qu'il soit utilisé pour faire du déploiement ponctuel de raccordement de site mobile ou d'entreprise ou pour faire du déploiement massif de raccordement de locaux en FttH.

Ainsi, lorsqu'un acteur est amené, que cela soit lors du déploiement ou en exploitation, à rénover ou réparer le génie civil, il **ne va pas uniquement réparer son fourreau mais bien l'ensemble de la conduite. La réparation ou la rénovation serviront donc à l'ensemble de la communauté des opérateurs qui utilisent le génie civil d'Orange.**

Toutefois, la propriété de ce génie civil restant celle d'Orange, c'est bien à Orange de supporter les coûts de réparation ou de rénovation, qui seront ensuite recouverts par les tarifs d'accès à ce génie civil, étant donné que dans un fonctionnement optimal, cela devrait être à Orange de réaliser ces réparations ou rénovation. Toutefois, Bouygues Telecom est favorable à la faculté donnée aux opérateurs alternatifs d'opérer ces réparations ou rénovations étant donné que cela permet de gagner en efficacité car l'opérateur alternatif, une fois sur place répare ou rénove le génie civil. Tout autre processus aurait comme conséquence des délais importants dans les déploiements compte tenu du temps nécessaire pour obtenir les autorisations d'urbanismes nécessaires à l'intervention sur le domaine public routier.



Bouygues Telecom demande que les opérateurs alternatifs puissent intervenir pour réparer ou rénover le génie civil d'Orange en cas de déploiement ponctuel, sans attendre de savoir si dans certains cas Orange compte intervenir, et qu'ils se voient rembourser de leurs interventions par Orange.

Question B.9-4

Avez-vous rencontré des difficultés d'accès, et lesquelles, à des infrastructures de génie civil d'un acteur prédominant au sein d'une zone géographique limitée ? Le cas échéant, quelles actions seraient susceptibles d'y remédier ?

Bouygues Telecom tient à rappeler à l'Autorité les **difficultés rencontrées dans certaines Unité d'Intervention d'Orange pour accéder aux chambres sécurisées** (UI de Paris, Normandie, Centre), étant donné qu'il était nécessaire d'être accompagné par un technicien, créant ainsi des retards dans les plannings de déploiement.

Or, **dans les autres UI, le prêt de clé a été généralisé**, permettant de s'affranchir des contraintes de disponibilités des techniciens pour venir ouvrir les chambres sécurisées.

Bouygues Telecom constate que cette généralisation devrait s'étendre à l'ensemble des UI d'ici à la fin de l'année 2019. Si tel ne devait in fine pas être le cas, **Bouygues Telecom demande à l'Autorité d'imposer à Orange une généralisation du prêt de clé sur l'ensemble des UI.**

Par ailleurs, Bouygues Telecom attire l'attention de l'Arcep sur les cas de zones dans lesquelles les collectivités récupèrent l'exploitation ou la propriété du génie civil qui était jusqu'à présent exploité ou propriété d'Orange. En effet, dans ces cas les données de tracé de génie civil sortent du référentiel des plans d'Orange et conduisent donc à des données incomplètes qui rendent nettement plus complexes les études de tracé des déploiements. En outre, Bouygues Telecom constate qu'il y a un risque sur les coûts de déploiement étant donné que les collectivités récupérant l'exploitation ou la propriété du génie civil ne sont pas soumis à l'obligation d'orientation vers les coûts, et coûts qui ne sont pas non plus péréqués sur une empreinte nationale.

Bouygues Telecom demande donc à l'Arcep d'alerter les collectivités sur les risques encourus d'un changement d'exploitant ou de propriétaire du génie civil, qui était jusqu'à présent celui d'Orange, sur les déploiements des réseaux à très haut débit.

Enfin, Bouygues Telecom estime que l'offre d'accès au génie civil d'Orange, dans les conditions tarifaires de l'offre iBLO devrait se généraliser à tout type d'usage, et pas uniquement à ceux de boucle locale. En effet, le génie civil d'Orange est une infrastructure essentielle qui n'a aucun substitut possible, et dont les conduites sont les mêmes qu'il s'agisse d'un lien de boucle locale ou un lien de collecte.

S'il est en effet nécessaire que l'accès y soit donné, en orientation vers les coûts, et sur la base d'une équivalence des intrants entre Orange et les opérateurs alternatifs, pour les déploiements de boucle locale sur fibre optique, Bouygues Telecom estime également pertinent d'y associer la composante collecte. A tout le moins, le premier lien de collecte qui relie un point de présence opérateur (PoP) à



un NRA/O d'Orange ou d'un opérateur d'infrastructure tiers. Il n'existe en effet aujourd'hui aucune alternative à l'offre LFO, qui comme vu ci-dessous est à des conditions tarifaires excessives. De plus, Bouygues Telecom constate que l'offre LFO d'Orange n'est pas disponible entre un point de présence de Bouygues Telecom et un NRO d'un opérateur tiers. Or dans les zones où Orange n'est pas l'opérateur d'infrastructure, le cas de figure où le NRO retenu par l'opérateur tiers n'est pas un NRA/O d'Orange est fréquent. Dès lors, permettre aux opérateurs alternatifs de déployer des liens de collecte dans le génie civil d'Orange, à des conditions tarifaires orientés vers les coûts, permettra à ces derniers de réduire leurs OPEX et ainsi investir plus rapidement dans leur couverture FttH.

Bouygues Telecom demande donc que l'offre d'accès iBLO d'Orange soit *a minima* étendu, dans les mêmes conditions techniques et tarifaires, aux liens de collecte entre les PoP opérateurs et les NRA/O d'Orange ou NRO des autres opérateurs d'infrastructure.

Question S.6

Avez-vous des observations sur les offres d'hébergement et de collecte ?

S'agissant de l'**offre d'hébergement NRO**, Bouygues Telecom se félicite des travaux menés depuis le milieu de l'année 2015 afin de faire évoluer l'offre d'hébergement d'Orange dans ses NRA/O afin que les opérateurs alternatifs installent leurs équipements optiques. Il s'agit en effet d'un maillon essentiel, en tant que premier maillon, dans le déploiement des opérateurs commerciaux.

La réutilisation des NRA/O d'Orange permet de mener des investissements efficaces, d'autant plus si les opérateurs ont le choix quant à la localisation de leurs équipements. Compte tenu des contraintes financières mentionnées précédemment sur le déploiement de la boucle locale optique, **Bouygues Telecom estime que ces infrastructures peuvent quasiment être considérées comme des infrastructures essentielles au déploiement de boucle locale optique.** En effet, il serait très coûteux pour Bouygues Telecom de devoir investir dans des locaux pour y héberger l'ensemble de ces équipements. D'autant plus coûteux que Bouygues Telecom devrait déployer un réseau de collecte, alors qu'avec la réutilisation des infrastructures existantes le lien de collecte (en propre ou LFO) servant initialement pour le dégroupage, dès lors qu'on est présent, est réutilisé.

Bouygues Telecom estime nécessaire d'avoir des conditions d'accès et des processus opérationnels qui soient le plus fiables possibles, et homogènes entre opérateur d'infrastructure, afin de ne pas entrainer de point de blocage dans le déploiement de ses infrastructures.

Bouygues Telecom est ainsi **favorable à ce que des indicateurs et des niveaux de service associés soient définis et contrôlés**, notamment en ce qui concerne les délais de mise à disposition des différentes prestations afférentes à cette offre, à savoir :

- Les études de faisabilité ;
- Les mises à dispositions d'emplacement ;
- Les mises à dispositions de l'énergie et climatisation ;
- Les mises à dispositions des câbles de renvois ;
- Les prises de rendez-vous.



En outre, et comme détaillé précédemment, Bouygues Telecom s'est dit satisfait des évolutions apportées à la livraison des liens NRO-PM pour s'assurer d'une présence simultanée de tous les opérateurs commerciaux, y compris celui de l'opérateur verticalement intégré. Toutefois, l'hébergement étant le premier maillon du déploiement, il est nécessaire que les prestations fournies par l'opérateur hébergeant les opérateurs commerciaux, se fassent de manière coordonnée avec la mise à disposition des emplacements d'hébergement. Ainsi **Bouygues Telecom demande que soit généralisé chez tous les opérateurs d'infrastructure** (même lorsqu'ils sont hébergés chez un opérateur d'infrastructure autre qu'Orange) **un délai minimum de 9 mois entre l'officialisation du NRO et la mise à disposition du premier PM** (qui devra se faire de manière synchronisée avec la mise à disposition du lien NRO-PM correspondant).

S'agissant de l'**offre de collecte LFO**, Bouygues Telecom se félicite des évolutions récemment apportées à cette offre en termes de distance minimum, ainsi qu'aux évolutions permettant par l'offre PCO-NRA permettant de ne plus avoir à dégroupier un NRA pour y utiliser une liaison LFO.

Toutefois, Bouygues Telecom relève qu'en augmentant les distances, des contraintes techniques apparaissent. En effet, au-delà d'une certaine distance, il est nécessaire de rajouter des équipements actifs pour faire transiter les signaux, ce qui entraîne des coûts non négligeables. Une fois le passage sur un lien activé réalisé, plus la capacité en termes de débit augmente sur le lien plus la distance va diminuer. Ainsi, **afin de pouvoir faire transiter l'ensemble du trafic sur des liens LFO de longue distance, il sera nécessaire d'avoir accès non pas à une seule, mais à deux fibres LFO.**

Par ailleurs, **Bouygues Telecom rappelle à l'Autorité que la composante LFO est un coût récurrent significatif pour les opérateurs.** Bouygues Telecom est l'opérateur qui a dégroupé le moins de NRA que ces concurrents, mais il supporte tout de même une facture annuelle LFO de plus de [SDA] d'euros.

Bouygues Telecom investissant pour être présent sur l'ensemble de réseaux FttH, il doit également pour cela venir collecter les NRO servant de point d'encrage aux boucles locales optiques. **Or, dans certaines zones du territoire, compte tenu de la faible taille des NRO, les coûts ramenés aux clients potentiels sont très élevés, et comme indiqué précédemment, l'offre LFO d'Orange n'est pas forcément disponible.** Une alternative par le génie civil, à des conditions tarifaires économiquement pertinentes et proportionnées (tarif actuel de l'offre iBLO pour le déploiement de boucle locale optique) est nécessaire.

Si Bouygues Telecom a pu obtenir des offres de collecte activée avec les opérateurs de RIP que sont Covage, Altitude Infrastructure, Axione ou TDF, cela n'est pas le cas avec Orange sur l'ensemble de sa zone RIP, comme vu en section 2.3.1, ni avec SFR ou le SIEA pour l'instant.

Cela n'est pas non plus le cas dans les zones AMEL (qui sont des anciennes zones RIP) qui seront déployées par Orange, SFR ou Covage. **Or, dans ces zones AMEL, Bouygues Telecom estime à plus de [SDA]€/mois/client les coûts LFO**, lorsqu'elle disponible, rendant ainsi impossible la fourniture d'une offre de détail compétitive.

Bouygues Telecom estime que les tarifs de l'offre LFO d'Orange sont excessifs et ne sont pas conformes à son obligation qui est de ne pas faire obstacle au raccordement des boucles locales filaires. Bouygues Telecom rencontre ici une barrière à l'entrée.



Ainsi, en complément des demandes exprimées en section 2.3.2 sur les zones AMEL et RIP, **Bouygues Telecom demande que les tarifs de l'offre LFO soient significativement revu à la baisse**, en particulier la composante récurrente, pour s'assurer que les opérateurs alternatifs pourront être présent sur le marché de détail et y exercer une concurrence loyale.

4.3. Enjeux réglementaires relatifs à l'accès au réseau de boucle locale cuivre d'Orange, aux réseaux FttH des opérateurs d'infrastructure et aux réseaux à haute qualité de service d'Orange pour le marché des professionnels et des entreprises

4.3.1. Poursuivre le développement d'un marché de gros activé sur le FttH pour les professionnels et les entreprises

Question C.1

- a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros activé à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- b. Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros activées existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?
- c. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre de l'obligation imposée à Orange de faire droit aux demandes raisonnables d'accès passif adapté d'opérateur entreprise ? Quelles évolutions jugeriez-vous nécessaire d'apporter à cette offre le cas échéant ?
- d. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre de l'obligation imposée à Orange de commercialiser des offres de gros de revente de ses offres de détail FttH à destination des professionnels et des entreprises ? Quelles évolutions jugeriez-vous nécessaire d'apporter à cette offre le cas échéant ?
- e. Au vu du développement des offres activées, quelle est votre appréciation quant au besoin d'offres de gros de revente des offres de détail à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- f. Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en termes d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres qu'Orange) ?

A titre liminaire, **Bouygues Telecom rappelle à l'Autorité qu'il a lancé son activité d'opérateur de gros sur fibre optique en novembre 2018**. Cette offre de gros activée est disponible sur l'intégralité de l'empreinte FttH de Bouygues Telecom et prochainement sur l'intégralité de son empreinte FttE et FttO.



Il existe à date deux offres différentes, au même tarif, sur l’empreinte FttH.

[SDA]

Ainsi, **Bouygues Telecom ne souhaite pas qu’une offre de gros activée soit imposée à Orange sur le FttH**. Cette offre serait de nature à pénaliser les investissements réalisés par Bouygues Telecom.

En effet, **l’Autorité s’est depuis l’origine refusée à imposer à Orange une offre activée sur le FttH de façon à encourager la concurrence par les infrastructures**. Les opérateurs alternatifs dont Bouygues Telecom souhaitant être présent sur le marché du FttH ont donc dû investir massivement dans le FttH en passif, sans nécessairement avoir la certitude de pouvoir rentabiliser ces investissements du fait de parts de marché initiales beaucoup plus faibles que celles d’Orange. Cette incertitude pèse toujours sur les investissements dans le FTTH.

Changer aujourd’hui le cadre de la régulation même pour le seul marché des entreprises soulèverait une question de fond. Orange, du fait de ses parts de marché dispose d’économies d’échelle sans comparaison avec les opérateurs alternatifs et peut donc pratiquer sur le marché de détail comme sur le marché de gros des prix qui sont difficilement répliquable sur le long terme par un opérateur comme Bouygues Telecom.

Bouygues Telecom ne souhaite pas que les investissements importants qu’elle a réalisés pour être présente en tant qu’opérateur de détail et opérateurs de gros auprès des entreprises, soient brutalement remis en cause par une offre activée d’Orange. Si d’aventure elle devait être imposée à Orange, cela devrait être via un encadrement très strict pour éviter les pratiques d’éviction.

Par ailleurs, Bouygues Telecom constate que d’autres acteurs se sont également lancés sur ce marché des offres de gros activées, et pour lesquels il également nécessaire de s’assurer que les conditions d’accès aux offres de gros d’Orange, dès lors qu’elles sont adaptées par rapport aux offres de gros utilisées pour cibler le marché généraliste, ne leur permettent pas d’avoir des conditions techniques ou économiques plus favorables que celui qui a investi en passif de manière massive sur l’ensemble du territoire, conformément au cadre réglementaire.

Toutefois, comme vu en section 2.2, Orange connaît une forte avance dans la couverture du territoire en FttH, et cela va perdurer encore quelques années. Compte tenu également de sa forte dominance sur le marché de détail entreprise, Orange dispose d’un avantage décisif dans la migration de ces entreprises vers la fibre.

Etant donné que la zone du territoire sur laquelle l’écart de couverture va être durablement la plus importante est la **zone RIP, et potentiellement la zone AMEL**, compte tenu des contraintes financières pour venir collecter les NRO dans ces zones (les zones AMEL étant des anciennes zones RIP), comme détaillé en section 2.3.2, **Bouygues Telecom souhaite que soit imposées des obligations à Orange, ou à défaut aux opérateurs d’infrastructure de la zone :**

- Obligation de proposer une offre de collecte activée des NRO, livrée en un point régional et facturée au client final, sur les zones sur lesquelles Orange est opérateur d’infrastructure et sur lesquelles Orange est présent sur le marché de détail entreprise ;
- Obligation de proposer une offre FttE activée, livrée en point régional, sur les zones sur lesquelles Orange est opérateur d’infrastructure et sur lesquelles Orange est présent sur le marché de détail entreprise.



En outre, sur la zone privée de SFR, sur laquelle SFR ne propose pas de lien NRO-PM mais uniquement un lien PRDM (1000 lignes)-PM, Bouygues Telecom ne sera pas en mesure de construire sa propre offre passive compte tenu des coûts et des délais associés à un tel déploiement, qui ne pourront pas être recouverts sur les clients finaux. Dès lors, il est nécessaire qu'une offre de gros FttE activée soit proposée sur la zone privée SFR, soit par SFR en tant qu'opérateur d'infrastructure, soit par Orange, sur la base de l'offre de gros passive de SFR.

4.3.2. Renforcer la concurrence et garantir l'absence de discrimination pour les offres à destination des professionnels et des entreprises

Question C.2-1

Quels sont, selon vous, les offres pour lesquelles le risque de discrimination semble le plus important ? Et quels sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez en conséquence souhaitable de demander à l'opérateur Orange de mettre en place ?

Bouygues Telecom estime que les offres pour lesquelles le risque de discrimination risque d'être la plus importante sont les offres sur fibre optique, ce afin de s'assurer que l'ensemble des désagréments constaté ces dernières années sur le cuivre ne se reproduisent pas. En effet, Bouygues Telecom rappelle qu'il a fallu près de 3 ans pour obtenir l'offre de dégroupage entreprise.

Si sur le **FttH**, les évolutions qui ont été faites dans les processus chez Orange ont permis d'assurer un meilleur traitement non discriminatoire, **des travaux apparaissent encore nécessaires, notamment sur le SAV**. En complément, ces évolutions de processus devraient être étendues aux opérateurs verticalement intégrés, notamment SFR, ce qui est d'autant plus justifié compte tenu de sa forte position sur le marché de détail entreprise. Pour plus de détail, Bouygues Telecom renvoi vers sa contribution en section 4.2.1.

Sur le **FttE**, Bouygues Telecom comprend que les offres des différents opérateurs d'infrastructures seront construites sur un schéma différent des offres FttH. En effet, afin de garantir une garantie de temps de rétablissement de 4 heures, les opérateurs indiquent qu'ils seront les seuls à pouvoir intervenir lors de la construction d'un nouvel accès. **Dans le cas où l'opérateur d'infrastructure est un opérateur verticalement intégré, Bouygues Telecom demande qu'une stricte équivalence des intrants s'appliquent**, c'est-à-dire que la branche de détail de l'opérateur d'infrastructure et les autres opérateurs commerciaux utilisent les mêmes systèmes d'information et processus, que cela soit en phase de production qu'en phase d'exploitation. Cette demande est totalement proportionnée étant donné que les offres de gros d'Orange et des autres OI viennent d'être lancés et qu'il n'y aura donc pas de coûts spécifiques de mise en œuvre par ces derniers. A défaut d'imposer une équivalence des intrants sur les offres FttE, le raccordement du client final devra pouvoir être réalisé par les opérateurs commerciaux (mode STOC), tout en conservant les mêmes garanties de temps de rétablissement.



Toujours sur le **FttE**, **l'asymétrie d'information entre l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial** concernant les plannings de déploiement, la date d'ouverture des PM ou des PB, **demeure beaucoup trop importante**. Ainsi, fort de ces informations, l'opérateur verticalement intégré peut à loisir fidéliser ses clients entreprises très en amont avant même que tout autre opérateur puisse entreprendre quelque action.

Ce constat est réel sur le déploiement du FttE effectué par Orange, pour lequel la liste des adresses éligibles est mise à jour une fois par mois par Orange, mais pour lequel il n'existe aucune visibilité sur le calendrier dans lequel les PM non encore FttE seront rendus éligibles. Si Orange avait indiqué qu'à compter de 2016 l'ensemble des nouveaux PM déployés devaient être éligibles FttE, force est de constater que cela n'a pas été le cas. En effet, Bouygues Telecom a constaté, sur la base des données IPE FttH et FttE du mois de juin 2019 que depuis 2016, près de 20% des PM éligibles FttH n'étaient pas éligibles FttE, soit un volume de plus de 3.200 PM.

Bouygues Telecom s'inquiète donc du retard pris par Orange pour les PM qui auraient dû nativement être éligibles FttE. Par ailleurs, Bouygues Telecom relève qu'antérieurement à 2016, le stock de PM qui est éligible FttH et non éligible FttE est de 95%.

Orange doit donc rattraper un stock important de PM pour les rendre éligibles FttE, programme de reprise sur lequel la visibilité n'est pas suffisante pour s'assurer que la branche de détail d'Orange ne dispose pas d'une information plus détaillée que les opérateurs alternatifs. En effet, Bouygues Telecom est tenu d'installer des équipements spécifiques dans les NRO afin de pouvoir exploiter les offres FttE passive d'Orange. Compte tenu des coûts associés à l'installation de tels équipements, Bouygues Telecom ne peut pas anticiper leur installation. En outre, compte tenu des délais nécessaires à l'installation de tels équipements (plusieurs semaines), Bouygues Telecom a besoin d'une visibilité fine et fiable sur l'éligibilité des PM au FttE d'Orange afin de s'assurer d'être bien présent commercialement au moment où le PM sera effectivement éligible au FttE. A défaut, Orange sera lui présent commercialement plus tôt que les opérateurs alternatifs.

Bouygues Telecom demande donc à que l'Autorité renforce les obligations d'Orange en matière de mise à disposition d'information sur les plannings de déploiement sur le FTTE.

Sur les **offres de gros activées d'Orange (CELAN)**, la récente mise en demeure de décembre 2018 a démontré la mauvaise qualité de ces offres, impactant directement les opérateurs alternatifs dans leur conquête de part de marché. En effet, les opérateurs alternatifs étant dans une dynamique de conquête de client, notamment des clients Orange au vu des parts de marché, une dégradation de la qualité des offres de gros, tant pour la partie production que SAV, n'incite pas un client à changer d'opérateur de détail, d'autant plus si ce dernier est également l'opérateur d'infrastructure sous-jacente. **Un suivi attentif et continu des indicateurs et niveau de service associés imposés par l'Autorité à Orange dans le cadre de la mise à demeure est nécessaire**. Si l'Autorité constate **un non-respect de cette décision** par Orange, Bouygues Telecom souhaite, au-delà des sanctions qui seraient appliquées, qu'**une stricte équivalence des intrants soit également appliquée sur ces offres**.

Toujours sur ces offres de gros activées d'Orange (CELAN), Bouygues Telecom mène actuellement un travail sur le POC fibre réalisé par Orange afin de s'assurer que le client est correctement accompagné et ne se voit pas contraint par la réalisation de travaux qui vont, selon les processus Orange conduire



à une attente client (ATTCLI) et qui permettra ainsi à Orange de s'exonérer de son délai contractuel de livraison de l'accès et donc de son obligation réglementaire. **Bouygues Telecom demande à l'Arcep que le processus de POC soit transparent vis-à-vis des clients finaux** des opérateurs alternatifs de sorte que ces derniers ne soient pas impactés par des délais de déploiement sur lesquels Orange n'a plus d'obligation contractuelle ou réglementaire.

Question C.2-2

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quelle est votre appréciation des critères de choix incitant à se fournir auprès d'une offre de gros plutôt qu'une autre ?

Concernant la répliquabilité des offres de détail d'Orange, **Bouygues Telecom partage les interrogations faites par certains acteurs à l'Arcep sur le caractère répliquable des offres de détail sur fibre dédiée (FttO) commercialisées par Orange.** En effet, des constats d'offres de détail à des prix inférieurs à ceux des offres de gros ont été remontés à l'Arcep. Dans les protocoles de séparation comptable d'Orange, **Bouygues Telecom demande que seul le recours aux offres de gros activées d'Orange soit pris en compte dans les zones où Orange est soumis à une obligation tarifaire de non-éviction et de non-excessivité.** Ceci permettrait notamment d'être cohérent quant au fait que la concurrence n'est pas assez développée sur ces zones, lié au fait que le déploiement via le génie civil n'est pas économiquement rentable pour un opérateur alternatif, et donc qu'Orange s'est vu imposé une obligation tarifaire. Cela permettrait également d'apporter plus de transparence sur le critère de répliquabilité. En effet, un opérateur alternatif n'est pas en mesure de savoir si dans ou telle ou telle zone Orange peut avoir recours au génie civil ou non.

4.3.3. Généraliser les offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C.3-1

a. Quelles sont les caractéristiques attendues, par vous, de la ou des offre(s) de gros passive(s) avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH (avec ou sans adaptation) qui permettrai(en)t de répondre aux différents besoins des entreprises ?

b. En particulier, que pensez-vous de la possibilité et de la pertinence d'une offre de GTR 4HO et 4HNO sur un réseau FttH sans adaptation ?

c. Pensez-vous nécessaire d'imposer à l'ensemble des OI de fournir des offres à qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH ?

d. Quel délai vous semble-t-il nécessaire de laisser aux OI, le cas échéant, avant d'exiger la disponibilité de ces offres ?



e. Quels sont, selon vous, les interfaces et processus opérationnels et informatiques pertinents pour la mise en oeuvre de ces offres ?

f. Quelles seraient, selon vous, les dispositions permettant de garantir la transparence suffisante sur le niveau effectif de qualité de service fourni par les opérateurs d'infrastructure ?

g. Quel est, selon vous, le bon niveau de tarification pour les offres passives à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH afin de permettre la migration de l'ensemble des clients actuellement sur les offres SDSL ?

h. Quelles pratiques opérationnelles permettraient, selon vous, de mieux répondre au besoin de prévisibilité en matière d'éligibilité des lignes FttH à ces offres et d'évolution de cette éligibilité ?

i. Y a-t-il d'autres éléments qu'il vous semble utile d'évoquer s'agissant des offres avec qualité de service renforcée sur les réseaux FttH avec ou sans adaptation ?

Question C.3-2

Quelle est votre position concernant la cohérence des niveaux de GTR entre les différentes offres ?

Compte tenu du nombre important de client multisites, comme vu précédemment, il est **nécessaire d'avoir une harmonisation dans les offres de gros FttH/E proposées par les opérateurs d'infrastructures**, dans l'objectif de pouvoir construire un catalogue d'offre de détail qui puisse permettre de commercialiser de manière homogène et industrielle sur l'ensemble du territoire. Si cela a bien été le cas sur le dégroupage, et les offres de gros activée CELAN, cela n'est pas encore le cas sur le FttH et encore moins sur le FttE.

En effet, **sur le FttH**, à la connaissance de Bouygues Telecom **tous les opérateurs d'infrastructure ne proposent pas une GTR 10 HO/HNO**, à tout le moins pas sur les mêmes segments. Concernant les processus de commande et de SAV, les opérateurs étant tenus de respecter la décision de l'Autorité de 2015 sur les processus, ainsi que les implémentations mise en oeuvre dans le cadre du groupe inter'op, l'harmonisation entre les différents opérateurs existent. Bouygues Telecom note toutefois que des évolutions de ces processus sont discutés et attendus par les opérateurs commerciaux dans le cadre du GT Entreprises du groupe inter'op afin de bien répondre aux besoins spécifiques des entreprises, qui sont différents de ceux du marché généraliste.

Ainsi, **Bouygues Telecom estime nécessaire que sur le FttH les offres de gros suivantes se développent chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructures :**

- GTR 10HO/HNO sur le segment NRO-PM doit être inclus dans l'offre (cf. offre FttH d'Orange en zone moins dense) associée à une GTR 10HO/HNO sur le segment PM-PB à un tarif de l'ordre de 10€/mois, afin de ne pas s'éloigner des standards de prix actuels du DSL

A contrario, **sur le FttE**, étant donné qu'il n'y a pas de standard de marché, **chaque opérateur d'infrastructure pourrait être amené à proposer une offre différente**. Cela vaut non seulement pour l'architecture de l'offre et donc le caractère sécurisé ou redondant de cette dernière, mais également l'éligibilité, le processus de commande, les conditions de mise en oeuvre de la GTR.



Bouygues Telecom souhaite qu'il soit conjointement défini qu'une offre de gros FttE est une offre de gros basée sur l'infrastructure FttH mais pour laquelle le lien en fibre optique se fait en point en point du NRO jusqu'au client final, c'est-à-dire qu'il ne passe par un coupleur au PM, mais que lien NRO-PM est directement raccordé, au niveau du PM, au lien PM-PB, et que potentiellement un point de branchement spécifique (PRE) est créé par l'opérateur d'infrastructure au plus proche des entreprises.

Ainsi, **Bouygues Telecom estime nécessaire que sur le FttE, les offres de gros passives suivantes se développent chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructures**, sur l'ensemble de la couverture FttH :

- Point à point sur l'infrastructure de fibre optique mutualisé, associée à une GTR 4HO/HNO sur l'ensemble du segment NRO-Client final inclus dans le tarif de l'accès, avec obligation de non-discrimination basée sur l'équivalence des intrants si l'intervention en mode STOC pour le raccordement n'est pas permis par l'OI

Par ailleurs, les offres FttO actuelles (CELAN Orange, mais également celles des autres opérateurs de gros) proposant de nombreuses **options de sécurisation** (double adduction, double rattachement), **il apparaît nécessaire de prévoir de telles modalités sur le FttE** car comme vu précédemment, cela répond à une attente forte des entreprises. Ces options peuvent toutefois être plus simples et plus limitées, comme le rattachement à deux PRE différents par exemple.

Enfin, et **de manière générique sur l'ensemble des offres FttH/E de l'ensemble des opérateurs d'infrastructure**, **il apparaît nécessaire de mettre en place des indicateurs et des niveaux de services associés**, afin d'en garantir le bon respect des délais de déploiement et de la GTR.

Pour ce faire, **Bouygues Telecom préconise de retenir *a minima* les indicateurs et niveaux de service associés définis par l'Arcep dans la mise en demeure d'Orange sur les accès cuivre et fibre à haute qualité de service**, soit :

- Le taux de respect de la date contractuelle de livraison fixée à 90% sur le FttE ;
- Le taux de respect de la GTR fixé à 90% sur le FttH et le FttE ;
- Le délai maximum de rétablissement en cas d'incident fixé à 12 heures sur le FttH et 6 heures sur le FttE.

4.3.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros à destination des entreprises

Question C.4-1

Quelle est votre appréciation d'une éventuelle évolution des objectifs chiffrés de qualité de service existants d'Orange ainsi que sur les valeurs attendues pour les offres CN2 et Optimum Ethernet ?

Bouygues Telecom partage le constat de l'Arcep sur la dégradation de la QoS sur les offres activées haute qualité et a accueilli favorablement la mise en demeure imposée à Orange en décembre 2018



de se conformer aux niveaux de service qui lui avaient déjà été imposé dans le cadre de la décision d'analyse du marché 4 en décembre 2017.

Pour le prochain cycle de régulation, **Bouygues Telecom estime nécessaire, a minima, de maintenir les indicateurs et les niveaux de service associés actuels de l'analyse de marché 4 et de la mise en demeure.**

Compte tenu du fait que de nouvelles offres activées sont commercialisées par Orange, **les mêmes indicateurs et niveaux de service associés devraient tout à fait logiquement être appliqués à ces nouvelles offres**, et a minima sur les offres Optimum Access et Ethernet.

En conséquence, et comme indiqué dans la section précédente, **Bouygues Telecom demande que des indicateurs et niveaux de services associés soient également mis en place sur les offres de gros passives sur fibre optique d'Orange, à savoir sur le FttH et le FttE.** En effet, le marché de gros des offres activées devant se développer, il est nécessaire que les acteurs utilisant les offres passives pour construire leurs offres de gros activées aient des niveaux de service autant performant sur les offres de gros passives que ce qui seraient imposées à Orange sur les offres de gros activées. L'un ne peut pas aller sans l'autre, au risque de créer une discrimination sur le marché de gros des offres activées avec Orange qui servirait ses clients avec une meilleure qualité de service que les opérateurs de gros alternatifs.

- Le taux de respect de la date contractuelle de livraison fixée à 90% sur le FttE ;
- Le taux de respect de la GTR fixé à 90% sur le FttH et le FttE ;
- Le délai maximum de rétablissement en cas d'incident fixé à 12 heures sur le FttH (par rapport à une GTR 10H) et 6 heures sur le FttE (par rapport à une GTR 4H).

Questions C.4-2

Que pensez-vous du fait d'imposer à Orange une valeur minimum de taux de respect de la GTR, et quel devrait être le niveau associé le cas échéant ?

Bouygues Telecom est totalement favorable au fait d'imposer à Orange une valeur minimum du taux de respect de la GTR sur le dégroupage, de 90%, pour les mêmes raisons que mentionnées précédemment sur le FttH et le FttE passif.

En complément, il est également **nécessaire d'imposer un délai maximum en cas d'incident, qui serait donc de 12 heures pour une GTR 10H et de 6 heures pour une GTR 4H.**

Question C.4-3

Quelles sont vos observations sur le mécanisme de pénalités en vigueur ?

Comme indiqué précédemment, **Bouygues Telecom souhaite que les pénalités imposées à Orange soient fortes, non symétriques et non libératoires,** afin notamment de refléter les contraintes et les pertes encourues par Bouygues Telecom.



En effet, seules **ces incitations permettront de tendre vers une véritable obligation de résultat de la part d'Orange**, en lieu et place de l'obligation de moyen actuelle.

Les pénalités doivent être fortes afin d'être réellement incitatives pour Orange. Dès lors que les pénalités encourus ne correspondent qu'à quelques mois d'abonnement mensuel des tarifs de gros, **Bouygues Telecom considère que le niveau n'est pas assez élevé pour refléter les contraintes et pertes encourues.** En effet, un client non satisfait va se plaindre auprès de son opérateur de détail, soit Bouygues Telecom, avec un impact sur la qualité de l'expérience client et sa satisfaction qui ont un impact direct sur le churn des clients et donc sur les revenus. Ainsi, pour conserver un client mécontent, Bouygues Telecom sera amené à faire des gestes commerciaux qui seront plus élevés que les pénalités payées par Orange, pour une cause d'insatisfaction uniquement dû au non-respect par Orange de ses obligations.

Par ailleurs, **les pénalités ne doivent pas être libératoires de sorte que même si Orange a payé une pénalité pour un client donné il soit toujours incité à fournir le service tel que prévu dans ses obligations à ce client.** En cas de pénalité libératoire, une fois la pénalité payée, Orange n'est tenu à aucun délai. Il est donc nécessaire que les pénalités continuent d'être appliquées tant que le client n'a pas vu son service être rétabli.

Enfin, **les pénalités pour une cause identique chez Orange ou chez Bouygues Telecom ne doivent pas être symétriques.** En effet, dans le cas d'un technicien Orange absent, c'est un client qui ne voit pas son service être rétabli au moment de l'intervention prévue, et donc, comme vu précédemment un client qui pourra être amené à cherner, soit des revenus en moins pour Bouygues Telecom. A contrario, si le client ou le technicien Bouygues Telecom est absent, la conséquence pour Orange est uniquement un technicien non-utilisé. Ainsi, **les conséquences sont plus fortes pour Bouygues Telecom de l'absence d'un technicien Orange que pour Orange de l'absence d'un client ou technicien Bouygues Telecom.**

4.3.5. Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support cuivre

Question C.5-1

Avez-vous d'éventuelles remarques sur la pertinence du maintien des zones identifiées et des obligations associées ?

Question C.5-2

Quelle est votre appréciation, s'agissant des produits ATM en zone ZC3, de l'opportunité : - d'une levée de l'obligation tarifaire sur les produits ATM dès lors que les produits Ethernet correspondants seraient disponibles partout ? - d'un remplacement d'une obligation de l'orientation vers les coûts par une obligation de non-excessivité ?

Bouygues Telecom est favorable à un maintien de la régulation sur le cuivre, tant au niveau des zones que des obligations tarifaires associées. En effet, Bouygues Telecom estime que la régulation tarifaire



actuelle sur les offres de haute qualité sur support cuivre permet bien d'une part, le développement d'offres de gros activée concurrentes à celles d'Orange pour préserver le marché de gros, et, d'autre part, à ce que sur les zones les plus concurrentielles, soient les zones dégroupées depuis plus longtemps, les tarifs de gros soient libres et ce aux bénéfices des clients de détails qui profitent de cette concurrence.

Question C.5-3

a. Quelle est votre appréciation du degré de substituabilité entre LPT 2M et CN2, pour la production des accès opérateurs ? Pouvez-vous préciser, dans le cas où certains produits ne pourraient pas, à mi-2019, fonctionner sur lien d'accès CN2 (au lieu de liens d'accès LPT 2M), si vous avez prévu des adaptations de vos réseaux ou de vos offres ?

b. Certaines obligations tarifaires vous semblent-elles pertinentes pour les offres LPT 2M et CN2 lors du prochain cycle d'analyse de marché ?

Question C.5-4

Quelle est votre appréciation des modalités d'accompagnement imposées dans la décision d'analyse de marché pour répondre aux besoins d'adaptation des offres de gros aux évolutions technologiques de réseau ?

Compte tenu de l'arrêt du réseau ATM d'Orange, **Bouygues Telecom souhaite que les offres de migration vers le réseau Ethernet proposée par Orange soit le plus fluide possible, sans surcoût** et prenne en compte le fait que des acteurs sont présents sur le marché de gros activées en tant que revendeur des offres d'Orange.

En effet, Bouygues Telecom achète aujourd'hui à SFR les offres DSLE d'Orange. Il est donc nécessaire que les processus de migration mis en place par Orange soient compatibles pour des opérateurs qui ne sont pas directement d'Orange. Par ailleurs, étant donné que le choix d'arrêt du réseau ATM et le rythme de migration est imposée par Orange, Bouygues Telecom souhaite que cette migration vers le réseau Ethernet se fasse sans surcoût, c'est-à-dire qu'aucun frais de migration ne soit imputé aux opérateurs alternatifs.

Question C.5-5

Pouvez-vous vous prononcer sur des adaptations éventuelles à apporter à ces offres d'accès à la boucle locale cuivre, et sur les raisons qui pourraient, selon vous, conduire l'Autorité d'imposer à Orange une valeur minimum de taux de respect de ses créneaux de rendez-vous ?



Bouygues Telecom a été pendant de nombreuses années demandeuse d’une adaptation de l’offre de dégroupage d’Orange à des fins de servir efficacement le marché entreprise, dont les besoins sont différents. En effet, un client entreprise étant très sensible au délai de coupure lors d’un changement d’opérateur, il était nécessaire d’avoir une offre qui permette de traiter ces contraintes. Pour pallier à ces dispositions dans l’offre de dégroupage actuelle, les opérateurs construisaient un nouvel accès et réalisaient le changement d’opérateur une fois le nouveau lien construit. Ce processus n’était pas optimal car les opérateurs alternatifs étaient dépendant des délais de déploiement d’Orange, souvent longs.

Bouygues Telecom a accueilli favorablement l’offre de dégroupage entreprise, dont la mise en œuvre devrait se faire courant début 2020. En effet, les choix de systèmes d’information faits par Orange conduisent les opérateurs alternatifs à devoir développer de tous nouveaux systèmes internes pour non seulement pouvoir passer de nouvelles commandes, mais également continuer à pouvoir exploiter le parc client.

Comme indiqué précédemment, **Bouygues Telecom confirme que la prise de rendez-vous sur un créneau de 4 heures (par demi-journée) pour réaliser la production de l’accès est l’élément structurant de cette offre.** Ceci permettra de donner confiance aux clients finaux lors d’un changement d’opérateur qui se fera quasi sans couture, et devrait donc être profitable pour la dynamique du marché entreprise.

Dès lors, **Bouygues Telecom juge nécessaire, d’une part, qu’Orange propose suffisamment de créneau pour répondre à la demande des clients finaux, et, d’autre part, que les créneaux soient respectés sous peine de pénalités.** Ainsi, Bouygues Telecom demande qu’au moins 3 RDV soient proposés dans les 3 jours et que le taux de respect du rendez-vous soit fixé à 95%. Tous les autres indicateurs tels que détaillés en section 4.1.1 devront être appliqués à l’offre de dégroupage entreprise, en y ajoutant la composante GTR.

A ce jour, Bouygues Telecom ne connaît pas l’ensemble des modalités pratiques d’utilisation de cette offre, et ne peut donc pas se prononcer sur d’éventuelles besoin d’évolution de l’offre. Toutefois, Bouygues Telecom sera très vigilant sur la mise en œuvre opérationnelle de cette offre.

4.3.6. Évolution de la régulation des offres de haute qualité sur support fibre

Question C.6-1

Existe-t-il selon vous des cas d’usages éventuels pour lesquels les offres activées à qualité de service renforcée sur FttH ne seraient pas substituables aux offres activées sur BLOD ?

Bouygues Telecom estime qu’il y aura toujours des clients qui auront des besoins de sécurisation et de débit garanti qui passent nécessairement par des accès en fibre dédiée (FttO) étant donné que même s’il était possible d’avoir 2 accès FttH/E pour un même local, les trajets du réseau seraient les mêmes et n’offrirait donc pas un niveau de sécurisation suffisant pour certains clients. Ceci vaut tant pour les offres passives que les offres activées.



Par ailleurs, **Bouygues Telecom rappelle qu'en Zone Très Dense en poche de haute densité, le FttE ne sera pas disponible**, ou à tout le moins ne sera pas différent du FttO étant donné que dans les deux cas, le réseau horizontal doit être déployé jusqu'au pied de l'immeuble.

La régulation d'Orange sur les accès à haute qualité sur fibre optique (CELAN) doit donc être maintenue étant donné que ce besoin d'accès sécurisé se fera sur l'ensemble du territoire, et que la disponibilité d'offres FttE, dès lors que les options permettraient d'assurer une telle substituabilité (à minima raccordement sur deux PRE distincts), ne seront pas disponibles avant plusieurs années sur l'ensemble de l'empreinte CELAN d'Orange, et que **offre sur fibre dédiée (FttO) et offre sur fibre mutualisée (FttE) ne sont pas totalement substituables**.

Question C.6-2

Quelle est votre appréciation de l'influence de la disponibilité des nouvelles offres activées à qualité de service renforcée sur les réseaux FttH sur l'évolution des parts de marché des opérateurs de gros sur le marché des accès de haute qualité ?

Comme indiqué dans la section 2.2, Orange sera l'opérateur dominant sur le FttH avec plus de 70% des prises sur l'intégralité du territoire, dont 85% sur la zone privée, ce dès aujourd'hui, mais également à terme. Sur la zone privée, le second opérateur d'infrastructure est SFR.

Ainsi, étant donné que tant Orange que SFR commercialisent ou vont commercialiser des offres activées à qualité de service renforcée (FttE), **Bouygues Telecom estime qu'il n'y aura aucune évolution sur les parts de marché sur le marché de gros étant donné que c'est toujours Orange qui aura une part significative du réseau FttE et donc des accès, suivi SFR et des RIP**.

Le marché de gros sera donc concentré sur ces deux principaux acteurs.

Question C.6-3

a. Quelle est votre appréciation des possibles évolutions exposées ci-avant par l'Autorité concernant le critère de densité utilisé dans la définition de la ZF1 ?

b. Plus généralement, avez-vous des commentaires sur les critères utilisés pour définir la ZF1 ?

Comme indiqué dans la section 3.2.1, [SDA].

Dès lors, **Bouygues Telecom ne souhaite pas que la ZF1 d'Orange soit étendue, conduisant ainsi à une levée de ses obligations, [SDA]**.

En effet, si la ZF1 est étendue, Orange n'y ayant aucune obligation tarifaire, il pourra pratiquer les tarifs de gros qu'il souhaite, et compte tenu de sa position d'opérateur historique et dominant tant sur le



marché de gros que sur le marché de détail, il dispose d'un avantage très important en la matière car de nombreux sites d'entreprise sont déjà raccordés à son réseau. Ce n'est évidemment pas le cas pour les opérateurs alternatifs, qui devront également supporter ces coûts de raccordement sur le marché de détail.

Question C.6-4

Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités (maille d'analyse, critères utilisés) de l'éventuelle évolution exposée ci-avant concernant la définition de la zone sans obligation tarifaire pour la BLOD ?

Comme indiqué précédemment, **Bouygues Telecom estime qu'il restera toujours une demande pour des accès sécurisé qui ne pourra être rendu que par des accès en fibre dédié (FttO) et non pas des accès à qualité de service renforcée construites sur le réseau FttH (FttE).**

En outre, Bouygues Telecom note que les offres de gros FttE passives et activées vont exister en parallèle des offres de gros FttO activées, et que à date, la couverture des offres FttE est très faible et leur évolution sur les prochaines années malheureusement incertaine, et leurs spécifications techniques non connues pour certains opérateurs.

Bouygues Telecom considère qu'il est ainsi encore trop tôt pour envisager une modification significative de la régulation de la BLOD d'Orange, en y intégrant un critère sur l'existence ou non d'offre de gros FttE.

Ainsi, **Bouygues Telecom demande à bien réguler à la fois les offres de gros FttE passives et activées, et les offres gros FttO activées, sans toutefois les mélanger.**

En effet, sur le FttE, comme indiqué précédemment, il n'y aura que l'opérateur d'infrastructure qui sera en mesure de faire des offres de gros passives. Compte tenu de la nécessité de proposer de telles offres pour, d'une part répondre aux besoins des entreprises, et, d'autre part, permettre, comme vu précédemment, d'assurer la migration du cuivre la fibre, **Bouygues Telecom demande que tout opérateur d'infrastructure FttH se voit imposé l'obligation de proposer une offre de gros passive FttE, et une offre de gros activée sur les RIP.**

Dès lors que cet opérateur propose également une offre de gros activées, il est nécessaire qu'une **obligation de non-éviction** s'impose afin de permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des offres activées sur le marché de gros. Cette non-éviction devra être basée sur les tarifs de gros de l'offre FttE passive.

Sur le FttO, et comme indiqué précédemment **Bouygues Telecom ne souhaite pas que la ZF1 soit étendue.**



Question C.6-5

Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités de l'éventuelle évolution exposée ci-avant concernant les offres passives pertinentes à utiliser pour apprécier l'obligation de non-éviction imposée en ZF2 ?

Question C.6-6

Quelle est votre appréciation sur le principe et les modalités (maille d'analyse, critères utilisés) de la possible création d'une zone ZF3 d'orientation des tarifs vers les coûts pour la BLOD, comme exposé ci-avant ?

Question C.6-7

Pensez-vous que des adaptations éventuelles doivent être apportées aux obligations tarifaires associées aux offres de gros activées de haute qualité d'Orange construites sur son réseau FttH avec ou sans adaptation ?

Comme indiqué précédemment, **Bouygues Telecom attache une importance particulière à la capacité donnée aux opérateurs alternatifs de pouvoir répliquer les offres de détail d'Orange sur fibre optique dédiée.**

En outre, et comme vu en réponse à la question précédente **Bouygues Telecom estime que la régulation des offres de gros FttE passives et activées ne doit pas être mélangée avec la régulation des offres de gros FttO activées.**

Dès lors, Bouygues Telecom serait favorable à une modification de la régulation des offres de gros à haute qualité activées d'Orange sur fibre optique dédiée (CELAN), qui conduirait, comme le propose l'Arcep à la création d'une ZF3 sur lesquelles la concurrence par les infrastructures de boucle locale optique dédiée (FttO) s'est peu développée.

La régulation des offres de gros FttO activées d'Orange prendrait donc la forme suivante :

- ZF1 : défini selon des critères identiques aux critères actuels de l'analyse de marché, sur laquelle Orange ne sera soumis à aucune obligation tarifaire
- ZF2 : à définir sur la base de nouveaux critères, mais qui pourrait regrouper les zones sur lesquelles des opérateurs alternatifs à Orange sont présents sur le marché de gros des offres FttO activées et sur lesquelles il y a des besoins pour le marché de détail (pour cela le critère de densité d'établissement de plus de salarié et le nombre d'accès FttO existant sur le marché de détail semblent pertinents, les seuils restant à définir). Sur cette zone, Orange serait donc soumis à une obligation de non-éviction et de non-excessivité. Toutefois, dans les protocoles de séparation comptable d'Orange, Bouygues Telecom demande que seule le recours aux offres de gros activées d'Orange soit pris en compte dans les zones où Orange est soumis à une obligation tarifaire de non-éviction et de non-excessivité. Ceci permettrait notamment d'être cohérent quant au fait que la concurrence n'est pas assez développée sur ces zones, lié au fait que le déploiement via le génie civil n'est pas économiquement rentable pour plusieurs opérateurs alternatifs, et donc qu'Orange s'est vu imposé une obligation tarifaire. Cela permettrait également d'apporter plus de transparence sur le critère de répliquabilité. En effet,



un opérateur alternatif n'est pas en mesure de savoir si dans ou telle ou telle zone Orange peut avoir recours au génie civil ou non.

- ZF3 : définir comme le reste des communes, donc non concurrentielles, sur laquelle Orange serait soumis à une obligation d'orientation vers les coûts, dès lors que cela ne conduit pas à des tarifs de gros plus élevée qu'un maintien d'une régulation de non-éviction sur l'ensemble de la ZF2 et ZF3.

Sur la régulation des offres de gros FttE activées d'Orange, comme indiqué précédemment, il n'y aura que l'opérateur d'infrastructure qui sera en mesure de faire des offres de gros passives. Dès lors que cet opérateur proposera également des offres de gros activées, **il est nécessaire qu'une obligation de non-éviction s'impose afin de permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des offres activées sur le marché de gros**. Cette non-éviction devra être basée sur les tarifs de gros de l'offre FttE passive.

Par ailleurs, et comme vu précédemment, **Bouygues Telecom est favorable à ce qu'Orange soit soumis à une obligation d'équivalence des intrants** pour les offres de gros FttE activées qu'il commercialisera, a minima dès lors qu'il est l'opérateur d'infrastructure sous-jacent.