



Situation sur les marchés de détail et de gros du haut et très haut débit fixe

3- Questions sur le marché de détail :

Question I.1 Quelles appréciations faites-vous concernant la forte croissance actuelle des abonnements fibre sur le marché HD/THD ? Quelles tendances voyez-vous se dessiner sur ce marché pour les prochaines années ?

Au terme du 2^{ème} trimestre 2022, l'Observatoire du haut et très haut débit fixe publié par l'ARCEP le 8 septembre 2022 indique que le nombre d'abonnements en fibre atteint 16,3 millions, soit 82 % du nombre total d'abonnements à très haut débit. Pour la première fois, les abonnements FttH deviennent majoritaires en France : 51 % des abonnements internet à haut et très haut débit sont désormais en fibre optique (+ 11 points en un an).

La progression des abonnements fibre sur le marché HD/THD témoigne de l'adéquation des offres avec les besoins du marché.

L'augmentation des abonnements fibre est évidemment amenée à se poursuivre : comme le souligne l'ARCEP, les réseaux FttH sont effectivement en passe de devenir l'infrastructure fixe de référence et ont *in fine* vocation à se substituer au réseau cuivre.

Le FttH suit le développement naturel d'une courbe en S.

Sur le marché Grand Public, la période de démarrage avec une croissance lente des abonnements est désormais largement dépassée et après un « point d'inflexion », cette croissance s'est accélérée rapidement, pour se situer sur la pente ascendante qui constitue la partie centrale de la courbe en S. On commence ainsi à observer un ralentissement de la croissance des abonnements, notamment sur certaines zones géographiques avec un très fort taux de pénétration. Cette partie supérieure de la courbe en S, ou « asymptote supérieure », pourra s'observer plus globalement lors de la phase de « maturité » du marché. Dans son communiqué de presse accompagnant la publication de l'Observatoire du haut et très haut débit fixe du 2^{ème} trimestre 2022, l'ARCEP souligne d'ores et déjà le ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements en fibre optique.

Sur le marché Entreprises, il convient de distinguer deux sous-marchés. Le premier sous-marché est celui du raccordement de type professionnel avec une GTR 10h ou FttH Pro. Le deuxième sous-marché est celui du FttE et/ou FttO qui s'adresse à une clientèle Entreprises ayant des besoins plus spécifiques. Dans les deux cas, le marché se situe encore dans une phase de croissance lente des abonnements, au début de la courbe en S.

Le marché du FttH Pro commence à s'approcher du point d'inflexion qui permettra d'observer une forte croissance des abonnements, avec la satisfaction des besoins de la clientèle en matière de qualité de service.

Le marché du FttE est quant à lui en phase de développement, les entreprises étant encore extrêmement méfiantes quant à la migration de leurs services du cuivre vers la fibre et dans l'attente des premiers retours d'expérience.

Question I.2 Quelles évolutions de la régulation seraient susceptibles, selon vous, de contribuer à diminuer les freins au changement d'opérateur, en particulier sur le marché de détail entreprises ?

L'ARCEP relève que les principaux freins à la migration pour les entreprises portent sur :

- La crainte d'un impact négatif sur l'activité à la suite d'un changement d'opérateur, en particulier au moment de la migration ;
- La difficulté à appréhender le contenu des offres et la méconnaissance des opérateurs présents sur ce marché ;
- La crainte de coûts réels ou perçus induits par le changement d'opérateur ;
- Certaines pratiques contractuelles susceptibles de diminuer la fluidité sur le marché : périodes d'engagement plus répandues et plus longues que sur le marché résidentiel, réengagement tacite, encadrement des modalités de résiliation (en particulier avec des périodes limitées pour y procéder) ou encore réengagement sur le contrat global lors de la souscription d'un nouveau service partiel.

Les autres freins à la migration des entreprises sur la fibre portent sur leur éligibilité aux offres sur la boucle locale mutualisée FttH (BLOM), notamment en zone privée (AMII et ZTD).

Ces freins (réels ou supposés) n'appellent pas de nouvelles obligations réglementaires mais des efforts de communication, de pédagogie et de transparence de la part des opérateurs sur le contenu de leurs offres.

L'ARCEP confirme dans son analyse que les freins au changement d'opérateur fibre ne sont pas différents des freins au changement du cuivre vers la fibre.

La situation la plus sensible actuellement est l'appréhension des clients Professionnels et Entreprises à basculer d'un support cuivre vers un support fibre, sachant que de nombreux clients ont en mémoire la difficulté à obtenir l'installation de leurs premiers services en haut débit. Le souvenir d'une grande complexité et d'aléas d'installation est encore plus présent pour les entreprises, car les clients ont souvent rencontré des problèmes dans la fourniture d'accès cuivre performant de la part de l'opérateur historique.

[Secret des Affaires]

En outre, sur un même registre, de nombreux immeubles FttH signés, fibrés et commercialisés par Orange en zone très dense ne peuvent être éligibles pour d'autres opérateurs commerciaux en raison d'un blocage à l'adduction du PM intérieur non-solutionné par Orange.

Grâce au groupe de travail PMi animé par l'ARCEP depuis plusieurs années, un tableau de bord est régulièrement partagé afin de suivre le traitement des notifications par Orange ainsi que la mise en œuvre de solutions. A cet égard, SFR considère que la **solution technique dite de « partage de fibre »** est prometteuse mais sous-employée. Si Orange devait quitter le mode expérimental pour généraliser cette procédure sur le plan contractuel, il convient que l'ARCEP veille à ce qu'Orange amplifie réellement la mise en œuvre de cette solution sur un maximum de sites.

En effet, à l'issue de deux années d'expérimentation, SFR n'a pu adducter via ce dispositif qu'une quinzaine de PMi parmi ceux sélectionnés et étudiés par Orange.

SFR souhaite rappeler que l'Autorité de la concurrence, dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, avait mis en exergue la responsabilité de tous les opérateurs d'infrastructure, en vertu de l'article L. 34-8-3 du CPCE et de la décision n° 2009-1106 de l'ARCEP, de garantir l'effectivité de l'accès aux PM qu'ils déploient, et ce dans des conditions non-discriminatoires. Ainsi, l'Autorité de

la concurrence avait appelé l'ARCEP à maintenir sa vigilance sur les difficultés d'adduction qui pourraient subsister notamment chez Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure.

Dans les faits, Orange s'engage uniquement à « faire ses meilleurs efforts » pour traiter les éventuelles difficultés rencontrées, ce qui ne permet pas *in fine* de garantir l'accès effectif à ses PMi. En conséquence, il apparaît primordial que l'ARCEP oblige Orange à mobiliser les moyens nécessaires et notamment humains en vue de garantir l'effectivité de l'accès à ses PMi.

8- Questions sur le marché de gros HD/THD :

Question II.1 Concernant le marché du génie civil, quelles observations faites-vous concernant son état actuel ou concernant l'accès à des infrastructures de génie civil propriété de tiers ?

L'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange est déterminant pour permettre à SFR et XpFibre (ou ses filiales) de déployer des réseaux, sachant que tout retard peut remettre en cause leur capacité à tenir leurs engagements de déploiement FttH.

L'offre d'accès au génie civil d'Orange (GC BLO) soulève des difficultés de plusieurs ordres, qui impactent chacune des étapes du processus de déploiement :

- Complexité opérationnelle des procédures ;
- Manque de visibilité sur l'état réel des infrastructures, en particulier des appuis aériens ;
- Totale opacité du programme de maintenance proactive d'Orange et des engagements associés ;
- Difficultés pour obtenir d'Orange la rénovation par ses soins de ses appuis aériens.

Complexité opérationnelle des procédures imposées par Orange dans l'offre GC BLO :

L'impossibilité de faire réaliser les dossiers de fin de travaux (DFT) par les techniciens concomitamment à la réalisation des opérations sur le terrain implique une perte de temps importante pour les opérateurs. Plus globalement, la réalisation des DFT est une opération trop longue, en raison du nombre d'informations et du format des informations qui doivent être communiquées. Pour améliorer le processus, il pourrait être envisagé de s'inspirer des CRI que les techniciens réalisent dans le cadre d'un raccordement client FttH.

A ce stade, ce sujet est en cours d'étude chez Orange et nous attendons une mise à jour d'un document « aide au remplissage » en espérant des évolutions pragmatiques et efficaces, de nature à faciliter réellement les opérations de déploiement et de raccordement des clients finals.

En l'espèce, l'enjeu consiste à remonter à Orange les informations strictement nécessaires et de permettre une réparation des conduites souterraines sur une distance supérieure à 10 mètres.

Globalement, face à une situation inefficace et non-prévue par le contrat GC BLO, les opérateurs tiers font face à une inertie de la part d'Orange à trouver des solutions pragmatiques, ce qui a pour conséquence de retarder voire compromettre leurs déploiements. L'expérience des opérateurs concernant la procédure de réhausse des chambres sur chaussée illustre ce propos. Ces travaux de réhausse des chambres sont réalisés quotidiennement par les équipes d'Orange et ses sous-traitants et les opérateurs alternatifs sont déjà autorisés à faire ces réhausses sur les trottoirs, **sous réserve de ne pas dépasser un quota fixé arbitrairement par Orange**. Au-delà de ce problème de quota relatif aux réhausses sur les trottoirs, en ce qui concerne les réhausses sur chaussée, **les opérateurs ont dû attendre plus de 12 mois la proposition d'un contrat d'expérimentation pour disposer d'un**

processus répondant à ce besoin. L'expérimentation en cours doit permettre de valider les modalités techniques et contractuelles de ces opérations en vue d'une intégration au contrat GC BLO.

Rénovation et maintenance des infrastructures :

1°) Le processus de rénovation imposé par Orange est inopérant :

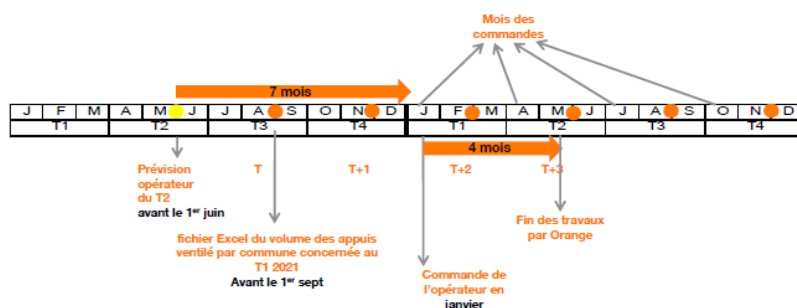
Malgré les principes et les nouvelles dispositions intégrés par l'ARCEP pour le cycle en cours (décision n° 2020-1445), Altice France déplore que le dispositif de rénovation des appuis aériens formalisé en 2021 par Orange dans son contrat GC BLO ne soit toujours pas efficient.

Dans sa décision de décembre 2020, l'ARCEP avait pourtant souligné que « *les modalités de rénovation des infrastructures de génie civil ne doivent pas venir limiter artificiellement la possibilité pour l'opérateur de déployer son réseau de fibre optique, quels que soient leurs choix technologiques et d'architecture des réseaux, conformément au principe de neutralité technologique visé par le 1° du IV de l'article L. 32-1 du CPCE* ».

Mais en réalité, non seulement le délai (4 mois maximum pour les appuis aériens) dans lequel Orange s'engage à réaliser les travaux de rénovation des poteaux est excessif au regard des contraintes de déploiement des opérateurs FttH, mais l'exigence de l'obtention préalable de prévisions 7 mois à l'avance (condition *sine qua non* pour que les commandes de rénovation soient recevables) est irréaliste et abusive, alors même qu'Orange est censé disposer de la visibilité sur l'état des poteaux du fait des audits que l'opérateur historique réalise régulièrement.

➤ Prestation de renforcement / remplacement de poteaux par Orange :

- ✓ Réalisation des travaux par Orange en 4 mois maximum



● Prévisions du T2

● Prévisions suivantes incluant le fichier des appuis à remplacer par Orange

10



En dépit des critiques de plusieurs opérateurs, dont Altice France, qui ont déjà dénoncé le caractère inadapté et irréalisable de cette exigence prévisionnelle (cf. notamment le compte-rendu de la réunion multilatérale Génie Civil du 10 octobre 2021), Orange ne propose aucune alternative concrète et efficace.

Sur le plan opérationnel, un tel processus s'avère dissuasif puisqu'il consiste à imposer un délai incompressible de 11 mois entre l'identification d'un besoin de remplacement ou de renforcement d'appui et l'exécution des travaux par Orange.

Altice France considère que ces conditions sont disproportionnées, discrétionnaires et **préjudiciables aux déploiements** des opérateurs concurrents de l'opérateur historique. De telles contraintes sont en

effet artificielles, obstructives et fondamentalement contraires à l'objectif recherché par l'ARCEP dans sa décision d'analyse de marché de 2020.

2°) Il est crucial d'encadrer plus fortement les obligations d'Orange en matière de maintenance préventive et curative de son parc d'appuis aériens :

Orange présente¹ son infrastructure aérienne de la manière suivante :

- **15 millions** de poteaux ;
- **2,5 millions** d'expertises par an ;
- 15 000 poteaux remplacés par mois, en matière composite (fibre de verre, résine) chimiquement neutres **sans impact sur l'environnement et quatre fois plus résistants que le bois.**

La réglementation en vigueur (décision de l'ARCEP n° 2020-1445) précise que « *En plus des opérations de rénovation ou de réparation décrites précédemment, il convient qu'Orange maintienne le rythme et le périmètre des contrôles et des études préventifs qu'il réalise sur son patrimoine. En particulier, au vu de l'état général du parc des appuis aériens composant une part importante du génie civil d'Orange, il est raisonnable qu'une attention particulière lui soit portée et que, par exemple, des poteaux puissent continuer à être changés de manière active* ».

En outre, s'agissant du traitement des signalisations pour infrastructures endommagées, l'ARCEP a déjà souligné dans sa décision n° 2020-1445 que « *Lors du précédent cycle d'analyse de marché, les remontées faites à l'Arcep par les élus, clients finals et opérateurs sur le réseau aérien ont fait état de situations parfois préoccupantes concernant la pérennité des ouvrages, et qui peuvent poser la question du caractère suffisant des mesures de prévention mises en œuvre par Orange pour garantir le maintien en conditions opérationnelles de son réseau* ».

Mais **en pratique, cette maintenance proactive est déficiente, arbitraire et opaque** pour les opérateurs alternatifs. Pourtant, le Secrétaire Général d'Orange a récemment déclaré² que les infrastructures de génie civil d'Orange demeurent sa propriété et que la maintenance de ce patrimoine représentait un budget de plusieurs centaines de millions d'euros chaque année.

[Secret des Affaires]

Ceci démontre l'inertie dont fait preuve Orange pour contrôler périodiquement et entretenir son parc d'appuis aériens, en particulier sur une zone sur laquelle le déploiement du réseau FttH est opéré par un opérateur alternatif.

Pourtant, l'ARCEP avait souligné dès 2017, dans sa décision n° 2017-1347, la responsabilité d'Orange en matière de maintenance proactive (cf. page 110) : « *En plus des opérations de rénovation ou de réparation décrites précédemment, il convient qu'Orange maintienne le rythme et le périmètre des contrôles et des études préventifs qu'il réalise sur son patrimoine. En particulier, au vu de l'état général du parc des appuis aériens composant une part importante du génie civil d'Orange, il est raisonnable qu'une attention particulière lui soit portée et que, par exemple, des poteaux puissent continuer à être changés de manière proactive.* » En outre, il convient de souligner qu'Orange ne prévient à aucun moment les opérateurs alternatifs signataires du contrat GC BLO de sa planification de rénovation ou de remplacement d'appuis dans le cadre de son programme de maintenance. Orange ne fournit jamais d'information ni les critères avec lesquels il priorise et met en œuvre ses opérations de maintenance.

¹ Cf. le site <https://reseaux.orange.fr/couverture-reseaux/entretien-des-reseaux>.

² Lors de la conférence Territoires Connectés organisée par l'ARCEP le 22/09/2022.

Le contrat GC BLO ne prévoit d'ailleurs aucun engagement de délai, ni aucun quota géographique, et aucune disposition ne permet à un opérateur de connaître le délai dans lequel un appui en mauvais état et doté d'une étiquette jaune (qui étrangement n'est pas datée lors de sa pose) - c'est à dire qui est considéré inutilisable et qu'Orange doit remplacer par lui-même - sera effectivement rénové par Orange et ce, alors même que certains nécessitent un changement « immédiat » (code 00) ou « différé » (code 01).

L'extrait ci-dessous de l'annexe D11 du contrat GC BLO explique les informations GESPOD partagées par Orange concernant le statut de ses appuis aériens :

1.3 Les codes sur les états du poteau

ETAT	LIBELLE DE L'ETAT
00	CHANGEMENT IMMEDIAT
01	CHANGEMENT DIFFERE
03	GARANTIE 3 ANS (code qui n'est plus utilisé)
05	IMPERFECTION MINEUR
06	GARANTIE 6 ANS
10	GARANTIE 10 ANS (POTEAU NEUF)
11	EN ATTENTE EXPERTISE (sur demande spécifique d'Orange)
12	NON EXPERTISE

Nota :

Les codes 00 et 01 s'appliquent aux poteaux qui ont une étiquette jaune posée suite à une expertise.

Seul un fichier semestriel et prévisionnel de futures expertises est mis à disposition des opérateurs, mais d'une façon telle que ce document est inexploitable. En effet, Orange refuse de donner une prévisibilité de sa campagne d'inspection à la maille communale et, de surcroît, transmet ce fichier de façon erratique : par exemple le fichier prévisionnel établi par Orange pour le second semestre 2022 n'a été livré que le 27 septembre 2022.

Altice France dénonce par conséquent une asymétrie persistante d'information sur l'état du parc d'appuis aériens Orange, ce qui constitue une pratique discriminatoire et obstructive, en dépit du fait que l'ARCEP relevait déjà dans sa décision n° 2017-1347 (cf. page 114) l'existence de cette problématique : « L'Autorité considère de surcroît nécessaire de limiter les différences observées entre les informations dont dispose Orange en base et celles dont disposent les opérateurs tout au long du processus de l'offre GC BLO. »

En 2020 l'ARCEP précisait de plus dans sa décision n° 2020-1445 qu'il « apparaît cependant raisonnable et proportionné qu'Orange donne accès à la meilleure information disponible sur l'état probable, effectif ou prévisionnel de ses infrastructures de génie civil ».

En outre, l'Autorité de la concurrence a également indiqué dans son avis n° 20-A-07 que « dans un contexte marqué par les déploiements massifs des réseaux en fibre optique, les opérateurs tiers ont indiqué avoir besoin de prévisibilité et de transparence sur les modalités de remise en état du génie civil, afin que les déploiements qu'ils programment et pour lesquels ils engagent des ressources ne soient pas bloqués par un manque d'information sur le génie civil ».

Concernant l'accès aux infrastructures des tiers, les difficultés rencontrées dans l'accès aux poteaux ENEDIS appellent un focus particulier.

Poteaux ENEDIS :

Il convient de revoir le processus de prévenance des interventions des opérateurs sur le réseau d'ENEDIS. Il faut revoir notamment le contenu des déclarations et réduire le délai entre la déclaration d'intervention et la prise en compte par ENEDIS. Ces améliorations permettront notamment de réaliser

des opérations de SAV pour les entreprises dans un délai de moins de 4 heures, répondant à leurs attentes.

Par ailleurs, les outils actuellement mis à disposition des opérateurs d'infrastructure par ENEDIS se révèlent inadaptés et incompatibles avec un processus industriel d'envergure nationale : en particulier, la plateforme d'échange actuelle (E-Plan) ne leur permet pas de superviser les plannings, IPS et dossiers déposés par les prestataires des opérateurs.

Bien d'autres aspects du modèle type de convention établi par ENEDIS et la FNCCR en 2015 nécessitent d'être réformés. Sans être exhaustives, les principales demandes exprimées par Altice France sont les suivantes :

- Simplification de l'attestation d'achèvement de travaux (AAT) aux informations strictement nécessaires ;
- Prise en charge par ENEDIS du remplacement des appuis dont la surcharge est antérieure à la pose d'un nouveau câble en fibre optique ;
- Possibilité d'utilisation temporaire des appuis communs y compris le temps que l'opérateur installe son propre support à proximité alors même qu'ENEDIS n'est pas en mesure de s'engager sur des délais de remplacement de ses appuis raisonnables et compatibles avec les contraintes de déploiement ou de raccordement des opérateurs ;
- Pas de reversement d'indemnité de droit d'usage à ENEDIS pour les appuis déjà utilisés et facturés ;
- Versement annuel de la redevance à l'AODE (il n'est pas pertinent de verser d'avance la redevance sur 20 ans car les appuis aériens ont vocation à être enfouis) ;
- Clarification et contractualisation de la tarification de toutes les prestations d'ENEDIS, y compris le remplacement d'appui (le renvoi contractuel à un simple devis n'est pas acceptable) ;
- Limite dans le temps du contrôle de conformité des travaux par ENEDIS ;
- Obtention d'un engagement de délai contractuel lorsque ENEDIS réalise un remplacement d'appui commandé par l'opérateur.

En outre, dans le cadre des discussions multilatérales animées par Infranum, l'ensemble des opérateurs d'infrastructure ont expressément indiqué leurs besoins à ENEDIS et la FNCCR. Les opérateurs ont également contesté et amendé en juillet 2022 le nouveau projet de convention présenté par ENEDIS et la FNCCR, celui-ci ne répondant pas à leurs attentes.

En particulier, ce projet introduit des pénalités (non-prévues dans la version de 2015) considérées comme excessives et non-raisonnables au regard des difficultés opérationnelles observées depuis des années par l'ensemble des opérateurs, mais aussi tenant compte des insuffisances procédurales précitées.

Question II.2 Concernant le marché de gros des accès généralistes, quelle appréciation faites-vous concernant les écarts de mutualisation observés entre les zones ? Quelles évolutions anticipez-vous en matière de mutualisation et de cofinancement des réseaux FttH pour le prochain cycle d'analyse de marché ?

Les écarts de présence entre les différentes zones révèlent les facteurs suivants :

- Capacité à raccorder les NRO : le taux de mutualisation est plus important dans les zones offrant des solutions de raccordement ou de collecte activée efficaces. Dans les zones Axione par exemple, la collecte activée permet de raccorder tous les NRO rapidement qu'ils soient petits ou non. Par

opposition, dans les ZMD Orange sans collecte activée, il faut utiliser l'offre LFO, qui présente une tarification excessive et qui est très longue à mettre en œuvre. C'est dans un tel contexte de mise en œuvre de l'offre LFO qu'Altice France se focalise sur les NRO/NRA de grande taille et ne procède pas au raccordement des plus petits NRO/NRA ;

- Capacité à faire : les déploiements FttH sont nombreux, très rapides et sur une longue période, ce qui impose de pouvoir mobiliser beaucoup de compétences, de ressources humaines et matérielles pour les réaliser ;
- Maturité des solutions techniques : la taille des NRO varie de 50 000 lignes à moins de 2 000 lignes, les matériels ne sont pas tous adaptés et à un prix acceptable. La crise de fourniture des composants, la demande mondiale pour la fibre et ses solutions techniques créent une grande tension dans les approvisionnements ;
- Capacité financière : les déploiements FttH en mutualisation nécessitent de lourds investissements, alors même que les marges de manœuvre sont réduites sur le marché de détail, en raison de la concurrence tarifaire que se livrent les opérateurs.

Question II.3 Quelles sont, selon vous, les difficultés pour les opérateurs d'infrastructure FttH de qualifier de raccordables sur demande certains locaux ? Quels sont les freins à la commercialisation des offres de détail FttH sur ces locaux ? Quels mécanismes ou quelles obligations suggèreriez-vous pour y remédier ?

Les opérateurs d'infrastructure FttH, notamment sous la pression de leurs délégants (en zone RIP) et des pouvoirs publics, ont pour objectif de déployer un maximum de prises en un minimum de temps et les performances affichées ces dernières années sont exceptionnelles.

Dans ce contexte, les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux, en tant que sous-traitants pour la réalisation des raccordements, disposent de peu de temps pour traiter les cas particuliers et complexes, notamment pour étudier et trouver des solutions pour rendre raccordables certains locaux isolés ou privés de génie civil mobilisable.

De plus, un certain nombre de locaux ne sont pas connus car non-référencés. Le caractère raccordable d'un local ne signifie pas nécessairement qu'il soit possible, sans difficultés ou contraintes majeures, de le raccorder effectivement à la fibre optique.

Les cas d'absence d'adduction ou de génie civil cassé entre le PBO et le logement ou local à usage professionnel ne sont pas, dans la majorité des cas, connus par l'opérateur d'infrastructure avant l'intervention de l'opérateur commercial au moment de la réalisation effective du raccordement final.

La réalité terrain peut diverger de l'étude initiale, du fait d'informations préalables parfois incomplètes ou erronées (par exemple, en cas de PIT Orange incomplet ou obsolète) ou du constat de différentes difficultés techniques au moment du tirage du câble, lesquelles ne peuvent pas être anticipées, tel qu'un fourreau cassé, une absence de segment de génie civil en domaine public ou dans la portion située entre la chambre d'adduction et la limite privative qui est du ressort du client final, ou la nécessité d'un élagage imprévu. Toutes ces situations sont susceptibles de complexifier, retarder voire empêcher la réalisation du raccordement final.

Dans chacun de ces cas, **les coûts relatifs à ces travaux ne sont pas ou pas entièrement pris en charge par le client final ou les pouvoirs publics. Ces problèmes majeurs existent aussi bien sur le domaine public que sur le domaine privé et sont à l'origine de barrières parfois infranchissables qui conduisent à renoncer à raccorder les clients.**

Concernant la partie privative, les clients (ou propriétaires) sont responsables, mais si les coûts sont excessifs, ils ne voudront jamais quitter le cuivre pour passer à la fibre.

Concernant la partie « publique », Orange étant responsable de la maintenance de ses fourreaux et de ses poteaux, il est essentiel qu'il réalise ces travaux dans un délai rapide, transparent et compatible avec les objectifs sur le marché de détail. L'opérateur d'infrastructure ne saurait être responsable de la réalisation de ces travaux de maintenance pour le compte d'Orange.

Le déploiement d'infrastructures supplémentaires qui représentent des coûts importants appelle à la mise en place d'un fonds national, qui prendrait en charge ces coûts.

Ainsi, dans le cas d'absence de génie civil en partie publique en aval du PBO, le montant des travaux n'est pas anticipable et peut n'être découvert qu'au moment de la demande de raccordement. Or, ces financements n'ont pas été prévus à ce jour. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle l'Etat a mis en place un dispositif de financement des raccordements complexes dédié à certains RIP nécessitant la construction de génie civil en domaine public et dont le cahier des charges a été récemment publié par l'Agence nationale pour la cohésion des territoires.

Si l'intervention financière de l'Etat doit être saluée, l'enveloppe de 150 millions d'euros affectée à la prise en charge des travaux de génie civil en domaine public ne sera pas un levier suffisant pour lever les freins financiers au raccordement final sur toutes les zones concernées (zones d'initiative publique). Sur la partie située en domaine public, compte-tenu des montants en jeu, et au regard de l'ampleur des réseaux téléphoniques déployés en plein terre par l'opérateur historique, et ce, bien au-delà des seuls RIP, l'identification de solutions de financement adaptées est un prérequis indispensable.

Il s'avère donc primordial de mener une réflexion avec les pouvoirs publics sur la mise en place d'un fonds de péréquation afin d'assurer la construction puis l'exploitation de ces portions de génie civil manquantes. A titre d'exemple, les diverses taxes qui pèsent aujourd'hui sur les opérateurs, telles que notamment la TOCE, pourraient utilement être réaffectées au secteur à ces fins.

Question II.4 Concernant globalement les marchés de gros du haut et du très haut débit fixe, y a-t-il d'autres aspects dans l'évolution de ces marchés que ceux abordés précédemment et qui doivent, selon vous, retenir l'attention de l'Autorité ?

Marché du FttH :

A date, la qualité de service et d'exploitation sur les infrastructures FttH représente un enjeu majeur.

La stabilité du raccordement des clients doit être améliorée, notamment avec une meilleure gestion des routes optiques, pour éviter par exemple que deux clients soient coupés successivement, étant présents sur la même route optique ; ainsi l'enjeu de mise en cohérence des systèmes d'information avec la réalité terrain est majeur et fait l'objet de travaux inter-opérateurs.

Altice France s'investit pleinement dans l'amélioration de la qualité des interventions des techniciens avec notamment des investissements importants dans les CRI³ et l'analyse des photos, pour garantir que les travaux réalisés par les techniciens soient de bonne qualité. XpFibre a partagé un Plan d'action avec l'ARCEP qui vise tout particulièrement ces améliorations.

³ Cf. le compte-rendu d'intervention asynchrone normé par Interop'Fibre.

L'amélioration de la qualité du FttH Grand Public est un point essentiel car elle participera à la levée des réticences des clients Entreprises à basculer vers une solution en fibre optique mutualisée FttH Pro ou FttE.

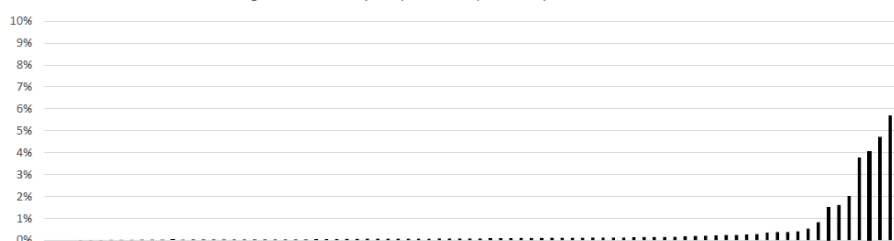
A ce stade, il convient de souligner que la majorité des pannes, objet de signalisations SAV par les opérateurs commerciaux, est concentrée sur une minorité de réseaux. Ce constat a d'ailleurs été présenté par l'ARCEP lors de sa conférence Territoires Connectés du 22 septembre 2022 :

L'amélioration de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH nécessite la mobilisation de l'ensemble de la filière (2/2)

Les indicateurs collectés montrent une situation très contrastée en fonction des réseaux considérés, à titre d'exemple 8 réseaux (représentant 2 % du parc au T1 2022) connaissent un taux de panne visiblement très supérieur à la moyenne.

Des plans de reprise dédiés sont en cours d'élaboration pour répondre aux enjeux spécifiques à ces réseaux.

Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois - T1 2022



En outre, certains opérateurs d'infrastructure sont amenés à adapter des réseaux « anciens » dont la conception était antérieure au cadre réglementaire en vigueur. Par ailleurs, les armoires PM les plus dégradées font l'objet d'opérations de remise en conformité.

Marché du haut débit :

SFR se plaint depuis de très nombreuses années de la dégradation de la qualité de service et l'ARCEP a eu l'occasion de mettre en demeure Orange de respecter des minimums de performance. Or, Orange ne respecte toujours pas ces minimums, la qualité continue de se dégrader, sans aucune prévision d'amélioration de la qualité.

Question II.5 Comment envisagez-vous l'évolution de ces marchés, notamment au regard de la fermeture du réseau cuivre ?

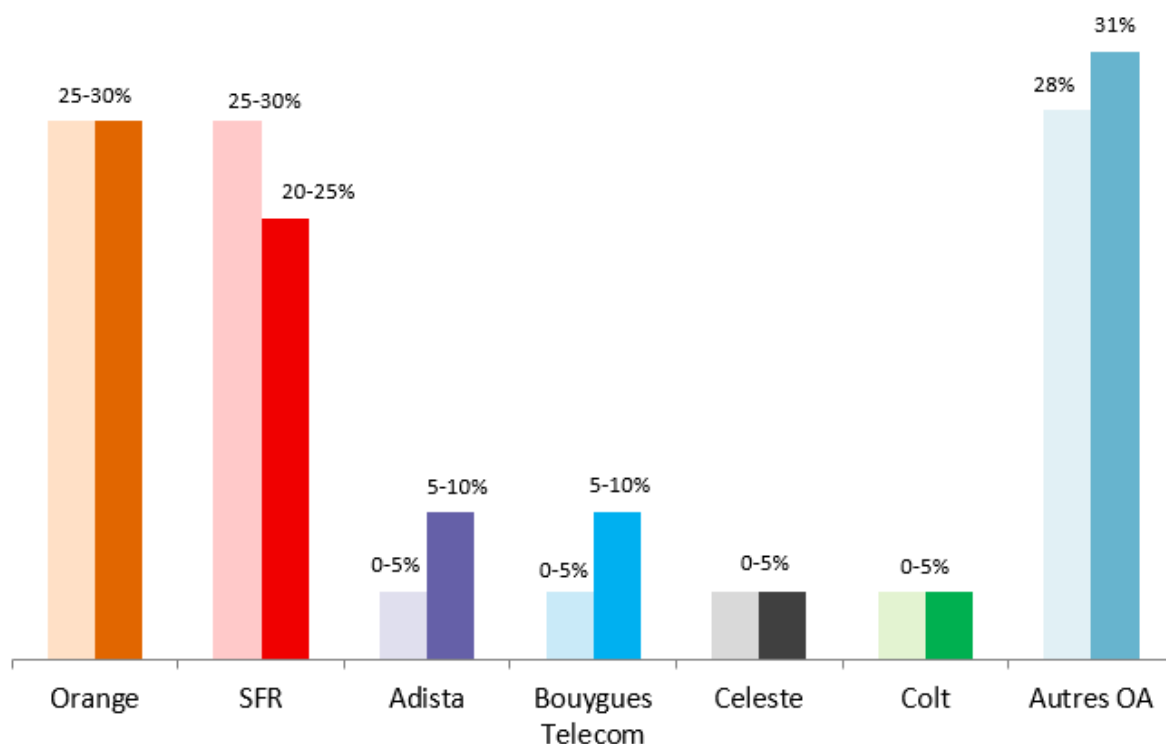
Avec l'augmentation de l'offre (couverture géographique et nombre de solutions), les nombreux confinements, l'importance croissante du numérique, le nombre de clients voulant basculer sur une solution d'accès en fibre optique va croissant.

La grande difficulté sera d'inciter les derniers clients réfractaires à basculer vers la fibre optique. Actuellement, aucune solution n'est envisageable et il conviendra de fixer un cadre permettant de « forcer » les derniers clients réfractaires à migrer vers la fibre. Il semble par ailleurs important d'étudier les modalités d'accompagnement financier pour les problématiques en domaine privatif qui sont un frein pour de nombreux foyers.

Question II.6 La méthode et les critères utilisés lors des précédentes analyses de marché pour opérer la délimitation géographique des marchés (cf. section 2.2 « délimitation géographique du marché » des décisions n° 2020-144547, n° 2020-144648, n° 2020-144749, et n° 2020-144850) vous semblent-ils devoir être modifiés au regard des évolutions constatées sur les marchés ?

La dimension nationale du marché Entreprises tend à se fragmenter avec des acteurs locaux ou régionaux très fortement représentés. On notera par exemple le fort développement d'acteurs comme Adista, Linkt et le rapprochement de plusieurs acteurs ces deux dernières années.

Comme le montre la figure 8 page 17 du document soumis à consultation publique, les autres opérateurs alternatifs (Autres OA) représentent 31 % de parts de marché en volume d'accès de haute qualité sur support optique vendu sur le marché de détail Entreprises :



A ce titre, l'ARCEP aurait pu détailler la liste et la répartition des opérateurs composant la catégorie « autres OA ».

En tout état de cause, la méthode et les critères utilisés pour opérer la délimitation géographique des marchés permettent bien d'apprécier la concurrence qui s'exerce sur ces marchés.

Question II.7 Plus généralement, partagez-vous le bilan de la situation des marchés des haut et très haut débit fixe établi ci-dessus ?

Sans parler explicitement de « duopole » entre Orange et SFR, la **présentation par l'ARCEP de la situation des marchés des haut et très haut débit fixe Entreprises est relativement biaisée, tendant souvent à considérer que SFR se trouve dans une situation comparable à celle d'Orange.**

En réalité, Orange occupe toujours une place prépondérante sur le marché de détail sur le segment des accès de haute qualité, aussi bien sur cuivre que sur fibre.

En effet, Orange est parvenu à maintenir ses parts de marché alors que celles de SFR ont baissé au cours du dernier cycle d'analyse (entre fin 2018 et fin 2021) au profit des **autres opérateurs alternatifs, qui détiennent plus d'un tiers des parts de marché des accès de haute qualité sur cuivre et 55 % des parts de marché des accès de haute qualité sur fibre** (cf. pages 16 et 17 du document de l'ARCEP).

Le marché de détail Entreprises, concernant notamment les accès de haute qualité sur fibre, présente une multitude de plus petits opérateurs, avec des parts de marché parfois importantes au niveau local et régional.

Concernant le marché Grand Public, la puissance de frappe d'Orange est sans égal. Cette situation résulte principalement de la capacité importante d'investissements d'Orange (que permet notamment la rente qu'il dégage de l'exploitation de son réseau de boucle locale) et son statut d'opérateur historique qui confère à Orange différents avantages matériels. Seul Orange est en mesure de raccorder tous les NRO et tous les PMi sans retard, ce qui lui donne un avantage considérable par rapport à ses concurrents, qui ne disposent pas de moyens comparables et qui sont obligés de prioriser voire de renoncer à certaines présences ou d'arriver avec un retard qu'ils ne pourront pas rattraper avant des années.

Question II.8 Avez-vous d'autres remarques à porter à la connaissance de l'Autorité sur ces aspects ?

Altice France n'a pas d'autre remarque à formuler que celles présentées dans les questions ci-dessus.

Enjeux pour le prochain cycle de régulation

Question III.1 Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments généralistes ?

Les enjeux du prochain cycle d'analyse des marchés fixes sont bien ceux identifiés par l'ARCEP, avec des objectifs qu'il s'agit de concilier au mieux, pour définir les conditions d'une concurrence saine et loyale entre opérateurs, dans le contexte des prochaines années caractérisé par :

- La transition technologique et commerciale du cuivre vers la fibre, notamment en termes de pédagogie auprès des clients finaux ;
- La nécessité du maintien d'un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre ;
- Le développement d'offres de services compétitives et de bonne qualité sur fibre ;
- **Le besoin de conditions d'accès aux infrastructures physiques d'accueil et aux ressources associées qui soient adaptées, aussi bien d'un point de vue opérationnel que tarifaire**, pour accompagner les dernières étapes de déploiement des réseaux fibrés ainsi que le raccordement final des abonnés ;
- L'enjeu de résilience des réseaux télécoms et de transition écologique du numérique.

S'agissant plus particulièrement des conditions visant à assurer la réussite de la transition du cuivre vers la fibre, l'ARCEP prévoit de consulter ultérieurement le secteur sur l'encadrement des modalités tarifaires de l'accès à la boucle locale cuivre, qui devrait selon elle être réexaminé à l'aune de la fermeture du réseau cuivre historique.

Cet encadrement tarifaire applicable pour le prochain cycle d'analyse représente un enjeu très important pour les opérateurs tiers et cette consultation, très attendue, devrait être lancée rapidement, en parallèle des présents travaux d'analyse de marchés déjà initiés par l'ARCEP. Altice France a néanmoins d'ores et déjà eu l'occasion de s'exprimer sur ces enjeux et renvoie l'ARCEP à ses contributions sur le sujet.

Question III.2 Avez-vous des observations sur les enjeux tels qu'identifiés par l'Autorité pour le prochain cycle d'analyse des marchés fixes, concernant les marchés et segments entreprises ?

D'une manière générale, mais plus encore pour les marchés et segments Entreprises, le prochain cycle d'analyse des marchés fixes représentera une période charnière pour les opérateurs et l'opportunité de conquérir de nouvelles parts de marché à l'occasion de la migration progressive vers la fibre.

A ce titre, on peut s'interroger sur la durée des prochaines décisions d'analyse de marchés qui pourrait être de cinq ans, s'agissant notamment du marché Entreprises. Il conviendra de pouvoir étudier le retour d'expérience à la suite de la phase de transition du programme de fermeture du cuivre. Une clause de rendez-vous mériterait d'être prévue, par exemple mi 2026, à la suite de l'entrée dans la « phase de fermeture » du cuivre début 2026 et qui succèdera à la « phase de transition ».

Fiches A. Fibre

Fiche A.1. Qualité de service et résilience des réseaux FttH en exploitation

Question A.1.1.

Quelles difficultés d'exploitation observez-vous ou rencontrez-vous encore sur les réseaux FttH ? Quel bilan faites-vous des actions entreprises au sujet de la qualité de l'exploitation des réseaux FttH ?

La France a fait des choix d'architecture FttH et de mutualisation qui lui sont propres. Certains réseaux font déjà aujourd'hui figures de réseaux « anciens » et appellent à des opérations de reprises importantes. Au cours de ces dernières années, beaucoup de travaux de normalisation ont été réalisés ; les déploiements ont été réalisés à un rythme très soutenu répondant ainsi aux échéances fixées par le Plan France Très Haut Débit. Ainsi entre 2017 et 2022, 20 millions de locaux sont devenus éligibles à la fibre dans toute la France, ainsi que 11 millions d'abonnés supplémentaires au Très Haut Débit, pour atteindre plus de 17 500 000 abonnés en tout, soit plus de la moitié du nombre total d'abonnements à internet en France.

Ces déploiements d'envergure se sont accompagnés de travaux pour améliorer la qualité d'exploitation et plus singulièrement celle des raccordements. Il convient pour autant de ne pas généraliser les difficultés : nous constatons que 50 % des problèmes sont concentrés sur 2,5 % des PM. Nous entendons les critiques, les ressentis clients et mesurons pleinement les difficultés. Les travaux pour endiguer ces problèmes de qualité sont menés de toutes parts :

- Le choix des matériels dans les PM (et notamment brassage en M) est maintenant stabilisé (résultat de 2021), il reste à reprendre certaines configurations atypiques ou historiques.
- La collecte des informations nécessaires à un technicien pour garantir qu'au premier rendez-vous avec un client le service soit fourni, est en constante amélioration.
- La formation des techniciens à l'ensemble des configurations et spécificités locales est aussi un défi, car certains opérateurs d'infrastructure ou gestionnaires d'infrastructure choisissent d'imposer des matériels ou des procédures spécifiques qui rajoutent une complexité. La réglementation a également évolué à plusieurs reprises depuis le début des déploiements, conduisant à la remise en cause de certains PM historiquement dimensionnés pour desservir au moins 1 000 locaux, qui aujourd'hui concentrent une grande partie des problématiques d'exploitation, liées aux multiples interventions dans les shelters.

En outre, l'automatisation et la multiplication des contrôles de la qualité des interventions est une conséquence directe des volumes importants que réalisent tous les opérateurs. C'est pourquoi Altice France investit massivement dans le processus de CRI et la mise en œuvre du processus de correction des malfaçons éventuelles, dans le cadre des contrats de sous-traitance conclus avec l'ensemble des opérateurs d'infrastructure. Ainsi, les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux seront toujours plus en mesure de vérifier que les techniciens ont correctement réalisé les travaux, mais aussi de respecter les routes optiques et de contrôler que les matériels ne sont pas dégradés par des tiers.

Les engagements pris par la filière récemment (CSF, FFT, Infranum) sont en cours de traduction dans nos contrats STOC.

Ils permettront aux opérateurs d'infrastructure de mieux contrôler la qualité des interventions avec la transmission des plannings prévisionnels par les opérateurs commerciaux, la mise en place d'un passeport fibre certifiant de la qualification des intervenants et l'industrialisation du contrôle de

conformité des CRI photos d'intervention, notamment par le biais du déploiement de l'intelligence artificielle.

Altice France est également pleinement engagée dans le cadre de son plan d'action présenté à l'ARCEP visant à la remise en état des infrastructures dégradées lesquelles se concentrent sur 2,5 % du parc (soit 300 PM sur 12 000 PM sur le territoire) essentiellement en Ile-de-France et en région lyonnaise, ainsi que la transformation des PM 1 000 en points de mutualisation de taille plus réduite.

Si les obligations en matière de qualité de service sont encore relativement récentes, des adaptations vous sembleraient-elles nécessaires, et le cas échéant lesquelles ?

Des résultats très encourageants sont attendus dans les prochains mois grâce aux nombreux travaux engagés. Il est important d'accompagner ces évolutions sans ajouter de nouvelles contraintes. Altice France cherche à ouvrir avec les différents opérateurs d'infrastructure et les différents opérateurs commerciaux des espaces d'échanges et de travail pour améliorer la qualité et notamment l'expérience client.

A titre d'exemple, on constate que lors d'un SAV, il arrive régulièrement que les contrôles réalisés par le technicien de l'opérateur commercial puis par le technicien de l'opérateur d'infrastructure ne soient pas complémentaires et qu'il soit nécessaire de multiplier les interventions pour finalement réussir à rétablir un client. Le traitement des raccordements complexes nécessite ainsi des travaux entre opérateurs commerciaux et d'infrastructure afin de mieux qualifier les problèmes dès la première intervention : photos du génie civil cassé, simplification des documentations à communiquer à Orange en tant que propriétaire et gestionnaire de génie civil (fiche DOSTEC), etc. Ces travaux en cours (notamment dans le cadre du groupe de travail Raccordement Complexe animé par l'ARCEP) devraient permettre de faciliter la réalisation de ces situations complexes.

Altice France priorise ces travaux sur les processus et les outils pour améliorer la performance plutôt que de multiplier les pénalités de manière aveugle et non-constructive.

En parallèle de ces travaux d'amélioration du mode STOC, les opérateurs d'infrastructure poursuivent la mise en place des indicateurs de qualité de service des réseaux FttH conformément à la décision symétrique de 2020. De long travaux multilatéraux ont permis de préciser les modalités d'implémentation des indicateurs par les opérateurs dans un souci d'harmonisation et de cohérence des données remontées à l'ARCEP ou publiées par chaque acteur. Les restitutions des opérateurs se doivent d'être comparables, fiables et complètes, notamment lorsque ces restitutions concernent de faibles volumes, lesquels ne permettent pas d'interpréter correctement les performances des réseaux FttH.

Il convient à cet égard de souligner que le guide d'application des indicateurs de qualité de service a été plusieurs fois amendé depuis 2021 et sera encore complété par les services de l'ARCEP prochainement. La version finale et stabilisée de ce guide n'est donc pas encore établie.

Un point d'étape du dispositif est à présent nécessaire avant l'entrée en vigueur du mécanisme de contrôle des seuils par l'ARCEP début 2023. En effet, les premiers retours d'analyse par l'ARCEP à l'été 2022 ont montré que les seuils associés aux indicateurs de type 95^{ème} percentile ne sont pas représentatifs de la réalité des réseaux FttH du fait de la forte volatilité propre à cette granularité, ces indicateurs pouvant se dégrader dans le temps, sans que cela ne reflète nécessairement la performance globale de l'opérateur. La question se pose de la pertinence de retenir des indicateurs au 95^{ème} percentile ; il paraît donc préférable de remplacer les indicateurs au 95^{ème} percentile par des moyennes.

En outre les indicateurs relatifs aux délais de traitement d'un réapprovisionnement à froid sont associés à des seuils non-réalistes, notamment au regard des délais particulièrement longs de réparation du génie civil par Orange, trois fois supérieurs aux exigences imposées aux opérateurs d'infrastructure.

Question A.1.2.

Comment assurer, selon vous, un niveau de résilience sur les réseaux FttH permettant de faire face aux aléas externes d'une particulière gravité ? Les acteurs sont invités à indiquer les mesures pertinentes en place ou à mettre en œuvre afin d'assurer une résilience suffisante de l'infrastructure, notamment en termes de rétablissement du service, face à certains incidents graves.

Altice France alerte les pouvoirs publics sur la recrudescence des actes de vandalisme ou les accidents subis ces deux dernières années sur les infrastructures des réseaux FttH, dont la liste est transmise à l'ARCEP (soumise au secret des affaires) et la nécessité d'une action conjointe des acteurs de la filière et de l'Etat pour lutter contre ces agressions, à l'instar des actions qui ont été menées pour prévenir et sanctionner les auteurs de dommages sur les antennes mobiles ces dernières années.

Fiche A.2. Changement d'opérateur exploitant et migration de réseaux

Question A.2.1.

- a. Rencontrez-vous des difficultés particulières lors des migrations de réseaux FttH ou de changements d'exploitant, notamment s'agissant des offres à destination des entreprises ? Le cas échéant, de quelle nature sont ces éventuelles difficultés ?
- b. Observez-vous des difficultés d'exploitation plus fréquentes ou plus importantes sur des réseaux en attente ou en cours de migration ? Le cas échéant, quelles sont, selon vous, les causes qui pourraient en être à l'origine et les moyens d'y remédier ?
- c. Pensez-vous que les migrations de réseaux puissent engendrer des problématiques relatives à la non-discrimination entre opérateurs ? Le cas échéant, il vous est demandé de préciser lesquelles et quelles seraient, selon vous, les mesures nécessaires à mettre en œuvre pour la ou les minimiser ?

Altice France dispose d'une expérience significative en matière de migration de réseaux FttH, notamment à la suite de la cession d'infrastructures Orange à XpFibre en 2019 (périmètre SFOR) ou, plus récemment, la migration de réseaux de Covage repris par XpFibre et par Altitude.

Sur le plan méthodologique, le maître mot est l'anticipation. La réussite d'une opération de migration d'un réseau FttH, c'est à dire du transfert de données associées à un réseau FttH, requiert en effet beaucoup de préparation et une organisation structurée en six étapes :

- 1- Lancement du projet : incluant la prévenance des opérateurs commerciaux au plus tard 6 mois avant la migration effective et la planification d'une réunion d'information ;
- 2- Récupération des données par l'opérateur d'infrastructure cessionnaire ;
- 3- Analyse des données par le nouvel opérateur d'infrastructure ;
- 4- Gel commercial et gel technique (outils SI) sur une période de 10 à 30 jours ;
- 5- Réouverture des flux SI avec la fin du gel commercial ;
- 5- Migration technique.

Les phases de récupération et d'analyse des données peuvent être plus ou moins longues en fonction de la dimension du réseau FttH concerné, des éléments constitutifs de la cession (avec ou sans les liens de collecte des PM) mais aussi en fonction de la complexité inhérente à un changement de référentiel SIG.

L'enjeu pour les opérateurs commerciaux reste la maîtrise par l'opérateur d'infrastructure d'un délai de gel commercial le plus court possible et la non-discrimination entre opérateurs pendant cette phase de gel.

Fiche A.3. Obligations comptables applicables pour les réseaux BLOM

Question A.3.1.

Les contributeurs à la consultation publique sont invités à commenter la liste proposée par l'Arcep.

L'ARCEP envisage de demander aux opérateurs de réseaux d'initiative publique de lui fournir des restitutions comptables avec un niveau de détail comparable à celui prévu par la décision n° 2020-1432 pour les autres opérateurs d'infrastructure opérant dans la zone privée.

Cependant, si un tel niveau de détail n'avait pas été retenu jusqu'ici pour les opérateurs de réseaux d'initiative publique, c'est précisément en raison du caractère disproportionné d'une telle obligation au regard des éléments disponibles dans les outils de suivi interne de ces opérateurs.

Altice France souhaite rappeler que l'article L. 32-1 § III du CPCE impose à l'ARCEP de prendre « *dans des conditions objectives et transparentes, des mesures raisonnables et proportionnées en vue d'atteindre les objectifs* ». Or, la mise en place d'une telle restitution comptable par les opérateurs de réseaux d'initiative publique n'est une mesure ni raisonnable ni proportionnée au regard de la disponibilité de ces éléments financiers et des impacts considérables pour les opérateurs concernés.

En effet, les opérateurs de réseaux d'initiative publique ne disposent pas des éléments permettant de segmenter leurs coûts et revenus, notamment par segment de réseau. Un tel niveau d'information nécessiterait l'usage de clés de répartition nécessairement arbitraires.

Dans la mesure où les opérateurs de réseaux d'initiative publique doivent d'ores et déjà transmettre à l'ARCEP l'ensemble des informations qu'ils produisent à usage externe (par exemple, transmises aux Délégués dans le cadre des rapports annuels) ou directement disponibles dans leurs outils internes, aucun objectif de régulation ne vient justifier de telles restitutions comptables plus détaillées pour ces opérateurs.

Altice France regrette qu'aucun retour d'expérience sur la transmission faite en 2021 n'ait fait l'objet d'échanges préalables avec les opérateurs d'infrastructure concernés, afin de mieux appréhender leurs problématiques.

Altice France n'est pas favorable au renforcement des obligations en matière de restitutions comptables dans la mesure où le détail des informations qui devraient être systématiquement renseignées par tous les opérateurs d'infrastructure ne sont pas nécessairement disponibles dans les outils de suivi des opérateurs.

Altice France présente ci-dessous ses observations sur le projet de tableau de restitution envisagé par l'ARCEP avec des éléments qui devraient être systématiquement renseignés par les opérateurs de RIP FttH et les éléments qu'il serait recommandé de renseigner.

Concernant l'onglet Capex, Altice France ne dispose pas des détails de coûts par segment de réseau dans la mesure où la prestation de déploiement est achetée de bout en bout pour le segment NRO-PM.

Concernant l'onglet Acquisitions-cessions, Altice France n'est pas en mesure de communiquer les informations relatives à la valeur brute par segments de réseau, dans la mesure où certaines opérations globales de rachat ne prévoient pas une valorisation à l'échelle de chacun des réseaux. En pratique seules les informations concernant la description générale de l'opération et les unités d'œuvre sont susceptibles d'être renseignées.

Concernant l'onglet Opex, Altice France ne dispose pas des détails de coûts par segment de réseau dans la mesure où la prestation de maintenance est aussi achetée de bout en bout pour le segment NRO-PM. Seules les informations relatives au coût global, à la location de génie civil et à l'IFER le cas échéant peuvent être renseignées.

Concernant l'onglet Revenus, Altice France propose de focaliser la transmission aux informations globales (section 1 – synthèse) dans la mesure où elle couvre aussi la décomposition par offre (section 2) :

Transport :

Revenus non-récurrents = FAS NRO-PM

Revenus récurrents = redevances NRO-PM

Distribution :

Revenus non-récurrents = revenus des cofinancements

Revenus récurrents = revenus de location à la ligne PM-PB

Raccordement :

Revenus non-récurrents = FAS et frais de gestion du CCF

Revenus récurrents = revenus de la maintenance CCF

La proposition de l'ARCEP concernant les unités d'œuvre est globalement conforme aux données disponibles. Altice France n'est cependant pas en mesure de communiquer les données d'usages par offres et propose que celles-ci conservent un caractère recommandé.

Altice France note qu'elle dispose des informations globales relatives aux subventions et aux redevances, sans pour autant disposer du détail par segments demandé.

Enfin, Altice France tient à souligner que ces problématiques concernent à la fois les réseaux d'initiative publique et les réseaux d'initiative privée en zones SFMD (AMII et AMEL) et SFOR.

Fiches B. Cuivre généraliste

Fiche B.1. Maintenir la qualité de service du réseau de cuivre

Question B.1.1.

Pensez-vous les modalités retenues pour l'évaluation de la qualité de service et rappelées ci-avant pertinentes ? Le cas échéant, sur quels aspects des évolutions pourraient être utiles (lignes concernées, indicateurs, seuils, etc.) ?

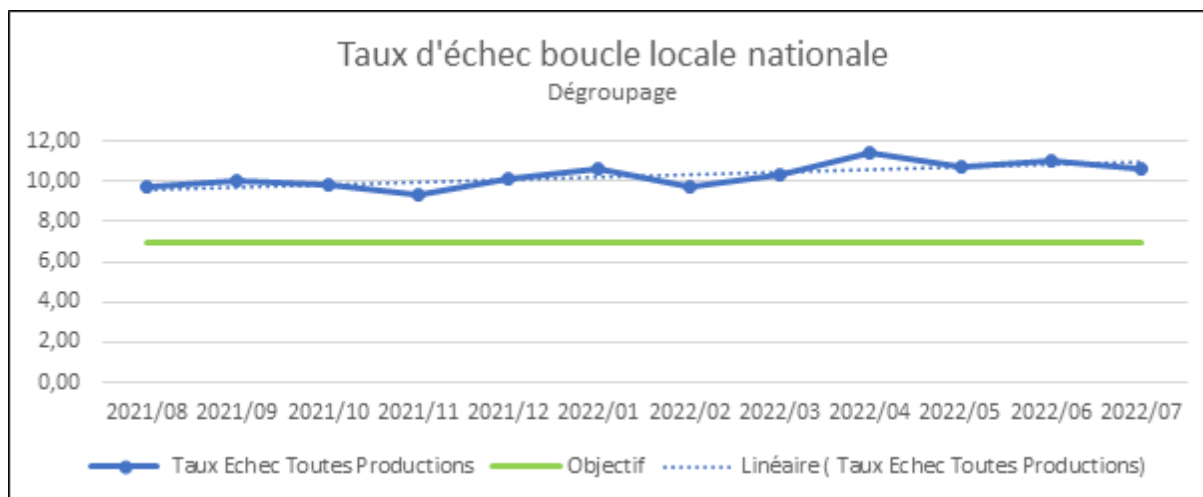
Le maintien d'un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre demeure indispensable pour les prochaines années, en dépit de la décroissance observée du parc des accès cuivre.

En effet, comme le rappelle l'ARCEP à juste titre, de nombreux clients Grand Public et Entreprises seront encore dépendants du réseau cuivre jusqu'à sa fermeture totale, laquelle est prévue au-delà de l'horizon du prochain cycle d'analyse des marchés.

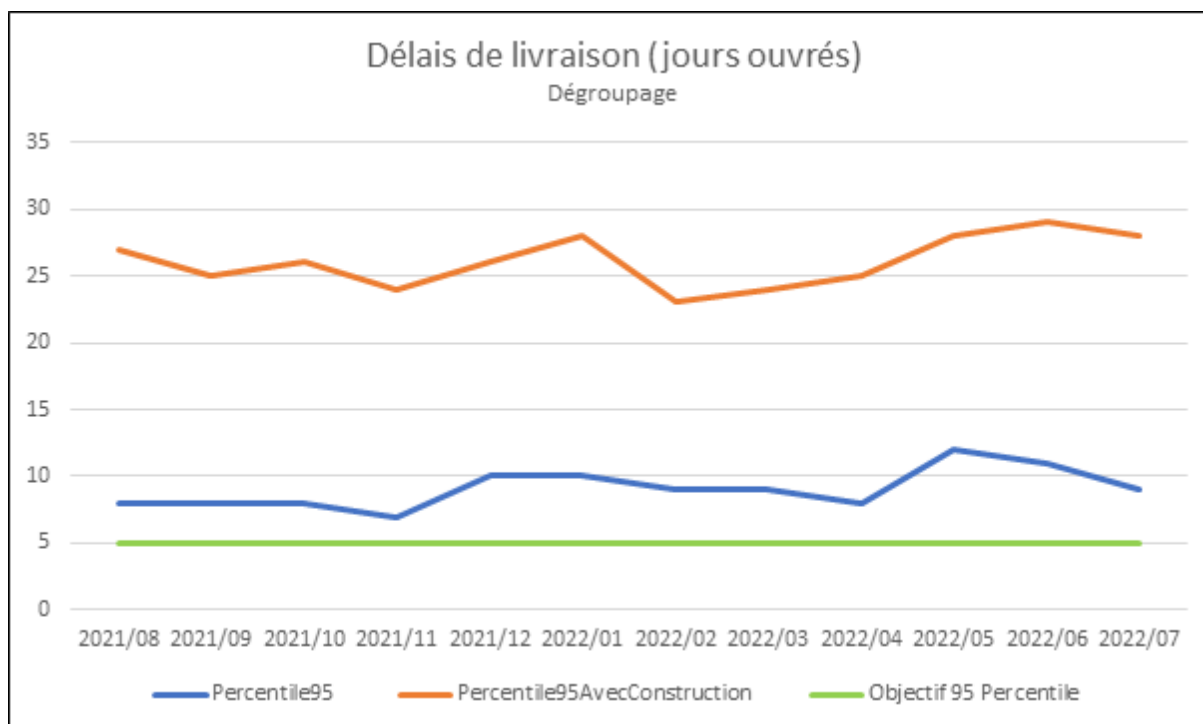
Dans ce contexte, lors des décisions d'analyse de marchés adoptées fin 2020, l'ARCEP a imposé à Orange des seuils de qualité de service sur différents indicateurs de production et de service après-vente. Pourtant, force est de constater que les chiffres présentés par Orange sont toujours en-deçà des valeurs-seuils imposées par l'ARCEP.

En effet, à l'examen de cette batterie d'indicateurs de production et de SAV, **Orange est quasiment systématiquement dépositionné par rapport à l'objectif et ceci de manière récurrente** pour le dégroupage de la boucle locale (données nationales d'Orange sur le marché de gros communiquées le 31 août 2022). Les trois exemples ci-dessous en témoignent :

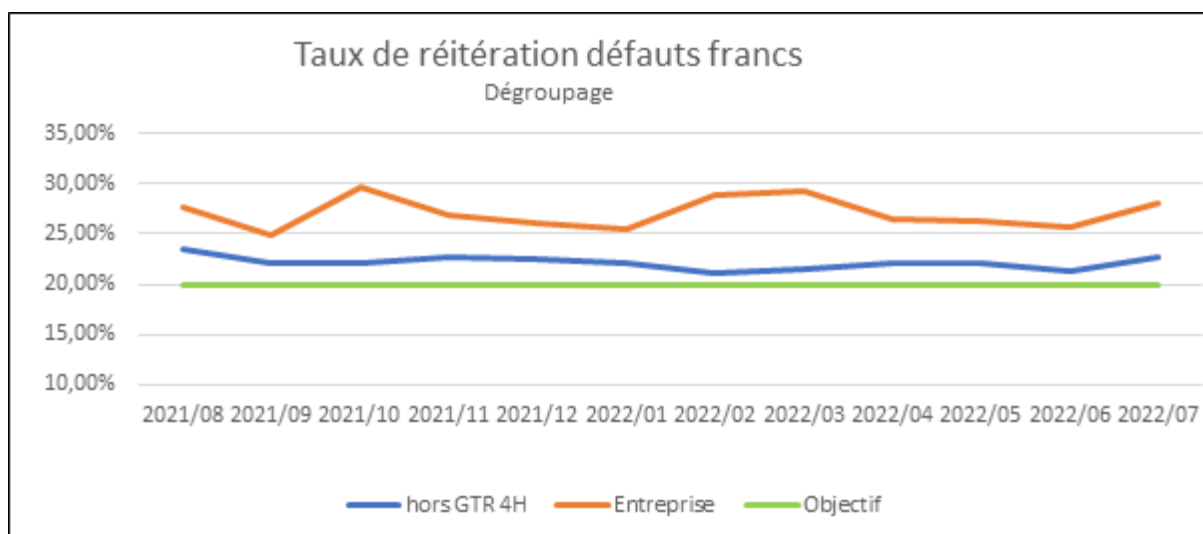
- En juillet 2022, le taux d'échec subi était de 11,52 % toutes productions confondues (avec et sans construction). Depuis le mois d'août 2008, ce taux n'a jamais atteint la valeur cible de 7 %. De plus, la courbe de tendance indique une hausse constante de ce taux d'échec ;



- S'agissant des délais moyens de production, ils ne sont pas non plus à l'objectif des 5 jours ouvrés. SFR constate, à cet égard, une dégradation depuis décembre 2021. La tendance à une amélioration depuis cet été reste à confirmer et à amplifier pour rejoindre l'objectif, sachant que la période du « *back to school* » est plus tendue en termes d'activité. Les délais de construction n'atteignent pas non plus l'objectif de 27 jours ouvrés depuis quelques mois et ont d'ailleurs tendance à dériver ;



- En SAV, les taux de réitération pour les accès avec et sans GTR sont systématiquement au-dessus de l'objectif de 20 % pour les défauts francs et tout juste à l'objectif en juin et juillet 2022 pour les défauts non-francs.



Au-delà de ces indicateurs, Altice France observe et déplore de mauvais résultats concernant les TRGTR cuivre de toutes les prestations Entreprises. Ces derniers se situent nettement en dessous de l'objectif :

- Dégroupage total : **[Secret des Affaires]** L'objectif de 80 % n'a pas été atteint depuis plusieurs années ;
- C2E : sur les 13 derniers mois, de juin 2021 à juin 2022, l'objectif de TRGTR de 90% n'a été atteint qu'à 5 reprises, le délai moyen de rétablissement a été également en croissance forte entre mars et mai (juin marque une amélioration) malgré un taux de signalisation est en baisse sensible ;
- DSLE : pour cette prestation en fin de vie, le TRGTR n'a été à l'objectif que deux mois sur la dernière année glissante (janvier et février 2022) ;

- VGA (numérique et analogique) : les indicateurs sont très mauvais de manière récurrente et encore orientés à la baisse.

Ensuite, Altice France déplore une nette dégradation des taux de présence des techniciens Orange, toutes prestations confondues. **[Secret des Affaires]**

Par ailleurs, de manière connexe, l'expérimentation RTECH destinée à sécuriser la rencontre des techniciens dans le cadre des expertises contradictoires n'a pas encore donné pleinement satisfaction, faute d'appropriation suffisante de la part des techniciens Orange.

La fermeture programmée de certaines prestations et plus généralement celle du cuivre ne peut constituer un argument valable pour expliquer cette situation. Il appartient à Orange de prévoir le dimensionnement approprié de ses équipes de maintenance et le maintien des compétences opérationnelles pour les prestations délivrées et assurer un SAV dans des conditions décentes.

[Secret des Affaires]

Ces différents constats sur les manquements d'Orange vis-à-vis des seuils de qualité de service sont régulièrement établis dans le cadre des réunions multilatérales animées par l'ARCEP, sans pour autant être suivis d'effet, et ce alors même que l'ARCEP a mis en demeure Orange, par la décision n° 2018-1596-RDPI en date du 18 décembre 2018, de se conformer à ses obligations de qualité de service en ce qui concerne les offres de gros activées sur le marché Entreprises et les offres de gros d'accès généraliste.

Les résultats de l'instruction réalisée par l'ARCEP avaient démontré de manière non-équivoque que la qualité de service délivrée par Orange, sur les offres susmentionnées, s'était « *dégradée de façon significative* » à partir de 2017.

L'ARCEP avait indiqué, dans la décision de mise en demeure susvisée, que **la dégradation de la qualité de service (notamment les délais et la fréquence d'intervention), tant en production qu'en SAV, a atteint un tel niveau que les offres d'Orange « ne permettent plus de garantir la capacité des opérateurs tiers à livrer leurs propres offres haut débit sur les marchés aval dans des conditions appropriées ».**

Force est de constater que, **depuis la mise en demeure d'Orange par l'ARCEP, et malgré un plan d'actions annoncé par Orange en 2017 et visant à l'amélioration de la qualité de service, cette dernière n'a eu de cesse de se dégrader.** Or, en dépit de cette dégradation persistante et donc d'un non-respect de ses obligations de qualité de service sur le réseau cuivre, l'ARCEP n'a toujours pas sanctionné les manquements d'Orange sur ce sujet.

En conséquence, **Altice France demande à l'ARCEP de conserver un contrôle réglementaire exigeant pour les offres en fin de vie sur les différents marchés, et ce tant que la dernière migration n'a pas été effectuée.**

Le respect de ces seuils est d'autant plus justifié :

- qu'ils se situent déjà à des niveaux de qualité en-deçà des niveaux de qualité attendus par les clients finaux sur le marché de détail ; et
- qu'ils ne prennent pas en compte les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective.

En effet, comme le rappelle l'ARCEP, les décisions d'analyse de marché n° 2020-1446 et n° 2020-1447 prévoient que les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective sont exclus du respect de seuils de qualité de service.

Même si la fermeture progressive du réseau cuivre peut justifier certaines adaptations, **il est cependant totalement injustifié que les clients existants concernés par une fermeture commerciale ne bénéficient plus d'aucune garantie en matière de qualité de service.**

Altice France rappelle que l'Autorité de la concurrence, dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, indiquait explicitement que *« le maintien de la qualité de service sur le réseau cuivre est crucial, en particulier sur les zones où la dynamique concurrentielle repose encore de manière importante sur l'utilisation de la boucle locale cuivre que ce soit pour la fourniture d'offres grand public à haut et très haut-débit ou pour la fourniture d'offres auprès de la clientèle entreprises »*.

L'ARCEP relève que fin février 2022, les locaux pour lesquels le cuivre était fermé commercialement étaient **environ 18 millions** (soit 45 % du pourcentage de locaux de la zone fermés commercialement), **ce qui donne une indication de l'ampleur du nombre de clients qui peuvent rencontrer des problèmes de qualité de service, sans pouvoir se prévaloir d'aucune obligation imposée par l'ARCEP en la matière.**

Dans son avis n° 20-A-07 en date du 15 septembre 2020, l'Autorité de la concurrence elle-même *« invite l'ARCEP à ne pas exclure totalement l'obligation de respecter des seuils de qualité de service sur les accès sur cuivre concernés par une fermeture commerciale effective. Même si Orange restera soumis à d'autres types d'obligation de qualité de service sur son réseau cuivre, tel que des engagements contractuels, il est important de disposer de garanties contre toute situation dans laquelle l'opérateur n'assurerait pas de façon satisfaisante la qualité de service sur son réseau cuivre, de façon à éviter de le mettre dans une position plus avantageuse que celle de ses concurrents pour vanter les mérites de ses offres FttH et ainsi conquérir des clients sur le marché de détail en fibre optique. »*

Dans sa décision n° 2020-1446, l'ARCEP estime que *« l'existence d'engagements contractuels d'Orange représente une garantie afin que les accès concernés par un programme de fermeture commerciale bénéficient d'une qualité de service adéquate »*. Altice France ne partage absolument pas ce point de vue et considère au contraire que, **pour le prochain cycle d'analyse, l'ARCEP doit absolument réintroduire des garde-fous, afin de maintenir la qualité de service des accès cuivre jusqu'à leur fermeture technique.**

Alors même que l'ARCEP met régulièrement l'accent, à travers ses publications, communiqués de presse, interviews ou déclarations publiques, sur la vigilance qu'elle entend poursuivre concernant la qualité de service sur le réseau cuivre, les constats ci-dessus témoignent de l'indulgence voire de la magnanimité dont elle fait preuve en la matière à l'égard d'Orange.

Dans ces conditions, Il apparaît urgent et indispensable que l'ARCEP fasse respecter les obligations qu'elle impose à Orange en matière de qualité de service sur le réseau cuivre, pour que les clients qui demeurent sur le réseau cuivre bénéficient d'un niveau de qualité de service satisfaisant.

Il est impératif de lier le non-respect de chacun des seuils fixés à un mécanisme de pénalités. Ainsi, si les seuils de qualité de service ne sont pas respectés, Orange devrait être tenu de payer des pénalités dissuasives.

Comme le soutenait déjà SFR à l'occasion de l'analyse de marché du cycle actuellement en cours, si les seuils continuent à ne pas être atteints, les pénalités devraient augmenter de manière mécanique. Puis, si après un certain délai (par exemple, 6 mois), Orange ne respecte toujours pas les seuils fixés,

l'ARCEP devrait utiliser ses prérogatives et mettre en demeure Orange, voire le sanctionner en cas de non-respect des prescriptions de la mise en demeure.

Question B.1.2.

Avez-vous d'éventuelles observations à formuler sur le mécanisme de réévaluation tel que décrit ci-dessus ?

Dans la décision d'analyse de marché actuellement en cours, l'ARCEP a introduit un mécanisme de réévaluation des seuils de certains indicateurs, selon l'évolution du parc d'abonnés sur cuivre.

Ainsi, l'ARCEP rappelle que les seuils de 4 indicateurs (à savoir, délai moyen de livraison, délais de construction de ligne – 95e centile, taux de signalisations non-relevées à la fin du 2ème jour ouvrable (accès sans GTR) et délai de relève – 95e centile) sont adaptés chaque trimestre, suivant la pondération des différentes zones constitutives du parc cuivre.

La mise en œuvre effective et les conséquences pratiques de ce dispositif au cours du cycle actuel n'ont pas été présentées aux opérateurs. Il convient donc que l'ARCEP présente les évolutions apportées par le biais de ce dispositif aux opérateurs.

Sur le fond, comme elle avait pu l'indiquer dans ses réponses aux consultations publiques pour le cycle en cours, Altice France était opposée à l'introduction de ce mécanisme de réévaluation des seuils pour le cycle d'analyse de marché actuel.

En effet, un tel mécanisme conduit nécessairement à un manque de visibilité et de prévisibilité sur le long terme. De plus, un tel assouplissement des seuils dans certaines zones du territoire est de nature à permettre à Orange de procéder à une discrimination entre zones géographiques en termes de qualité de service, ce qui est d'autant moins justifié qu'Orange ne respecte toujours pas les niveaux de seuils minimaux sur le cuivre.

Dans ce contexte, Altice France considère que les seuils des indicateurs doivent être fixés pour la durée du cycle d'analyse et que le mécanisme de réévaluation des seuils doit être supprimé.

Question B.1.3.

Avez-vous d'éventuelles observations à formuler sur le mécanisme d'appréciation tel que décrit ci-dessus ?

L'évaluation globale de la qualité de service des prestations de gros sur le réseau cuivre est réalisée par l'ARCEP de façon trimestrielle et suivie sur trois trimestres sur l'ensemble des indicateurs.

Cette appréciation globale des indicateurs a pour effet de pondérer les résultats. Ainsi, si certains indicateurs sont mauvais, ils peuvent être pondérés par la bonne performance d'autres indicateurs. Or, il est primordial que chacun des indicateurs soit l'objet d'une bonne performance.

De plus, comme le rappelle l'ARCEP, les décisions d'analyse de marché n° 2020-1446 et n° 2020-1447 prévoient que les lignes fermées commercialement sont exclues de ce mécanisme d'appréciation.

Or, l'exclusion des accès cuivre concernés par une fermeture commerciale effective revient à fausser les résultats observés puisque la qualité de service du parc de clients existants dans les zones faisant l'objet d'une fermeture commerciale n'est plus contrôlée.

Le parc existant doit continuer à bénéficier d'une qualité de service satisfaisante et l'ARCEP ne doit pas cautionner les dégradations de la qualité de service d'Orange.

Enfin, au-delà du mécanisme d'appréciation lui-même, l'absence de mesures précises et contraignantes imposées à Orange est particulièrement contestable, au vu des manquements flagrants et répétés qui sont mis en évidence par ce suivi de la qualité de service par l'ARCEP (cf. ci-dessus).

Question B.1.4.

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

La prestation de Mise Service Hot Line (MESHL) est destinée à sécuriser la livraison d'un accès dégroupé en construction et d'éviter les échecs de mise en service.

Cette prestation payante, connexe au dégroupage, présente de réelles difficultés.

[Secret des Affaires]

La surveillance de la qualité de service de cette prestation et des pénalités beaucoup plus incitatives serait de nature à espérer de meilleures performances.

En matière de SAV, Orange n'arrive pas à respecter ses engagements aussi bien sur la GTR 4 HO ou HNO, ne parvenant pas à imposer à ses techniciens des évolutions de processus pour améliorer la performance.

Si la situation conduit désormais Altice France à renoncer à demander des évolutions sur le cuivre, le respect des obligations imposées par l'ARCEP devrait être assuré et faire l'objet d'un contrôle plus strict de la part de l'ARCEP.

Fiche B.2. Fermeture du cuivre

Question B.2.1.

Les typologies de cas listés vous semblent-elles justifier des dérogations à l'application du « critère 100% FttH » et si oui selon quelles modalités ? Voyez-vous d'autres cas qui justifieraient de décorrélérer la présence d'une ligne fibre raccordable et la fermeture de l'accès cuivre ?

Parmi les modalités de dérogation, la mise en œuvre par les Opérateurs d'Infrastructure de raccordements finals sur demande a-t-elle un rôle à jouer ? En tant qu'Opérateur Commercial, avez-vous l'intention de mobiliser les offres de gros de raccordable sur demande ?

Quelles seraient selon vous les modalités et conditions à mettre en œuvre pour que les Opérateurs Commerciaux utilisent effectivement cette modalité particulière du raccordable sur demande pour effectuer les raccordements finals ?

Le critère du 100 % FttH demeure un critère essentiel. Toutefois, il existe certaines situations exceptionnelles qui peuvent justifier la mise en œuvre d'une dérogation à l'atteinte d'une complétude FttH totale. Le principe directeur est de trouver une solution raisonnable pour fournir une solution efficace à chaque client. Il n'est pas raisonnable de demander à un opérateur d'infrastructure d'investir sans possibilité de rentabilité. A ce titre, la création d'un fonds de compensation pourrait réduire ce risque.

Les 4 cas de dérogation envisagés par l'ARCEP (refus de tiers, locaux ne disposant pas d'accès cuivre « depuis un temps conséquent », locaux « particulièrement isolés », sites ne s'apparentant ni à des logements ni à des locaux professionnels) sont pertinents et devront être examinés localement en fonction des situations et des difficultés rencontrées par les opérateurs d'infrastructure.

Ces cas peuvent en effet présenter des problèmes opérationnels de raccordement et des problèmes de financement. Le cas particulier des refus de tiers (refus de particuliers ou de copropriétés) témoigne de la nécessité d'une communication publique claire et pédagogique liée au caractère inéluctable de la fermeture du cuivre et de la migration vers le FttH. A ce titre, il semble nécessaire de se doter d'une nouvelle disposition législative pour « imposer » si nécessaire cette migration aux derniers réfractaires.

Pour les cas relevant de la dérogation au critère du 100 % FttH en raison de complexités de raccordement, il sera nécessaire de réaliser un financement partagé, y compris avec la contribution des pouvoirs publics, ou de trouver une technologie alternative. Altice France considère qu'il faut prioriser la recherche d'un mécanisme de financement sans attendre la fermeture technique, notamment pour palier au déficit d'infrastructures de génie civil mobilisables ou existantes. Une bonne préparation en amont permettra d'éviter d'avoir à rechercher des solutions alternatives potentiellement plus coûteuses.

Question B.2.2.

Quelle est votre position s'agissant du recours à des technologies alternatives en cas d'échec de raccordement ? Comment cette éventuelle solution devrait-elle être encadrée ?

Pour les cas « complexes » (réseau cuivre déployé en pleine terre par l'opérateur historique, absence d'infrastructure de génie civil mobilisable) qui présentent des difficultés opérationnelles ou financières pour procéder au déploiement et au raccordement final, il apparaît nécessaire de disposer d'un fonds de financement public en vue d'abonder les investissements des opérateurs d'infrastructure.

En outre, les pouvoirs publics devraient anticiper les freins au financement des travaux sur le domaine privé à la charge des propriétaires (immeubles collectifs et individuels) conformément aux dispositions de l'article D. 407-2 du CPCE.

En effet, SFR constate qu'une part significative des échecs de raccordement est consécutive à l'incapacité des clients / propriétaires à prendre en charge la réparation ou la construction de leurs propres infrastructures (fourreaux privés cassés, non-mobilisables ou inexistants), sans lesquelles le raccordement et l'éligibilité commerciale au FttH ne peuvent être assurés.

Il appartient au gouvernement d'accompagner ces foyers, d'une part en leur rappelant leurs droits et devoirs en domaine privé et, d'autre part, en créant une aide financière visant à faciliter les travaux que les propriétaires doivent réaliser.

Question B.2.3.

Estimez-vous que les questions de qualité de l'exploitation sur les réseaux FttH devraient être prises en compte dans les conditions de fermeture, par exemple dans le choix des zones de fermeture ?

Au-delà de la qualité d'exploitation, d'autres critères devraient-ils être pris en compte dans les conditions de fermeture ?

La qualité de l'exploitation sur les réseaux FttH doit être prise en compte dans les critères de fermeture commerciale d'une zone.

Les trois opérateurs commerciaux Bouygues Télécom, Free et SFR ont présenté les critères communs de fermeture commerciale qu'ils estiment nécessaires lors de la réunion multilatérale du 26 juillet dernier relative à la fermeture du cuivre qui s'est tenue sous l'égide de l'ARCEP. En vue de limiter les risques de coupures pour les clients finaux, il est essentiel d'établir, dans la zone concernée par une fermeture commerciale, des critères objectifs et transparents et ainsi de disposer :

- D'une couverture FttH supérieure à 95 % : il s'agit des locaux réellement raccordables rapidement, c'est-à-dire en excluant du périmètre les locaux touchés par un gel des opérateurs d'infrastructure ou éligibles au raccordement à la demande ;
- D'un taux de parc résiduel cuivre inférieur à 20 % : il s'agit de prioriser les communes dans lesquelles la migration vers des offres sur fibre est la plus avancée ;
- D'une qualité de service sur la fibre : il s'agit de s'assurer du respect des seuils de qualité de service réglementaires sur les indicateurs clés du FttH.

De plus, en vue de préserver la concurrence sur le marché de détail, il est essentiel d'ajouter un quatrième critère lié aux parts de marché des différents acteurs : il s'agit d'éviter les choix de zone à fermer commercialement qui seraient anticoncurrentiels et ainsi de s'assurer que les parts de marché du lot considéré sont comparables aux parts de marché nationales.

Question B.2.4.

Pensez-vous que des adaptations seraient nécessaires pour modifier le cadre de fermeture du réseau cuivre au regard des questions particulières que soulèvent les zones très denses ?

En zones très denses, la couverture du territoire en réseaux FttH se poursuit, même si le rythme de déploiement est moins élevé sur les dernières années. L'absence d'obligation pour les opérateurs d'infrastructure de rendre raccordables ces locaux n'est pas de nature à justifier dans ces zones un cadre particulier de fermeture du cuivre.

En zone très dense, aucune fermeture ne doit intervenir pendant la phase de transition. Ces zones doivent être testées en phase d'expérimentation.

Question B.2.5.

Que pensez-vous du choix de la maille communale ?

Altice France approuve le choix de la maille communale qui est le plus approprié : la maille communale constitue une unité de référence identifiée par tous les opérateurs permettant d'obtenir des informations normalisées. Elle est également la seule qui soit lisible d'un point de vue client et qui assure une cohérence entre les réseaux cuivre et fibre.

Question B.2.6.

Quelle est votre position sur la pertinence de permettre un mécanisme de fermeture technique à la maille de l'adresse en amont de la fermeture technique par plaques ?

Sur le marché Entreprises, la fermeture technique à la maille de l'adresse constitue une granularité trop fine, trop complexe à mettre en œuvre pour les opérateurs commerciaux et trop compliquée à comprendre pour le client. En effet, de nombreux clients Entreprises disposent de plusieurs adresses et pourraient se retrouver dans des situations où seulement certaines de leurs adresses seraient concernées par la fermeture technique.

Dans ce contexte, il est plus pertinent de prévoir un mécanisme de fermeture technique par zone géographique à la maille de la commune en prévoyant bien entendu des dérogations dans certains cas exceptionnels (par exemple en cas d'échec de commande d'accès FttH). Un tel mécanisme résoudra les éventuels problèmes qui se poseront sur certaines adresses.

Par ailleurs, sur le plan de la communication, il est important de conserver la maille de la commune pour la fermeture technique. Une fermeture au niveau de la commune est plus pratique et plus compréhensible pour les élus locaux et les clients finaux. La FFT travaille d'ailleurs sur un plan de communication au niveau communal qu'elle transmet aux maires afin qu'ils répondent aux interrogations de leurs administrés. L'accompagnement des maires serait plus problématique en cas de fermeture technique à l'adresse.

Question B.2.7.

Vous semblerait-il opportun qu'Orange priorise la fermeture des NRA-ZO et NRA-MED dans des zones où les migrations cuivre vers fibre sont largement engagées ?

Altice France n'y est pas opposée mais il convient de définir de manière objective et précise la notion de migrations « largement engagées », notion qui demeure floue et trop subjective.

Question B.2.8.

Serait-il pertinent, selon vous, d'adapter ou compléter cette obligation, par exemple concernant les modalités de transmission ou le contenu des éléments à transmettre ?

Pour certaines adresses, un manque de concordance demeure entre le format des adresses renseigné dans la base DSL d'une part et dans l'IPE d'autre part (par exemple, 12 rue de l'Eglise ou 12 A rue de l'Eglise).

Il faudrait également qu'Orange fournisse les informations relatives aux PM concernés.

Question B.2.9.

Considérez-vous que l'Outil Eligibilité Opérateur permet aux opérateurs d'obtenir les informations nécessaires sur les lignes cuivre existantes d'une part, et sur les lignes fibre disponibles en substitut d'autre part ?

Estimez-vous que les modalités d'accès à l'information sur cet outil permettent une exploitation suffisamment automatisée en vue de la fréquence et du volume des analyses nécessaires dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

L'Outil Eligibilité Opérateur fournit autant d'informations sur les lignes cuivre que l'outil précédent. Le nouvel outil remonte également des informations relatives à l'éligibilité sur le FttH, FttE et FttO, contrairement à l'outil précédent. Les opérateurs disposent donc des informations nécessaires que ce soit sur le cuivre ou la fibre.

En revanche, en ce qui concerne la gestion des migrations du cuivre vers la fibre, SFR a constaté plusieurs manquements de la part d'Orange :

- Orange a fait évoluer de manière drastique l'outil d'éligibilité DSL sans aucune concertation préalable avec les opérateurs, lesquels ont été contraints de suivre ces évolutions alors même que le cuivre n'est pas une technologie cible ;
- La qualité des spécifications n'est pas au rendez-vous : d'importantes divergences existent entre les spécifications techniques et le livrable ;
- Orange promet depuis de très nombreux mois un serveur de test qui n'est toujours pas disponible ;
- SFR a eu plusieurs échanges avec Orange sur les quotas d'appels proposés à SFR, lesquels n'étaient pas clairement compatibles avec le volume d'appels constatés sur l'ancien outil ;
- Lors de la bascule sur le nouvel outil, SFR a été confrontée à de lourdes instabilités de l'outil.

Question B.2.10.

Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont bien identifiés dans les bases fibre ?

Orange doit procéder au retraitement de son référentiel cuivre (base SETIAR) en le mettant à jour avec les informations de la BAN et le standard de la base IPE (données géographiques et de localisation précises).

Une participation au niveau local et/ou national des OC cuivre, des OC fibre et de l'OI fibre vous semble-t-elle nécessaire dans ce processus ? La participation d'autres acteurs au niveau local et/ou national vous semble-t-elle nécessaire, par exemple des collectivités ?

Une participation des différents acteurs (opérateurs commerciaux cuivre, opérateurs commerciaux fibre, opérateurs d'infrastructure fibre et collectivités) pourrait s'avérer utile pour résoudre les problèmes liés aux adresses cuivre manquantes dans les bases d'immeuble fibre (IPE).

Ces difficultés locales peuvent être ciblées, cependant une coordination nationale sera utile pour accélérer et fiabiliser la correction ou la mise en cohérence du référentiel (SETIAR et/ou l'IPE).

Cependant, l'adresse relevant de la politique locale de la municipalité, seule responsable de sa bonne administration pour alimenter la BAN, il s'avère pertinent d'obtenir le concours de l'ANCT pour

apporter un appui méthodologique et coordonner l'analyse croisée des acteurs concernés, en incluant si besoin la municipalité.

Quelles sont les informations nécessaires aux différents acteurs pour que leur participation aux travaux d'identification soient efficaces ? Que pensez-vous de l'opportunité de compléter le contenu des IPE et d'élargir leur diffusion ?

L'enrichissement du protocole IPE n'est ni nécessaire ni souhaitable à ce stade.

L'opportunité de compléter ou de mettre à jour le contenu des IPE sera examinée par chaque opérateur d'infrastructure au fur et à mesure de la mise en œuvre des webservices de signalement et de correction.

Dans le cadre de ces travaux, pensez-vous qu'il faille adapter ou compléter l'obligation de mise en œuvre du mécanisme de signalement ?

Un processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble a été rendu obligatoire par l'ARCEP en vertu de l'article 6 de sa décision n° 2020-1432 de décembre 2020.

Ce mécanisme fait l'objet d'un travail de normalisation dans le cadre du groupe Interop'fibre et devrait aboutir à court terme, puis se traduire par le développement SI de webservices efficaces chez l'ensemble des opérateurs d'infrastructure.

L'introduction d'une obligation supplémentaire, ou élargie, apparaît donc inutile et risquerait d'être contreproductive durant cette phase de standardisation et d'implémentation d'un nouveau mécanisme.

Avez-vous des propositions à faire sur le pilotage du processus permettant de s'assurer que tous les clients et usages cuivre sont rendus éligibles à la fibre avant la fermeture effective du cuivre ?

Il faudrait un mécanisme agile permettant d'identifier les écarts possibles entre l'identification dans la base cuivre et l'identification dans la base fibre, sans attendre la migration des clients. Les problématiques possibles sont : la difficulté d'identification, le problème de raccordement complexe avec des frais exceptionnels, la non-complétude.

Question B.2.11.

Quelles sont, selon vous, les possibilités d'adaptation du SAV ? Quel regard portez-vous sur la mise en place d'un système de facturation du SAV à l'acte ?

Quelle est, selon vous, la pertinence de l'adaptation du SAV sur le marché Entreprises ?

Altice France est totalement opposée à une quelconque adaptation du SAV qui se traduise par l'arrêt des processus de rétablissement des dérangements sur une zone concernée par la fermeture commerciale, avec par exemple la mise en place d'un SAV à l'acte payant. Altice France considère qu'Orange reste un opérateur puissant sur son marché jusqu'à la fermeture technique du dernier accès cuivre et qu'à ce titre Orange est tenu de maintenir un SAV de qualité et à des tarifs raisonnables.

En outre, l'adaptation voire l'absence de SAV est totalement incompatible avec le marché Entreprises et les besoins de ces clients. En cas de non-réparation d'un accès par Orange, le client n'a en effet aucune solution de garantie de bon rétablissement dans les délais prévus

contractuellement et restera coupé jusqu'à ce que sa migration soit réalisée et son accès fibre construit.

Il n'est pas entendable qu'Orange soit déresponsabilisé de son obligation de maintenir une qualité de service satisfaisante sur le réseau cuivre, ni que les clients finaux qui n'ont pas encore migré vers une offre fibre soient les victimes d'une décision d'Orange de fermer son réseau cuivre. Le plan d'Orange, qui avait fait l'objet d'une consultation publique, prévoit notamment qu'« *en cas de non-rétablissement d'un accès, il sera de la responsabilité de l'OC de trouver une solution pour son client cuivre en dérangement, i.e. soit la réalisation d'un raccordement FTTH, soit le recours à une technologie alternative* », ce qui constitue une ligne rouge pour les opérateurs commerciaux. En effet, il convient qu'Orange, d'une part, assure la disponibilité et la mobilisation de ses ressources cuivre pour garantir la qualité de service des prestations délivrées sur ce support et, d'autre part, ne soit pas en mesure d'exiger la bascule sur la fibre lorsqu'un accès cuivre nécessiterait un dépannage.

Question B.2.12.

Quelles sont vos éventuelles observations sur les frais de résiliation tels que mentionnés ci-dessus ?

Altice France considère qu'**il serait inadmissible que les opérateurs commerciaux payent des frais de résiliation et de suspension à Orange alors qu'ils subissent la fermeture du réseau cuivre décidée par Orange**. En effet, les opérateurs commerciaux ne sont pas en mesure de demander le paiement de frais de résiliation à leurs clients finaux à qui ils imposent la migration vers la fibre.

Altice France s'était d'ailleurs déjà exprimé sur ce sujet lors de sa réponse à la consultation sur le plan de fermeture de la boucle locale du cuivre d'avril 2022. Le mécanisme, de suspension/rétablissement est une prestation payante chez Orange au tarif de 3,14 € par ligne. En conséquence, avec 41,8 millions de locaux à migrer ce sont *a minima* 131 millions d'euros qu'Orange pourrait facturer aux opérateurs commerciaux. Quant à la résiliation, le tarif catalogue d'Orange est de 5 € pour un accès total 35 € pour un accès partagé. En supplément, c'est donc une somme de l'ordre de 200 millions € qu'Orange pourrait ainsi facturer aux opérateurs commerciaux qui auront soit migré les lignes de leurs clients vers des offres FttH soit résilié le contrat du client.

De surcroît, Orange pourrait potentiellement facturer des pénalités prévues contractuellement pour résiliation des options si la durée minimale d'un an n'est pas atteinte selon les offres souscrites (Just Internet, Accès Essentiel, C2E, CELAN, LPT, AIRCOM).

Fiches C. Professionnels et Entreprises

Fiche C.1. Poursuivre le développement d'un segment de marché de gros des accès activés FTTH pour les professionnels et les entreprises

Question C.1.

- a. Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros des accès activés à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- b. Quelle est votre position concernant l'adéquation des offres de gros d'accès activés existantes avec les besoins des clients de détail et, le cas échéant, quels sont les besoins d'évolution des obligations existantes ?
- c. Au vu du développement des offres de gros d'accès activés, 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 ?
- d. Identifiez-vous d'éventuels besoins non satisfaits en matière d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH (y compris autres opérateurs qu'Orange) ?

Les effets de la régulation du marché de gros des accès activés se font déjà sentir et sont amenés à se poursuivre lors du prochain cycle d'analyse des marchés.

En effet, comme le démontre le schéma page 41 du document soumis à consultation, la concurrence s'est largement développée sur le marché de gros des offres activées sans qualité de service renforcée fournis sur les réseaux FttH. Altitude bénéficie fin 2021 d'une part de marché entre 35 et 40 % tandis que celle de SFR se situe entre 10 et 15 %.

De même, comme en témoigne le schéma page 45 du document soumis à consultation, sur le marché de gros des accès activés de haute qualité sur fibre, les parts de marché des opérateurs concurrents d'Orange progressent.

Les offres de gros de revente se développent.

Il est important que les offres de gros comme les offres de détail d'Orange ne remettent pas en cause les investissements en fibre optique réalisés par les opérateurs alternatifs, et notamment par SFR et XpFibre.

Les éventuels besoins non-satisfaits en matière d'offres d'accès aux infrastructures des opérateurs d'infrastructure FttH doivent être analysés dans le cadre de la régulation symétrique.

La question du multi-accès suscite encore de nombreuses interrogations et réflexions pour l'ensemble des opérateurs. Ce sujet n'a pas été anticipé par le législateur, ni par le régulateur avant la recommandation de décembre 2020.

A ce stade, Altice France considère que le multi-accès FttH doit être pratiqué dans les conditions suivantes :

- **Un maximum de 2 prises par local ;**
- **Pour une clientèle Entreprises, c'est-à-dire exclusivement pour un usage non-résidentiel ; et**
- **Sous réserve d'une surcapacité optique disponible pour l'immeuble concerné.**

En tout état de cause, il apparaît crucial pour Altice France que tous les opérateurs d'infrastructures puissent fournir dans les plus brefs délais une offre multi-accès FttH aux opérateurs commerciaux.

A défaut, une affectation anarchique de lignes et prises supplémentaires dans un même local risque de nuire à l'éligibilité d'autres clients.

Par ailleurs, le cas particulier des centres commerciaux avec « gestionnaire de site » soulève des difficultés, dans la mesure où les opérateurs ne sont pas autorisés à réaliser la desserte optique interne de certains de ces sites.

Fiche C.2. Garantir l'absence de discrimination pour les offres de gros sur fibre optique à destination des professionnels et des entreprises

Question C.2.1.

Quelles sont les garanties supplémentaires de non-discrimination que vous jugeriez nécessaire d'imposer à l'opérateur Orange ? Et pour quelles raisons ?

Question C.2.2.

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette obligation imposant à Orange un test de reproductibilité tarifaire de ses offres de détail par ses concurrents ?

Altice France n'était pas favorable à la mise en œuvre de l'obligation de reproductibilité des tarifs des offres de détail sur BLOD d'Orange dans la ZF2, introduite lors de l'adoption des décisions d'analyse de marché en cours, en remplacement de l'obligation précédente de non-éviction.

En effet, Altice France considérait que donner de la latitude à Orange sur le marché de détail en ZF2-A allait conduire inévitablement à une dépréciation de la valeur de la BLOD et des lourds investissements réalisés par les opérateurs alternatifs sur cette zone.

Un rapide bilan des pratiques d'Orange en ZF2-A montre qu'Orange a effectivement, comme la réglementation le lui a permis, fortement diminué ses prix de détail en prenant en compte un approvisionnement en FttE passif et non plus en BLOD.

Altice France restera vigilante et veillera à ce qu'Orange pratique bien des tarifs en adéquation avec ses obligations réglementaires de reproductibilité en ZF2-A et ZF2-B.

Fiche C.3. Poursuivre la généralisation des offres de gros passives avec qualité de service renforcée sur tous les réseaux FttH

Question C.3.1.

- a. Quelle est votre appréciation concernant l'adéquation des offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée fournies sur les réseaux FttH avec les besoins de la clientèle non-résidentielle ?
- b. Selon vous, les offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée de niveaux 1 et 2 sont-elles suffisantes pour répondre à l'ensemble des besoins spécifiques des entreprises ?
- c. Comment analysez-vous les difficultés éventuelles rencontrées dans la mise en œuvre des obligations imposées aux opérateurs d'infrastructure dans la fourniture d'offres de gros d'accès passif avec qualité de service renforcée de niveaux 1 et 2 ?
- e. Quel est, selon vous, le niveau de tarification pour les offres de gros d'accès passif à qualité de service renforcée de niveau 2 fournies sur les réseaux FttH sans et avec adaptation qui pourrait permettre la migration des accès cuivre avec qualité de service renforcée ?
- h. 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 ?

En préambule, il convient de corriger la présentation des offres de gros d'accès passif avec GTR 10 HO. En effet, XpFibre propose aux opérateurs commerciaux cette option sur les liens NRO-PM sans surcoût, contrairement à ce que l'ARCEP indique dans son document mis en consultation.

Les offres de gros avec qualité de service renforcée sur réseau FttH ont été imposées aux opérateurs d'infrastructure par les décisions d'analyse des marchés adoptées en 2020. A ce stade, les opérateurs manquent d'un retour d'expérience et il convient de laisser le temps au marché de se développer et de gagner en maturité avant d'envisager de le réguler davantage.

Il est toutefois possible de dégager des tendances : les opérateurs ne montrent pas une appétence marquée pour ces offres et préfèrent se tourner vers les offres sur réseau FttH avec un *back-up* 4G. Il y a une crainte sur la qualité des offres sur réseau FttH avec qualité de service renforcée. L'image négative sur le marché Grand Public semble affecter également les offres FttE alors même que l'offre FttE passive est basée sur une architecture adaptée de la BLOM avec l'installation de PB dédiés aux entreprises dans le cas de XpFibre, et une réalisation des raccordements uniquement en mode OI.

Concernant le marché de gros, une baisse tarifaire des offres FttE passives risquerait de déstabiliser le marché qui est encore dans une phase de développement. En effet, les offres FttE ne sont pas assez matures et n'ont pas encore trouvé leur demande du fait des craintes liées à la qualité de ces offres. Diminuer les tarifs de ces offres risque de contribuer à sous-estimer la valeur de celles-ci alors que la qualité de service renforcée (GTR 4h) proposée a un coût.

Enfin, il est nécessaire, afin de garantir la pérennité des investissements et une rationalité dans l'échelle des investissements, que les offres activées soient positionnées à un niveau tarifaire cohérent avec celui des offres passives. A titre d'exemple, Altice France a pu remarquer que les tarifs des offres activées de l'opérateur d'infrastructure Altitude étaient particulièrement bas par rapport à ceux de l'offre passive (notamment sur les accès à 10 Mb/s).

Par ailleurs, la prochaine mise en place des processus industriels avec l'utilisation du protocole Interop'Fibre Accès 2.0 devrait favoriser le développement de ces offres. Les offres FttE seront une alternative aux offres FttO pour les entreprises de plus de 10 salariés et moins de 50 salariés.

Néanmoins, on peut noter que les tarifs du FttO sont devenus largement concurrentiels au cours du dernier cycle d'analyse des marchés.

Question C.3.2.

Avez-vous d'éventuels commentaires sur le sujet ? Quel bilan tirez-vous de cette nouvelle obligation de non-discrimination imposée à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure ?

Les opérateurs d'infrastructure sont soumis à l'utilisation d'outils communs, en matière de systèmes d'information et de processus opérationnels et techniques, pour l'ensemble des opérateurs, y compris leur éventuelle branche aval, dans le cadre de la fourniture de leurs offres FttH.

Ainsi, l'ensemble des opérateurs d'infrastructure a prévu des protocoles conjoints et outils communs.

En revanche, les opérateurs d'infrastructure sont soumis⁴ à la mise en œuvre du principe d'équivalence des intrants (fourniture des prestations d'accès et des processus opérationnels et techniques dans les mêmes conditions à tous les opérateurs, y compris leur éventuelle branche aval) pour les offres avec qualité de service renforcée sur une architecture FttH adaptée.

Les offres FttE sont encore récentes. Et ce niveau d'exigence, en termes de garantie de non-discrimination, apparaît amplement satisfait par la mise en œuvre du principe d'outils communs, sans qu'il soit nécessaire de réaliser d'autres développements dans les systèmes d'information. Altice France n'identifie pas de risque de discrimination particulière sur le FttE. L'imposition d'obligations supplémentaires s'avère inutile et disproportionnée.

⁴ Cf. l'article 10 de la décision n° 2020-1432 de l'ARCEP.

Fiche C.4. Garantir une qualité de service suffisante pour les autres offres de gros d'accès de haute qualité à destination des entreprises

Question C.4.1.

Quel bilan tirez-vous de ces mesures ?

Mise en œuvre d'un mécanisme de pénalités en cas de dépassement des dates contractuelles de remise des études avant-vente (décision n° 2020-1448) :

Dans la cadre de ces études avant-vente, on constate qu'Orange détourne son obligation. Certes, les pénalités pour non-respect de la date de remise d'une étude sont appliquées. Pour autant, il est fréquent qu'Orange retourne son étude dans les délais contractuels mais sans l'accompagner de sa cotation. Dans ces conditions l'étude, non-finalisée, est inexploitable car incomplète.

Le mécanisme de pénalités très partiel mis en œuvre par la décision n° 2020-1448 de l'ARCEP n'est manifestement pas suffisamment dissuasif pour inciter Orange à respecter un niveau de qualité de service satisfaisant.

Imposition de seuils (10 indicateurs) de qualité de service à respecter sur les accès activés de haute qualité (décision n° 2020-1448) :

Altice France rappelle qu'Orange ne respecte pas les seuils d'indicateurs imposés par l'ARCEP. En effet, comme en témoigne le tableau ci-dessous, les indicateurs sont quasi systématiquement en-dessous des seuils fixés par l'ARCEP depuis plus de 3 ans :

[Secret des affaires]

De plus, ces résultats ne tiennent pas compte des POI, souvent reportés à plusieurs reprises ni des délais de réponse interminables aux demandes de permissions de voirie à propos desquelles nous considérons qu'Orange ne fournit pas les efforts appropriés auprès des collectivités. Aussi, le TRDC quasiment à l'objectif est un résultat en trompe l'œil qui ne saurait cacher les difficultés rencontrées dans le suivi des commandes et des travaux associés dont les retards, qui n'entrent pas dans le calcul du délai moyen de livraison, affectent le client final.

S'agissant des indicateurs de qualité de service pour les accès activés de haute qualité, les performances d'Orange pour les prestations souscrites par SFR sont extrêmement mitigées et le plus souvent sous l'objectif.

Le TRGTR des prestations concernées affiche en effet des résultats assez dégradés, en particulier depuis février 2022. Les absences de techniciens Orange aux SAV+, SAV+ contradictoires et Expertises contradictoires peuvent constituer un élément d'explication. L'abaissement de l'objectif du TRGTR de CELAN de 90 à 80 % a permis à Orange d'afficher artificiellement des résultats honorables.

[Secret des Affaires]

Pour ce qui est du délai moyen de rétablissement, l'objectif a été fixé à 6 heures dans la dernière décision d'analyse des marchés.

[Secret des Affaires]

Pour la BLOD (uniquement CELAN optique, le volume de CE2O n'étant pas significatif), les résultats sont à peine meilleurs (6 mois à l'objectif en un an) mais la courbe de tendance affiche une dégradation constante, principalement due à un mois de juin très dégradé.

[Secret des Affaires]

En ce qui concerne le seuil de SAV pour le dégroupage, le taux de respect de la GTR fixé à 80 % n'a jamais été respecté par Orange. **[Secret des Affaires]**

Le non-respect des seuils fixés devrait être lié à un mécanisme de pénalités véritablement dissuasif et pour chacun des indicateurs.

Au-delà des indicateurs réglementaires fixés lors des analyses de marchés, SFR présente ci-après quelques cas emblématiques illustrant les dysfonctionnements dans la qualité de service rendue par Orange en termes de production d'accès :

[Secret des Affaires]

Fiche C.5. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support cuivre

Question C.5.1.

Quels sont les besoins de visibilité des opérateurs clients d'Orange sur les tarifs d'accès cuivre de haute qualité ? Devraient-ils bénéficier de davantage de visibilité qu'aujourd'hui sur leur évolution ?

Si une évolution vous semblait nécessaire sur la régulation des tarifs d'accès ou la fourniture de prévisibilité sur leur évolution, laquelle proposeriez-vous ?

Compte tenu de la méthodologie d'évaluation des coûts pour les prestations d'accès cuivre de haute qualité, l'évolution à la baisse du nombre d'accès du réseau cuivre devrait conduire à une augmentation mécanique et pour autant imprévisible des tarifs des offres activées.

Dans la zone avec remède tarifaire, l'absence de solution de substitution sur fibre renforce le besoin de prévisibilité de ces tarifs pour permettre aux opérateurs alternatifs de répondre aux demandes de clients nécessitant encore des liens cuivre.

Ce besoin de prévisibilité est accentué dans un contexte d'évolution tarifaire plus aléatoire. Aussi, afin de permettre aux opérateurs d'avoir une visibilité sur les tarifs de cette zone, Altice France préconise un gel des tarifs pendant la durée du prochain cycle. A défaut, un encadrement pluriannuel tarifaire pourrait être envisagé pour prévenir le risque d'augmentations tarifaires trop fortes non-anticipées.

Question C.5.2.

Identifiez-vous un risque d'augmentation des tarifs dans la zone sans remède tarifaire ? Avez-vous besoin de prévisibilité des tarifs dans cette zone ? Comment ces questions devraient-elles selon vous être adressées ?

Dans la zone sans remède tarifaire, l'ARCEP mentionne le risque d'augmentation forte des tarifs des offres de gros sur cuivre d'Orange sur la période du cycle à venir, dans un contexte de faisabilité plus réduite de migration vers une offre alternative sur cuivre. En effet, la fin annoncée du cuivre réduit l'incitation des opérateurs à basculer vers les offres alternatives en cas de hausse tarifaire de leur fournisseur malgré la présence d'opérateurs en dégroupage sur la zone.

Ainsi, pour éviter ce risque de hausse tarifaire subi sans possibilité de migration, Altice France préconise pour la zone non-concurrentielle, une obligation pour Orange de maintenir ses tarifs au même niveau pendant l'ensemble du cycle.

Fiche C.6. Régulation des offres d'accès activés de haute qualité sur support fibre

Question C.6.1.

Avez-vous des remarques sur les usages futurs respectifs des accès BLOD et des accès avec GTR 4H sur infrastructure FttH pour raccorder les sites d'entreprises ?

Les différences entre les deux types d'accès ont vocation à se poursuivre : les accès activés sur BLOD seront encore appropriés pour répondre aux besoins de sécurisation via double adduction physique pour les sites très sensibles ou pour des besoins fonctionnels très spécifiques.

L'ARCEP fait d'ailleurs le constat d'un segment BLOD toujours relativement dynamique.

Maintien des critères définissant les zones d'encadrement tarifaire pour les accès de haute qualité sur BLOD :

Les critères de définition de la zone sans obligation tarifaire (ZF1) sont ceux définis au 5ème cycle (195 communes depuis le 1er janvier 2021).

Lors du 6ème cycle d'analyse, l'ARCEP a procédé à une différenciation au sein de la ZF2, en définissant :

- La zone ZF2-A où la concurrence est en cours de développement (8 864 communes depuis le 1er janvier 2022 représentant 44% des accès BLOD commercialisés sur le marché de détail) ;
- La zone ZF2-B où les perspectives de concurrence sont les plus lointaines (25 910 communes depuis le 1er janvier 2022 représentant 13% des accès BLOD commercialisés sur le marché de détail.

Altice France partage le constat de l'ARCEP sur le caractère encore dynamique des offres BLOD et soutient la proposition de statu quo des mesures de régulation aussi bien sur la définition des zones que sur les tests de répliquabilité dans les ZF2-A et ZF2-B.

Question C.6.2.

Pensez-vous que les zones devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles modifications vous semblent nécessaires ?

Cette distinction entre zone ZF2-A et ZF2-B a conduit à une différenciation tarifaire pour les accès de haute qualité sur BLOD.

Les investissements réalisés sur la fibre dédiée sont très importants et correspondent à un besoin exprimé des entreprises si on en croit leur succès commercial et leur dynamique encore très importante.

Il est nécessaire de conserver les critères de définition des zones afin de conserver une rentabilité à des investissements récents réalisés en ZF2 qui ont permis de développer une offre concurrente à celle d'Orange.

Altice France soutient que la concurrence par les investissements et par le développement des infrastructures alternatives partout où cela est économiquement possible permettra de réduire la dominance d'Orange sur le marché Entreprises.

Question C.6.3.

Pensez-vous que ces obligations devraient être maintenues ? Sinon pourquoi et quelles évolutions vous semblent nécessaires ?

Il convient de maintenir les obligations de non-excessivité et de non-éviction imposées à Orange sur les offres de gros d'accès activés de haute qualité sur les réseaux FttH.

Fiches D. Infrastructures d'accueil des réseaux

Fiche D.1. Poursuivre une régulation de l'accès au génie civil adaptée aux besoins des déploiements

Question D.1.1.

S'agissant de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, avez-vous des observations à formuler quant au périmètre et/ou au fonctionnement de l'offre ?

En particulier, s'agissant des commandes d'accès pour le déploiement de réseaux autres que la boucle locale optique, avez-vous identifié des évolutions que vous estimez nécessaires dans le nouveau cycle ?

Comme indiqué précédemment (cf. réponse à la question II.1 ci-dessus), l'offre GC BLO d'Orange nécessite une refonte, de manière à simplifier les processus opérationnels, à renforcer et clarifier les engagements d'Orange en matière de maintenance proactive de ses appuis aériens, et de permettre aux opérateurs alternatifs de demander à Orange la rénovation d'appuis inutilisables (en surcharge ou en mauvais état) selon une procédure efficace et compatible avec leurs contraintes et engagements de déploiement.

Question D.1.2.

- Avez-vous des observations s'agissant de modalités et conditions de mise à disposition des informations décrivant les infrastructures de génie civil d'Orange ou sur les données prévisionnelles des interventions planifiées par Orange sur ses infrastructures ?

Malgré nos revendications depuis de nombreuses années, force est de constater que **les opérateurs alternatifs n'ont toujours pas accès à l'intégralité du référentiel d'Orange (base TIGRE)**.

Pourtant la transmission d'informations préalables exhaustives, et actualisées à l'échelle nationale sur les infrastructures de génie civil d'Orange est indispensable à l'industrialisation des études et opérations de déploiements de réseaux de boucles locales et de collecte. En effet, compte tenu de l'envergure de ces déploiements, les surcoûts et difficultés induits par des données obsolètes ou incomplètes sont particulièrement dommageables pour les opérateurs alternatifs.

Il convient de rappeler que chaque PIT communal doit être commandé unitairement, ce qui exige une manipulation très chronophage lorsqu'une étude est à réaliser à grande échelle. De surcroît, aucun dispositif de signalement ne permet d'être averti d'une mise à jour par Orange du référentiel source, ce qui signifie que l'opérateur détenteur d'un PIT n'a aucun moyen de savoir que les informations ne sont plus à jour, ce qui constitue une discrimination manifeste.

Il est donc nécessaire et raisonnable que toutes les informations cartographiques ainsi que les métadonnées dont dispose Orange, notamment concernant l'état de son génie civil, soient rendues directement et pleinement accessibles en temps réel via une base SIG unique (miroir de la base TIGRE) et pouvant être reprises dans les systèmes et outils digitaux des opérateurs alternatifs.

- En particulier, les données mises à disposition des utilisateurs de l'offre d'Orange permettent-elles selon vous de répondre aux besoins de fluidification de l'accès à son réseau de génie civil, du point de vue du contenu, du format, et des processus (délais de mise à disposition et de mise à jour, périodicité des calendriers prévisionnels, etc.) ?

La décision n° 2020-1445 de l'ARCEP d'analyse du marché du génie civil du cycle en cours ne précise pas suffisamment les obligations que doit supporter Orange en matière de maintenance, laquelle doit intervenir sur tout le territoire indépendamment des déploiements en fibre optique.

Actuellement, Orange communique uniquement aux opérateurs tiers un volume de poteaux qu'il va expertiser mais n'est contraint par aucun délai pour le remplacement des poteaux endommagés, ni à aucune obligation de transparence quant à son programme de maintenance. En outre, à la suite des campagnes d'expertise qu'Orange réalise, les informations relatives à l'état des poteaux mises à disposition des autres opérateurs sont incomplètes ou tardives⁵, ce qui freine leurs études préalables aux déploiements et leur capacité à produire des volumes prévisionnels d'ouvrages à remplacer ou à contourner.

Altice France estime donc qu'il existe indéniablement un manque de régulation et de transparence sur ce sujet et souhaite rappeler que les opérateurs alternatifs n'ont pas vocation à devenir les mainteneurs du réseau d'Orange, lequel est responsable du maintien en état de ses infrastructures de génie civil.

Question D.1.3.

- Quels sont vos retours d'expérience sur le périmètre et les modalités des processus actuellement en vigueur pour l'intervention en autonomie des opérateurs tiers à des fins de rénovation de génie civil dont Orange est propriétaire ou gestionnaire ?
- Avez-vous des observations à formuler quant à l'indemnisation de ces opérations de rénovation en sous-traitance d'Orange, lors des déploiements « massifs » (i.e. mutualisés) ?
- Identifiez-vous des opérations de rénovation qui devraient être intégrées à ces processus ?

Le retour des opérateurs d'infrastructure qui le pratiquent est que le niveau des remboursements n'est pas suffisant et les problématiques récentes de pénurie de certains poteaux montrent la limite au principe d'autonomie des opérateurs, alors même qu'Orange est seul responsable du maintien en conditions opérationnelles de ses infrastructures.

La décision n° 2020-1445 de l'ARCEP prévoit les évolutions suivantes :

- La possibilité d'étudier les modalités de dépose du câble de cuivre pour permettre la désaturation du fourreau ou de l'appui en raccordement final ;
- La possibilité que les travaux de rehausse de chambres sous trottoir soient réalisés en autonomie par les tiers.

En complément, XpFibre a récemment signé un contrat d'expérimentation sur la réhausse de chambres sous chaussée. S'il est prématuré d'évaluer ce dispositif, il devrait néanmoins intégrer l'offre GC BLO d'Orange.

Question D.1.4.

- Avez-vous des observations s'agissant du processus mis en place par Orange pour les commandes de prestations de rénovation des appuis aériens dans le cadre des phases de déploiements ?
- Identifiez-vous des opérations de rénovation de génie civil dont les processus de prise en charge par Orange devraient être introduits ou qui nécessiteraient, selon vous, des évolutions afin de répondre aux besoins d'accès aux infrastructures physiques ?

L'offre GC BLO prévoit un mécanisme de rénovation du génie civil soit en autonomie par l'opérateur tiers, soit directement par Orange.

⁵ Cf. l'analyse faite sur le département 64 et présentée plus haut en réponse à la questions II.1.

Les modalités du processus de rénovation des poteaux par Orange pour les besoins du déploiement de la fibre n'est pas satisfaisant :

- Le délai de 4 mois pour le remplacement des poteaux est excessif et n'est compatible ni avec les considérations de sécurité du réseau ni avec les déploiements des opérateurs tiers. Le délai de 3 mois pour la réparation des fourreaux n'est pas compatible avec les contraintes de délais liés au déploiement de la fibre et d'autant moins avec les délais liés aux raccordements de clients finals.
- L'obligation pour l'opérateur demandeur de **fournir des prévisions à Orange 7 mois à l'avance est irréalisable, dans la mesure où cet opérateur n'a pas les informations préalables nécessaires sur l'état des poteaux et par ailleurs, les problématiques liées aux fourreaux cassés ne peuvent pas être anticipées avant les opérations de tirage de câble sur le terrain.**

Par conséquent, **l'ARCEP doit imposer à Orange un délai de rénovation de 1 mois maximum** afin qu'il soit compatible avec les modalités de raccordement FttH. De même, il faut revoir la contrainte liée à la fourniture des prévisions. En effet seul Orange a la connaissance la plus fiable et complète de l'état de ses poteaux. Enfin, il serait raisonnable de tolérer des déploiements des câbles FttH à titre provisoire sur les appuis devant être remplacés ou renouvelés par Orange, et ce dans l'attente des travaux qu'Orange devra réaliser.

In fine, les appuis concernés seraient remplacés par Orange en tenant compte de la charge mécanique de l'ensemble des réseaux, ce qui évitera de devoir reproduire l'opération.

Question D.1.5.

Avez-vous des observations concernant le processus de rachat et le niveau d'indemnisation prévus par Orange lors de l'acquisition des appuis aériens en autonomie par les opérateurs auprès des fournisseurs de poteaux ?

Identifiez-vous un besoin de généralisation de ce processus de fourniture en autonomie en appuis aériens ?

Le retour des opérateurs d'infrastructure qui le pratiquent est que le remboursement n'est pas suffisant et qu'il y a pénurie de certains poteaux dans les magasins partenaires d'Orange.

Question D.1.6.

- Dans le cadre de l'accroissement des interventions pour le raccordement final des abonnés en fibre optique, identifiez-vous des évolutions nécessaires quant aux conditions de commandes de prestations de rénovation du génie civil d'adduction ?

Les délais de rénovation par Orange ne sont pas compatibles avec les délais de raccordement.

L'offre GC BLO devrait intégrer les prestations de rénovation du génie civil d'adduction, dans un contexte où la fermeture du cuivre va conduire à forcer le passage à la fibre optique. Il semble utile de préciser qu'Orange a l'obligation de rénover les adductions existantes utilisées pour ses câbles en cuivre.

Les modalités pour la rénovation des fourreaux (dossier DOSTEC) doivent être considérablement simplifiées par Orange. Ce sujet est en cours de discussion dans le cadre d'un atelier ad hoc, mais Orange devra limiter les informations requises au strict nécessaire, en tenant compte des observations des autres opérateurs et en favorisant une gestion efficace et pragmatique par les opérationnels afin de fluidifier le processus. L'accroissement des interventions a par ailleurs révélé la problématique du

traitement du raccordement final en cas d'absence d'infrastructure de génie civil pour les immeubles neufs ou anciens ; ainsi plusieurs questions se posent :

- **La responsabilité de la réalisation des infrastructures de génie civil en domaine privé doit être clarifiée dans le cas des immeubles anciens, notamment lorsque la solution de câble en pleine terre retenue pour le cuivre ne permet pas le passage des câbles en fibre ; par le passé, le service universel précisait que la prise en charge revenait au propriétaire du terrain ;**
- **La construction de génie civil inexistant en domaine public entre le point de raccordement réseau au droit du terrain, à la charge du constructeur immobilier, et les infrastructures mobilisables les plus proches nécessitent des financements qui ne peuvent pas être à la charge exclusive des opérateurs d'infrastructure.**

C'est la raison pour laquelle l'Etat a mis en place un dispositif de financement des raccordements complexes nécessitant la construction de génie civil en domaine public et dont le cahier des charges a été récemment publié par l'Agence nationale pour la cohésion des territoires. Comme Altice France a déjà eu l'occasion de le souligner lors de la consultation publique sur les raccordements complexes, si l'intervention financière de l'Etat doit être saluée, l'enveloppe de 150 millions d'euros affectée à la prise en charge des travaux de génie civil en domaine public (certains RIP) ne sera pas un levier suffisant pour lever les freins financiers au raccordement final en zone d'initiative publique et privée. Sur la partie située en domaine public, compte-tenu des montants en jeu, l'identification de solutions de financement adaptées est un prérequis indispensable.

Altice France a ainsi formulé des propositions aux pouvoirs publics pour mettre en place un mécanisme de fonds de péréquation national afin de permettre aux opérateurs d'infrastructure FttH qui construiraient ces portions de génie civil de pouvoir bénéficier d'un mécanisme de péréquation.

Altice France conteste l'affirmation de l'ARCEP dans son point d'étape et plan d'action sur les travaux relatifs à la qualité de l'exploitation des réseaux FttH et aux raccordements finals selon laquelle « *un consensus se dégagerait des réponses apportées par les opérateurs à la consultation publique au sujet de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure vis-à-vis de l'opérateur commercial intervenant en mode STOC sur la réalisation et la prise en charge financière des travaux de réparation et de création du génie civil sur le domaine public, lorsque celui-ci est inexistant pour la réalisation du raccordement final* ». Quand bien même le rôle de l'opérateur d'infrastructure est central dans la coordination nécessaire à la création d'infrastructures de génie civil manquantes pour permettre aux opérateurs commerciaux de raccorder de façon effective le logement ou local à usage professionnel, **la question du financement de ces extensions de génie civil reste posée, ainsi que celle de leur exploitation.** L'ARCEP a évoqué dans le cadre des premiers retours de sa consultation publique sur la tarification de ces raccordements la possibilité que ces coûts de génie civil des raccordements puissent être péréqués dans les tarifs du segment PM-PBO, hors exceptions très coûteuses. Altice France reste dans l'attente des conclusions définitives de l'ARCEP en la matière :

- **La nécessité d'anticiper les délais associés au raccordement des immeubles neufs requiert une évolution législative du code de l'urbanisme afin que les constructeurs et promoteurs déclarent leur projet immobilier auprès des opérateurs d'infrastructure concernés dès l'obtention de leur permis de construire.** Dans l'intervalle, il devient urgent qu'Orange mette en place la redirection des sollicitations qu'il reçoit de la part de promoteurs ou de particuliers vers le guichet de l'opérateur d'infrastructure de la zone considérée pour la déclaration de leurs programmes d'immobilier neuf ;
- Il est souhaitable que l'offre régulée GC BLO intègre la nouvelle offre de pose de chambre sans fond sur génie civil existant d'Orange, en cours de préparation (annoncée pour 2023), dans la mesure où elle doit contribuer à limiter les cas de création de génie civil en domaine public. A date, le choix

d'Orange d'exclure cette offre (prétendument « commerciale ») de son contrat GC BLO n'est pas justifié dans la mesure où la chambre et/ou le tronçon de génie civil créé fera partie du patrimoine d'Orange, dont le coût est partagé avec les opérateurs. Il pourrait être également étudié la possibilité d'agrandir une chambre existante pour faciliter les raccordements des immeubles neufs. De manière générale ces modalités existent déjà lorsqu'Orange réalise le raccordement des immeubles neufs sur sa boucle locale cuivre ;

- Quand bien même le cadre réglementaire en vigueur prévoit que l'opérateur d'infrastructure raccorde les immeubles neufs selon le calendrier de déploiement de la zone lorsque la complétude n'est pas encore atteinte, en pratique la décision unilatérale d'Orange d'arrêter au 1er janvier 2022 le raccordement des immeubles neufs à sa boucle locale cuivre pour les projets situés sur une zone en cours de déploiement FttH depuis 9 mois, les opérateurs demeurent confrontés à de nombreuses difficultés de raccordement dans des délais compatibles avec la date d'arrivée des occupants, perturbant l'organisation des déploiements sur ces zones.

Question D.1.7.

Dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre par Orange, avez-vous identifié d'éventuelles difficultés pour lesquelles des précisions seraient nécessaires selon vous, notamment concernant l'obligation d'entretien des infrastructures d'accueil par leur gestionnaire ou propriétaire ?

La question se pose de la pérennité des infrastructures de génie civil, alors que le plan de fermeture du cuivre prévoit à terme la dépose des câbles en cuivre et les équipements du réseau de boucle locale de cuivre (y compris les équipements de son réseau téléphonique commuté). En effet, il est indispensable que l'ARCEP conserve sa pleine mobilisation de la régulation de l'infrastructure de génie civil, afin de garantir le maintien par Orange de son obligation d'entretien et de réparation des infrastructures de génie civil souterraines et aériennes, y compris si l'opérateur historique n'en a plus l'usage sur certains territoires après la fermeture voire la dépose du réseau de cuivre. Il serait très dommageable que la qualité des réseaux en fibre optique largement déployés dans les infrastructures de génie civil d'Orange souffrent d'une moindre vigilance sur le sujet et que la maintenance ou les délais de réparation se dégradent davantage du fait d'un moindre intérêt d'Orange, alors même que les problématiques de rénovation par le gestionnaire de l'infrastructure sont d'ores et déjà flagrantes, notamment dans le cas des poteaux en surcharge ou inutilisables, et en cas de génie civil souterrain endommagé. **Altice France rappelle que les opérateurs d'infrastructure paient une redevance forfaitaire à Orange, pour la maintenance du génie civil, basée sur le nombre de locaux de la zone arrière de PM, et ce que les raccordements aient été réalisés ou non.**

Par ailleurs, **dans le cas d'enfouissements de câbles en aérien sur supports télécoms ou sur supports communs ENEDIS, Orange ne fera plus partie des opérateurs concernés par l'enfouissement des câbles avec des conséquences sur les processus et le financement de ces opérations qu'il faut anticiper.**

Question D.1.8. Avez-vous des observations à formuler sur l'offre LGC Zone d'Aménagement Concerté (ZAC) ?

Altice France n'a pas d'observations particulières sur ce sujet.

Question D.1.9.

- Quelle utilisation faites-vous des dispositions de la directive mentionnées au 4.3 ?
- Identifiez-vous des difficultés lors de la mobilisation de ces dispositions ?
- Identifiez-vous des besoins d'évolutions dans le traitement des difficultés mentionnées ?

SFR est parfois confrontée à des difficultés d'accès aux infrastructures de génie civil d'opérateurs tiers. En réponse à une demande d'accès formulée par SFR, certains opérateurs répondent qu'ils disposent uniquement d'une offre de location de fibre et non de location de fourreaux ou ne donnent pas suite dans les délais imposés, et ce en contradiction avec les obligations de l'article L. 34-8-2-1 du CPCE. Ce dernier, sans prévoir l'obligation de proposer une offre, dispose en effet que les gestionnaires d'infrastructure d'accueil sont tenus de faire droit aux demandes raisonnables d'accès et de motiver toute décision de refus et qu'ils doivent se prononcer dans un délai de 2 mois.

En outre, comme expliqué ci-dessus, l'ARCEP doit être particulièrement vigilante quant aux conditions d'accès aux appuis communs d'électricité.

Il est crucial que l'ARCEP soutienne les opérateurs dans le cadre des discussions engagées depuis le début de l'année 2022 auprès d'ENEDIS et de la FNCCR, via des ateliers animés par la fédération Infranum, et ce afin d'assurer la prise en compte de leurs demandes destinées à faciliter et industrialiser l'utilisation de ces infrastructures.

Question D.1.10.

- 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 pourraient, selon vous, permettre d'y remédier et faciliter l'accès pour les déploiements ?

Pour l'essentiel, nos principales difficultés portent sur les infrastructures d'Orange et sur les appuis communs d'électricité exploités par ENEDIS.

Questions D.1.11.

Avez-vous des observations à formuler sur l'évolution envisagée ?

Altice France note que l'ARCEP envisage de retenir les nombres d'accès cuivre et fibre de l'année n et non plus de la fin de l'année n-2 pour le calcul de la clé d'allocation permettant la fixation des tarifs d'accès au génie civil d'Orange. L'ARCEP propose que la mise en œuvre de ce changement se fasse sur une période de deux ans se traduisant par l'utilisation de la clé du nombre d'accès en année n pour la fixation des tarifs de l'année 2024, **avec un aménagement particulier pour l'année 2023.**

Une telle action de l'ARCEP méconnaîtrait, tout d'abord, les principes de sécurité juridique et de confiance légitime. Altice France souhaite en effet rappeler que le CPCE a pris le soin de rappeler que **les changements de réglementation ne doivent pas être imposés soudainement mais de manière à garantir une visibilité suffisante.** Cette disposition communautaire a été transposée par le 17° de l'article L. 32-1 du CPCE. Cet article prévoit explicitement que le ministre chargé des communications électroniques et l'ARCEP « assurent l'adaptation du cadre réglementaire à des échéances appropriées et de manière prévisible pour les différents acteurs du secteur ».

S'agissant du principe de sécurité juridique, le Conseil d'Etat a fait application de ce principe dans la décision Société Bouygues Télécom du 27 avril 2009, aff. n° 312741. Dans cette affaire, si le Conseil d'Etat a considéré que l'obligation de rétrocession imposée à Bouygues Télécom était légale, c'est parce que cette obligation avait été explicitement annoncée par les autorités compétentes, très en amont de la mise en œuvre des procédures de rétrocession et rappelée, à plusieurs reprises, aux opérateurs, ce qui leur avait permis d'anticiper cette décision.

Même l'ARCEP dans plusieurs décisions et récemment encore dans la décision de règlement de différend en date du 5 novembre 2020 a toujours mis en avant le besoin de prévisibilité des opérateurs, à travers plusieurs dispositions, qu'il s'agisse des obligations de transparence ou des obligations tarifaires.

La décision n° 2020-1168-RDPI de l'ARCEP du 5 novembre 2020 prévoit explicitement que les évolutions tarifaires ne doivent pas avoir pour effet de fragiliser les investissements consentis par les opérateurs commerciaux en remettant *in fine* en cause leurs accès aux lignes FttH. Cette circonstance de fait résulte des objectifs de l'article L. 32-1 du CPCE liés en particulier à la promotion des investissements et de l'innovation dans les infrastructures et des objectifs de prévisibilité.

Ce faisant, **la mise en œuvre par l'ARCEP de ce changement conduirait inéluctablement à générer un risque très important d'insécurité juridique, aboutissant à remettre en cause le principe de stabilité et de prévisibilité tarifaire. En conséquence, la méthode proposée par l'ARCEP serait en contradiction totale avec les obligations de prévisibilité et le principe de sécurité juridique incombant à l'ARCEP.**

Altice France considère que l'ARCEP ne peut modifier de manière aussi substantielle les modalités de tarification de l'accès au génie civil d'Orange, en modifiant la règle d'allocation des coûts entre les accès cuivre et les accès fibre. **Les opérateurs d'infrastructures ont besoin de prévisibilité afin de planifier leurs déploiements et leurs investissements. La modification envisagée par l'ARCEP risquerait d'entraîner une hausse importante des coûts liés au génie civil Orange sur les trois prochaines années alors que l'ensemble des plans d'affaires des RIP notamment a été construit sur le mécanisme d'allocation en vigueur** (i.e. sur la base des volumes d'accès en année n-2) avec une évolution progressive des coûts liés à l'occupation du génie civil d'Orange. L'impact pour XpFibre pourrait être de plus **[Secret des Affaires]** alors que les mécanismes de répercussion tarifaires ont été largement encadrés dans le cadre des contrats d'accès signés par les opérateurs commerciaux d'envergure nationale.

L'ARCEP envisage cette évolution non pas pour le prochain cycle mais dès 2023. Une telle action de l'ARCEP n'aurait comme résultat que de procurer subitement un effet d'aubaine en faveur d'Orange au détriment en tout premier lieu des opérateurs d'infrastructure et plus généralement de l'équilibre concurrentiel du FttH. Les opérateurs d'infrastructure ne bénéficieraient d'aucune contrepartie à cette manne financière qui serait accordée à Orange. Alors que les plans d'affaires sont élaborés sur plusieurs années et que les opérateurs d'infrastructure planifient donc leurs sources de financement sur des durées très longues, leurs plans d'affaires seraient très largement impactés dans les mois qui viennent.

L'ARCEP en guise de justification, indique uniquement qu'il était par le passé trop difficile de faire des prévisions sur la croissance du FttH et que cela lui serait plus facile aujourd'hui. Pour autant, l'ARCEP n'explique pas pourquoi elle serait maintenant capable de faire des prévisions. Au contraire, dans toute courbe d'adoption d'une nouvelle technologie, on s'attend à voir après une première période rapide du taux d'adoption, une inflexion dans la courbe.

L'ARCEP écrit justement dans son Observatoire du haut et très haut débit fixe : « Parmi ces accès, le nombre d'abonnements à très haut débit atteint 20,0 millions fin juin 2022, soit 63 % du nombre total d'abonnements à haut et très haut débit (+ 9 points en un an) et 57 % du nombre total de locaux éligibles au très haut débit (+ 3 points en un an). La croissance trimestrielle de ces accès reste soutenue, malgré le ralentissement observé depuis un an : + 685 000 au deuxième trimestre 2022, contre + 925 000 un an auparavant. Ce ralentissement s'explique par la croissance inférieure du nombre d'abonnements en fibre optique, et par la contraction accrue du nombre d'abonnements en VDSL2 à très haut débit. »

L'ARCEP ne peut en rien deviner ni l'ampleur, ni la durée de ce ralentissement de croissance qui s'est amorcé.

Altice France tient en outre à rappeler que **la tarification de GC BLO est basée sur le coût courant économique qui est uniquement un coût théorique et ne correspond pas au coût réel vu par Orange. Dans la réalité, Orange a un coût réel (appelé coût comptable ou coût historique) qui est bien plus faible. Sa boucle locale a en effet été massivement déployée dans les années 1970 et avec un coût de réseau désormais largement amorti.** Nous renvoyons à ce sujet à l'annexe de notre réponse à la consultation de l'ARCEP sur l'évolution tarifaire de l'accès à la boucle locale cuivre de l'ARCEP pour les années 2022 et 2023.

Les opérateurs ont donc payé pour la boucle locale sur la base de coûts théoriques qui étaient largement supérieurs aux coûts réels encourus par Orange. L'ARCEP peut juger concrètement de l'effet de cette valorisation en relevant dans la comptabilité réglementaire d'Orange, les retraitements accumulés au cours des années entre le coût historique et le coût courant économique qui y sont enregistrés.

L'ARCEP a fait 3 choix de régulation tarifaire pour le génie civil :

1- Elle a choisi en 2005 de rémunérer Orange au coût courant économique. Ce choix était basé originellement sur l'hypothèse qu'Orange aurait à financer un renouvellement du génie civil qui n'a jamais eu lieu dans la pratique (SFR renvoie pour plus de détail à l'annexe « historique de la tarification de la boucle locale » de la dernière consultation sur les tarifs de la boucle locale cuivre).

2- Elle a choisi en 2010 d'allouer le coût courant économique du génie civil entre le cuivre et la fibre selon clef basée sur le nombre d'accès en fin d'année n-2.

3- Elle a choisi en 2020 de tarifier le dégroupage conformément au cadre européen sur la base du modèle BLOM. L'ARCEP a ainsi mis en œuvre la recommandation n° 2013/466/UE de la Commission européenne « *non-discrimination et méthodes de coûts* ». Cette recommandation vise à prendre en compte « *de façon appropriée et cohérente, l'incidence de la baisse des volumes provoquée par la transition des réseaux en cuivre aux réseaux NGA, c'est-à-dire éviter l'augmentation artificielle des tarifs de gros d'accès par le cuivre qui, autrement, serait observée du fait de la migration de la clientèle vers le réseau NGA* », afin de « *disposer de tarifs de gros d'accès par le cuivre stables et prévisibles sur la durée, qui évitent les fluctuations et chocs trop importants* ».

Le choix 1 qui est en vigueur depuis 2005 a été extrêmement bénéfique pour Orange. Orange en a bénéficié pendant 17 ans. Orange a pu pendant toute cette période récupérer auprès des opérateurs alternatifs un montant évalué en coût courant économique bien supérieur à ses dépenses.

Le choix 3 qui résulte d'une application du cadre européen a empêché Orange depuis seulement 2020 de récupérer la totalité du coût courant économique.

Orange a donc récupéré la totalité du coût courant économique sur 15 ans et partiellement sur 2 ans. Ceci reste extrêmement favorable sur la durée.

La récupération totale du coût courant économique en soi ne correspond à aucune exigence réglementaire. Le coût courant économique ne correspond qu'à un signal tarifaire que l'ARCEP avait choisi lorsqu'elle anticipait un renouvellement du génie civil qui n'a jamais eu lieu. Orange ne peut donc subir de préjudice économique à ne pas être rémunéré pour des investissements qu'il n'a pas eu à faire. **Viser une perception par Orange totale du coût courant économique n'a donc de justification qu'elle soit économique ou réglementaire.**

En aucun cas le fait de permettre à Orange de percevoir ce coût courant économique dans sa totalité ne peut être motif à revenir sur le choix 2 de l'ARCEP.

Revenir sur ce choix 2 pour retenir une clef plus favorable pour Orange reviendrait de la part de l'ARCEP à opérer une simple redistribution monétaire en faveur d'Orange et au détriment des autres opérateurs.

Ceci ne ferait qu'entraver la concurrence entre Orange et les opérateurs alternatifs en fragilisant subitement ces derniers.

Il serait donc profondément injuste mais également contraire au principe de sécurité juridique que l'ARCEP amplifie maintenant cet effet d'aubaine en faveur d'Orange en lui octroyant de surcroît une clef d'allocation plus favorable.

Par conséquent, pour tous ces motifs, Altice France demande à l'ARCEP de ne pas procéder à l'évolution envisagée.

Question D.1.12.

Avez-vous des observations à formuler sur les évolutions à apporter aux modalités de tarification du génie civil d'Orange en vue de permettre plus de visibilité aux acteurs ?

XpFibre a cosigné avec les autres opérateurs d'infrastructure une lettre à l'ARCEP demandant un maximum d'informations sur les données dont dispose Orange pour faire ses propres prévisions des tarifs GC BLO. Altice France souhaite donc que l'ARCEP fasse suite à cette demande.

Altice France ne souhaite pas pour autant que l'ARCEP instaure un plafond tarifaire sur plusieurs années au vu de la difficulté d'anticiper les tarifs plusieurs années à l'avance. Si l'écart entre le plafond prévu et les coûts réellement constatés étaient en défaveur d'Orange, alors ce dernier, qui dispose de toutes les données pour juger de cet écart, ne manquerait pas de le contester. En revanche, si l'écart était en défaveur des opérateurs d'infrastructure, ceux-ci ne pourraient engager aucune action avec succès, étant donné qu'ils n'ont pas accès à la comptabilité d'Orange.

Question D.1.13.

D'autres évolutions vous semblent-elles souhaitables s'agissant de la tarification de l'accès au génie civil d'Orange (règles de calcul des tarifs, processus annuel de tarification, ...) ?

L'accès au génie civil d'Orange n'appelle pas d'autres évolutions particulières en matière de régulation tarifaire.

Fiche D.2. Optimiser les conditions d'hébergement des équipements dans les infrastructures d'accueil

Question D.2.1.

Quelle appréciation portez-vous sur le programme de migration des moyens d'accès des sites d'hébergement engagé par Orange ?

L'ARCEP doit demeurer vigilante sur ce sujet afin de garantir une véritable transparence de ce programme pour les opérateurs hébergés dans les sites d'Orange.

Question D.2.2.

Quels leviers vous semblent pertinents pour améliorer la durée totale du processus d'installation dans les infrastructures d'hébergement d'Orange ?

Comme nous l'avons déjà exprimé à l'occasion des réunions multilatérales consacrées à l'offre HNRO, il est **fondamental et urgent d'optimiser l'offre d'hébergement NRO Orange**.

Nous déplorons en effet une trop forte inertie de la part d'Orange et un empilement de délais qui freinent considérablement l'hébergement effectif des équipements actifs des opérateurs commerciaux.

Nos réclamations déjà exprimées en 2019 demeurent d'actualité :

- Prise de RDV digitalisée pour état des lieux : une expérimentation tardive et trop limitée géographiquement (2 UPR) et nous avons besoin urgent d'une interface digitale industrielle (pas d'email) ;
- Signature électronique des annexes indoor : avancement poussif et insuffisant (40 % sur la plan national / 5 UPR). L'objectif de 80 % de signatures électroniques en avril 2022 n'a pas été respecté par Orange ;
- Nécessité d'accélérer la remontée des procès-verbaux pour valider la mise à disposition des lieux ;
- Indicateurs : monitorer le laps de temps entre la signature de l'annexe C et la mise à disposition de la commande (trop fort latence dénoncée par plusieurs opérateurs) ;
- Généraliser la résiliation par envoi de photo.

En outre, concernant le réaménagement des sites NRA :

- Besoin de transparence : anticiper et fiabiliser le planning prévisionnel (préciser date début et fin de travaux) ;
- Nécessité d'obtenir d'Orange, en amont des opérations de compactage, les extractions du référentiel technique et commercial d'Orange Wholesale France.

Enfin, Orange annonce une harmonisation de son offre de dégroupage avec l'offre d'hébergement au NRO. Nous souhaitons que l'ARCEP demeure vigilante sur ce point afin que cette bascule s'opère dans les meilleures conditions pour les opérateurs alternatifs.

Question D.2.3.

Les prestations de fourniture d'informations préalables sur l'opportunité d'hébergement des équipements passifs et actifs telles que décrites dans l'analyse de marché répondent-elles aux besoins d'identification de l'évolution du parc des nœuds de raccordement d'Orange ?

En particulier, identifiez-vous un enjeu sur la transmission des informations concernant la pérennité des nœuds de raccordement à long terme dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

Altice France n'a pas d'observations particulières sur ce sujet.

Fiche D.3. Anticiper les besoins de collecte afin d'assurer l'accès effectif aux réseaux FTTH

Question D.3.1.

Avez-vous des observations sur les conditions opérationnelles et/ou tarifaires de l'offre de collecte passive d'Orange, dite « LFO » ?

A titre liminaire, SFR souhaite rappeler que l'objectif principal que doit poursuivre l'ARCEP est la mise en place d'une concurrence effective sur le marché de détail, laquelle ne peut être atteinte que lorsque l'ensemble des opérateurs sont présents physiquement dans tous les NRO de France.

En vue d'atteindre cet objectif, il est nécessaire de faire évoluer les conditions opérationnelles et tarifaires de l'offre LFO. Ainsi, les décisions d'analyse de marchés du prochain cycle doivent modifier les conditions de raccordement de l'ensemble des NRO du territoire.

Conditions opérationnelles :

SFR estime qu'il convient d'améliorer les conditions de livraison des prestations de l'offre LFO, et notamment de supprimer les quotas, d'accélérer les délais de livraison et de simplifier le processus de livraison.

En effet, le processus des quotas imposé par Orange dans l'offre LFO n'est pas justifié. Orange limite volontairement et arbitrairement le nombre d'études à 40 par mois par UPR par opérateur, en tenant compte d'une volumétrie globale limitée à 60 pour tous opérateurs confondus. Le processus mis en œuvre devient alors excessivement complexe. L'opérateur annonce en début de mois les demandes d'études qu'il souhaite mais n'obtient qu'à la fin du mois les études LFO qui pourront finalement être prises en compte en raison des quotas précités. Les études restantes ne pourront être analysées que le ou les mois suivants avec les mêmes contraintes de quotas. A la suite de cette première étape, les études LFO conformes aux quotas, sont analysées pour un retour d'étude qui sera délivré au terme d'une durée de 6 semaines.

De plus, dans le cadre de cette analyse, les études d'hébergement liées aux LFO sont soumises à un processus plus rapide (quota simple de 7 demandes d'études par opérateur et par mois). Elles sont effectuées dès le début du mois et avec un retour d'étude sous 1 mois. L'opérateur obtient donc le retour d'étude d'hébergement avant ceux des LFO correspondantes qui risque d'être obsolètes lors du retour d'étude sur la LFO concernée. Il est donc nécessaire de fluidifier ces processus dont la gestion opérationnelle est beaucoup trop complexe et consommatrice de ressources pour les opérateurs.

Pour ce qui concerne la réalisation des prestations LFO, une fois l'étude menée à son terme et positive, elle est exécutée en moyenne sur une durée de l'ordre de 12 semaines, avec une amplitude de 8 à 25 semaines.

En résumé, SFR considère qu'Orange doit de supprimer les quotas arbitraires qui limitent le nombre d'études que peuvent commander les opérateurs par mois, améliorer ses processus d'études et de réalisations des LFO et les coordonner avec les prestations en interdépendance comme l'hébergement.

Enfin, dans le cadre du cycle d'analyse de marchés en cours, la décision n° 2020-1446 de l'ARCEP impose que « *L'offre de gros de raccordement passif des répartiteurs distants permet une location de longue durée d'un lien mono-fibre de fibre noire* ». Il est nécessaire de permettre aux opérateurs alternatifs d'obtenir au moins deux fibres et de pouvoir être facturés au choix suivant un tarif de location ou un tarif d'IRU sur une durée de 15 ou 20 ans, à l'instar d'Orange qui dispose de plusieurs fibres LFO sur un même parcours et sans limite d'usage.

Conditions tarifaires :

A titre liminaire, SFR rappelle avec insistance que l'ARCEP soulignait très justement elle-même dans son projet de décision soumis à consultation publique lors de l'analyse des marchés de 2020 que « *le réseau de collecte reste dans la majorité des cas incontournable* ». En effet, un opérateur alternatif n'est pas en mesure de construire une boucle optique de collecte similaire à la boucle optique d'Orange. D'une part, cet opérateur ne pourra pas amortir les coûts de déploiement sur une base de clientèle comparable à celle d'Orange. D'autre part, Orange, ayant déjà amorti sa boucle optique de collecte, pourra baisser les prix et empêcher la rentabilisation de cette nouvelle infrastructure par un opérateur alternatif. Il est donc manifestement impossible pour tout opérateur commercial national qui veut être présent commercialement dans les NRO pour vendre des services FttH sans retard sur le marché de détail de répliquer le réseau de collecte de Orange.

Or, en ce qui concerne l'offre LFO d'Orange, SFR est confrontée à plusieurs obstacles pour le raccordement des NRO qui sont principalement liés au caractère excessif des tarifs.

La collecte comme la boucle locale a été déployée lorsqu'Orange était en monopole d'état. Le pic des investissements ayant eu lieu dans les années 70, le coût historique supporté par Orange est depuis très largement amorti.

En outre, même en se basant sur les coûts réglementaires d'Orange pour évaluer le coût du réseau de collecte, **les estimations de SFR partagées avec l'ARCEP mettent en évidence des marges colossales en pourcentage sur l'offre LFO. En effet, comme cela a déjà été présenté à l'ARCEP, en se basant sur l'analyse des prestations facturées par Orange sur les liens mono-fibre et bi-fibre, SFR a évalué son coût sur la base de la longueur du lien et d'hypothèses de coût unitaire. Cette analyse a montré que la marge faite par Orange sur le parc LFO de SFR est de l'ordre de 400 %. Afin de valider cette analyse sur la globalité du réseau d'Orange et d'exclure que les marges élevées tiendraient du fait que SFR n'est présente que sur les liens les plus rentables, une seconde étude dite « bottom-up » a été réalisée. Cette étude a abouti à des taux de marge similaires pour l'offre LFO d'Orange.**

En raison du tarif excessif de l'offre LFO et des marges abusives d'Orange, SFR a déjà eu l'occasion de démontrer à l'ARCEP que le tarif de l'offre LFO fait obstacle au raccordement des NRO puisque les opérateurs commerciaux d'envergure nationale hors Orange sont moins présents dans les NRO des plaques sans collecte activée et sans alternative à l'offre LFO.

Or, l'article 46 de la décision n° 2020-1446 dispose qu'« *Orange offre les prestations relatives à l'offre de gros d'accès aux ressources et services associés à la fourniture en gros d'accès local en position déterminée portant sur le raccordement passif des répartiteurs distants à des tarifs non-excessifs et ne faisant pas obstacle au raccordement des boucles locales filaires* ». SFR considère qu'Orange ne respecte pas ses obligations, d'une part, parce que le tarif de LFO est excessif avec des conditions d'accès discriminatoires, et, d'autre part, parce que les conditions opérationnelles et financières de l'offre LFO font obstacle au raccordement de tous les NRO. L'ambition des opérateurs alternatifs nationaux est bien de fournir des services de détail sur l'ensemble du territoire national. Si aucun des trois grands opérateurs commerciaux d'envergure nationale autres que l'opérateur historique Orange n'est présent sur l'ensemble des NRA, c'est en raison des conditions de l'offre LFO qui ne permettent pas cette présence complète.

SFR s'interroge sur l'application par l'ARCEP du principe de non-excessivité tarifaire à l'offre LFO.

Le niveau de coût de revient de fourniture de LFO supporté par Orange doit nécessairement entrer en ligne de compte pour juger de l'excessivité du tarif. Des marges excessives que l'ARCEP constaterait dans la comptabilité réglementaire d'Orange sont des preuves d'un tarif excessif.

La décision n° 2020-1498-RDPI devrait faire ici jurisprudence. L'ARCEP a jugé que « la circonstance qu'un opérateur commercial puisse exercer son activité de manière rentable sur le marché de détail sur la base des tarifs pratiqués par l'opérateur d'infrastructure n'est pas suffisante pour apprécier le caractère raisonnable des tarifs pratiqués par ce dernier ».

L'ARCEP a ainsi jugé que dans le cas des offres FttH, un tarif raisonnable ne pouvait se juger uniquement par la répliquabilité des offres sur le marché de détail et que le niveau du coût de production devait nécessairement rentrer en ligne de compte. L'ARCEP ne peut utiliser deux poids et deux mesures. Elle se doit donc de s'assurer que le tarif de LFO est raisonnable selon ce même critère de lien entre tarifs et coûts.

En particulier, identifiez-vous des besoins d'évolution de cette offre dans le cadre de la fermeture du cuivre ?

En ce qui concerne la fermeture du cuivre, Altice France identifie trois sujets importants :

- D'abord, les tarifs de l'offre LFO étant actuellement indexés sur la taille du NRA, il est nécessaire d'adapter le modèle tarifaire dans le cadre de la fermeture de la boucle locale cuivre afin de ne pas provoquer de hausse tarifaire induite ;
- Ensuite, en dépit de la fermeture de la boucle locale cuivre, la capillarité des NRA restera importante, par exemple, pour raccorder des antennes mobiles, etc.
- Enfin, il est nécessaire d'organiser dans chacun des NRA, la fermeture de la boucle locale cuivre avec notamment des modifications de câblage et la décroissance du parc de clients progressivement.

Question D.3.2.

Avez-vous des observations sur l'offre d'accès aux fibres noires d'Orange entre les NRA et les NRO tiers ?

Orange propose une offre de raccordement NRA-NRO Tiers visant à faciliter le raccordement des NRO shelters des RIP Tiers. Toutefois, le périmètre de cette offre est restreint à un nombre limité de RIP du groupe Orange Concessions et ne permet pas d'accéder aux autres RIP.

De même, dans les cas où Orange n'est pas propriétaire du câble de pénétration du NRO du RIP Orange, il ne propose pas l'offre de prolongation NRA-NRO Tiers. SFR doit alors faire face à des conditions opérationnelles et techniques extrêmement pénalisantes pour tirer un câble optique depuis un NRA d'Orange vers le NRO d'un RIP Orange Concessions alors même qu'ils sont à proximité l'un de l'autre. Ces complexités doivent être levées.

Lorsque l'offre NRA/NRO Tiers n'est pas disponible, l'opérateur commercial se voit contraint de commander plusieurs composantes en vue d'aboutir à la continuité optique de bout en bout entre les deux sites NRA et NRO tiers :

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

- Une commande vers le RIP Tiers pour l'adduction du NRO, avec prise de rendez-vous conjoint. A rajouter comme précédemment, la commande de prestation de raccordement optique au sein du site NRO.

Cette procédure est complexe car elle nécessite non seulement des prises de rendez-vous avec signature d'annexes dites B et C d'Orange, mais aussi la commande d'autres prestations relevant de l'hébergement au sein du NRA d'Orange et du RIP Tiers, afin de prendre livraison de la continuité optique au RGH ou équivalent.

Etant entendu que les intervenants pour les rendez-vous entre le NRA et le NRO Tiers ne sont pas les mêmes et tenant compte des complexités administratives et techniques de tous ordres, SFR n'a jamais réussi à réaliser le bout-en-bout NRA-NRO Tiers en moins de 9 mois.

L'offre d'accès aux fibres noires d'Orange entre les NRA et les NRO Tiers est donc essentielle pour tout opérateur commercial qui vise à raccorder en fibre les NRO shelters des DSP ou des RIP. Elle constitue un moyen incontournable permettant d'accéder au raccordement des NRO Tiers qui représentent une quantité considérable de sites NRO sur le territoire national.

La couverture de l'offre NRA-NRO Tiers, dans son état actuel, est donc nettement insuffisante et il est indispensable que l'ARCEP adopte des règles en vue de contraindre les opérateurs de RIP à autoriser Orange à raccorder leur NRO avec son propre câble ou à faire une offre de revente même lorsqu'Orange n'est pas propriétaire des fibres ou du câble.

Question D.3.3.

Avez-vous des observations sur les offres d'accès de gros aux produits de collecte, autres que l'accès de gros passif aux ressources de collecte fourni par Orange au titre de ses obligations ?

Question D.3.4.

Globalement, identifiez-vous, pour le prochain cycle, des enjeux particuliers relatifs aux besoins en ressources de collecte ?

SFR renvoie à ses observations présentées ci-dessus.