



**Contribution d'Altitude sur le bilan du cycle
en cours et les perspectives pour le prochain cycle
d'analyse des marchés**

Septembre 2022

Version publique

Synthèse de la réponse

A titre liminaire, Altitude souhaite remercier l'Arcep de la démarche qu'elle entreprend en sollicitant, dès les prémises de l'élaboration du nouveau cycle, les observations de l'écosystème.

- **Altitude est un acteur de référence sur le marché français**

Fondé en 1990, le Groupe Altitude est actionnaire majoritaire de l'ensemble de ses filiales et assure leur développement et leur savoir-faire à long terme.

Pionnier français des télécoms avec une croissance ininterrompue depuis sa création, le Groupe Altitude mobilise 95% de son chiffre d'affaires dans ce secteur. Avec plus de 1 500 collaborateurs, Altitude assure avec ses filiales le déploiement de réseaux de qualité pour rendre la fibre accessible à tous avec Altitude Infra, des offres de gros compétitives aux entreprises sur le marché de la fibre avec Covage, des solutions de communication complètes aux entreprises avec Linkt.

Sur le dernier cycle, Altitude a engagé des tournants stratégiques d'envergure avec un plan de croissance ambitieux. En septembre 2021, le Groupe acquiert 26 réseaux de Covage (et de manière transitoire de XPFibre), migre en un temps record l'ensemble des réseaux dans ses propres SI et lance un plan de remise en état de certaines infrastructures critiques dès l'été 2022, cette performance industrielle confirme le savoir-faire et l'expertise du Groupe. Les acquisitions de Airmob et Phibee Telecom en 2022 renforcent quant à elles sa dynamique sur le marché.

3 marques fortes, 3 univers de services qui confortent sa position de 3^{ème} opérateur d'infrastructures à l'échelle nationale.

Altitude Infra est le partenaire industriel privilégié des collectivités, plus de 800 collaborateurs accompagnent les élus de 29 départements dans l'aménagement numérique de leur territoire en coordonnant le déploiement, l'exploitation et la commercialisation de 27 réseaux FTTH RIP et AMEL. Avec 5 millions de prises FttH contractualisées à l'échelle nationale, Altitude Infra est le 1^{er} opérateur de RIP en France.

Altitude Infra est le premier contributeur des déploiements sur les RIP depuis plusieurs trimestres (observatoire ARCEP). De manière générale, l'opérateur respecte ses plannings et s'inscrit pleinement dans les objectifs du plan national, 90% des prises auront été rendues raccordables d'ici fin 2023.

Altitude Infra témoigne d'un dynamisme commercial très important. Les statistiques de mutualisation, pour les RIP et pour le marché national dans son ensemble sont, par ailleurs, bien meilleures que celles publiées par l'ARCEP. Altitude Infra affiche également des taux de pénétration très élevés malgré la « jeunesse » de ses réseaux et un rythme de déploiement très rapide. Le modèle d'opérateur de gros neutre bénéficie donc de manière très positive à la dynamique concurrentielle sur le marché.

La reprise des actifs de Kosc en 2020 et le rachat de 26 réseaux FTTO de Covage en 2021 renforcent le positionnement national du Groupe Altitude et confortent sa position sur le marché de gros des services aux entreprises sous la marque unique Covage. 3^{ème} opérateur de gros sur ce marché avec un positionnement unique d'opérateur dédié aux entreprises. Le Groupe Altitude leur permet de bénéficier d'une expertise et d'un savoir-faire en FttH Pro et FttO avec des offres de gros compétitives sur le marché de la fibre.

Linkt est l'opérateur commercial de services télécoms BtoB du Groupe Altitude. Linkt consolide, avec ses 25 agences, son implantation sur l'ensemble du territoire national, permettant aux 350 collaborateurs d'assurer une relation client de proximité et un service sur mesure, adapté aux besoins de ses clients publics et privés.

- **Notre vision du marché français des communications électroniques et les enjeux du prochain cycle**

Avec 75% des locaux éligibles à la fibre en septembre 2022, la France reste en tête du palmarès des pays européens dans le déploiement de la fibre, et peut espérer dépasser l'objectif du gouvernement de 80% de foyers éligibles fin 2022.

Ce succès est notamment le fruit de la mobilisation des opérateurs, plus particulièrement dans les RIP où l'accélération des déploiements a été constante durant le dernier cycle, sans pour autant impacter le niveau des subventions publiques qui reste inférieur à celui constaté dans d'autres pays européens (Allemagne, Italie etc.).

A l'inverse, le niveau d'investissement privé a poursuivi sa progression en atteignant un record à plus de 11 milliards d'euros pour le fixe en 2021, contre 10 milliards l'année précédente.

Avec un total de 16,5 millions d'abonnements fibre en juin 2021, les taux de pénétration sont également encourageants, à plus de 50% alors que les réseaux sont encore en cours de construction, y compris dans les RIP, et ce d'autant plus comparativement aux autres pays européens.

Sur le plan concurrentiel, l'analyse du dernier cycle fait ressortir un bilan positif sur le marché grand public avec notamment une concurrence très dynamique des quatre opérateurs commerciaux nationaux qui justifient d'une santé financière consolidée. Du côté des opérateurs d'infrastructures, la dynamique concurrentielle a été renforcée grâce à la commercialisation trans-réseaux permise par la normalisation des process développée dans le cadre d'Interop' (une exception en Europe !). En parallèle, le régulateur s'est doté des outils pour suivre et contrôler les indicateurs de qualité de service des OI et les éléments comptables, *a minima* pour les réseaux privés.

Pour autant, le **marché entreprises présente encore des fragilités auxquelles le régulateur devra apporter des réponses à la hauteur des enjeux et à la mesure de la durée du nouveau cycle, désormais allongé à 5 ans.**

Si la crise sanitaire a mis en exergue le caractère vital de la transition numérique des entreprises, en particulier les TPE/PME (présence en ligne, e-commerce, services de Cloud, etc.), les chiffres sur la transformation numérique montrent que la situation reste préoccupante en France en comparaison de ses voisins européens. Selon le baromètre de la Commission européenne sur l'intégration des technologies numériques dans les entreprises¹, la France est 24^e sur 27 pour ce qui concerne le taux de PME qui commercialisent en ligne et 21^e pour ce qui concerne le taux d'entreprises avec des services Cloud sophistiqués ou intermédiaires. Or, **la qualité et la disponibilité d'une offre concurrentielle de connectivité en fibre optique adaptée aux différents besoins des entreprises est un préalable essentiel à la numérisation des entreprises.**

Dans une étude réalisée par l'IFOP en mars 2022 pour Covage, on relève une accélération positive dans la migration vers la fibre (55% des entreprises interrogées contre 37% un an avant) mais aussi des disparités importantes au sein des entreprises. Cette étude révèle également que plus de 40% des entreprises étudieraient un changement d'opérateur à l'occasion du passage à la fibre contre 6% seulement pour les entreprises ayant migré. **La migration vers la fibre serait donc à la fois un enjeu économique et une opportunité pour le marché et sa dynamique concurrentielle.** Mais il existe aussi un risque réel de préemption par le duopole du marché de la fibre aux entreprises, notamment du fait

¹ Cf. DESI 2022, Integration of Digital Technology

de problématiques techniques telles que l'éligibilité ou si la fermeture ne se faisait pas dans des conditions permettant aux opérateurs alternatifs de jouer pleinement leur rôle. Contrairement au marché grand public qui se satisfait d'une concurrence à 4 opérateurs, l'hétérogénéité du marché entreprises et ses exigences « sur mesure » justifient en effet une offre plus diverse et complexe permettant à chaque entreprise de trouver son compte.

A cet égard, si Altitude partage le message de l'Arcep selon lequel des efforts seront nécessaires pour garantir « *une bascule effective des professionnels et des entreprises vers la fibre* », elle rappelle également que cette bascule apparaît comme l'ultime opportunité pour rebattre les cartes concurrentielles du marché.

En second lieu, les sujets liés à la **pérennité technique et économique des réseaux FTTH, et en particulier les réseaux ruraux hors des zones très denses et AMII**, vont se présenter avec une nouvelle acuité dans le cadre de l'achèvement des déploiements et de la montée en charge de la phase d'exploitation. Dans ce contexte, le nouveau cycle devra poursuivre les efforts sur la mise en place d'outils permettant aux OI le contrôle effectif de leurs réseaux (notamment en maintenant une ambition forte dans les travaux Interop') et prévoir les conditions requises pour garantir la résilience des réseaux. Sur le volet économique, **les coûts d'exploitation supérieurs et les différences de caractéristiques des infrastructures d'accueil imposent d'identifier les leviers propices à garantir l'équilibre financier des réseaux ruraux qu'ils s'agissent d'ajustements tarifaires ou de mécanismes de péréquation** de type service universel par exemple.

En troisième lieu, le prochain cycle verra l'achèvement des déploiements en particulier sur les zones RIP où les OI sont engagés auprès des collectivités locales. Altitude aura achevé 95% de ses déploiements dès fin 2023 et l'intégralité en 2025 (les 10% restants étant principalement situés sur des affermagés). **Il serait incompréhensible que la généralisation du FTTH ne soit pas une réalité sur l'ensemble du territoire.** En particulier, la zone AMII, dont les engagements L.33-13 pris par les opérateurs, Orange en particulier, prévoyaient une raccordabilité complète à horizon 2022, ne sera pas achevée dans les délais sans que le marché ne dispose de nouveau calendrier lui permettant d'anticiper. Il est également crucial de remédier au décrochage de la complétude en ZTD, le cas échéant en modifiant le statut des zones concernées.

En quatrième lieu, une attention particulière devra évidemment être portée au **chantier de fermeture du cuivre qui sera LE chantier du prochain cycle** et dont le succès conditionne l'atteinte, au profit de tout l'écosystème et des utilisateurs finaux, d'une appropriation la plus importante possible des réseaux FTTH. Ce chantier requiert l'implication de tous les acteurs, au premier rang desquels les OI FTTH. Altitude est déterminé à jouer un rôle actif pour sa réussite et souhaite notamment expérimenter la reprise en main des raccordements dans la phase de fermeture et la dépose du cuivre en sous-traitance de l'opérateur historique.

En dernier lieu, le régulateur devra appréhender les enjeux liés à l'évolution du contexte économique sur le plan sectoriel et mondial. En particulier, il lui appartiendra d'une part de suivre les conséquences de la financiarisation du secteur et de la cession par les opérateurs de la plupart de leurs actifs (y compris immatériels tels que les IRU), d'autre part, d'envisager les réponses susceptibles d'être apportées à l'inflation et à la remontée des taux.

Réponse détaillée

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 ?

Sur le marché généraliste, la migration vers la fibre est à présent bien engagée. Le nombre d'abonnés sur le réseau FTTH continue de croître tous les ans pour atteindre 16,3M au T2 2022. Ainsi, entre T2 2021 et T2 2022 (derniers chiffres ARCEP disponibles), 3,8 millions de nouveaux abonnés à la fibre ont été enregistrés. Comparés aux données de nos voisins européens, ces chiffres illustrent le succès commercial du FTTH en France. Le taux de pénétration augmente également d'environ 1 point par trimestre et atteint 51% au T2 2022 alors même que les déploiements continuent leur bonne dynamique.

Nous nous félicitons de cette évolution que nous retrouvons également sur les RIP sur lesquels nous commercialisons. [...]

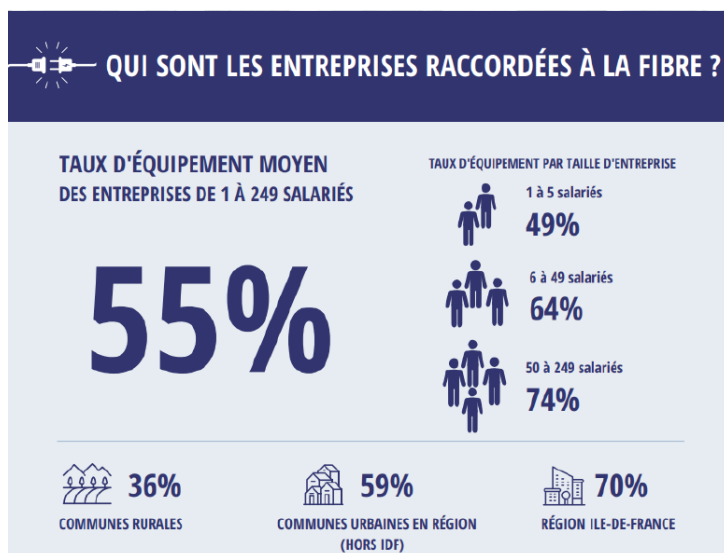
Aussi, Altitude invite l'Autorité à **accélérer le plan d'Orange de fermeture commerciale et technique de son réseau cuivre afin de réduire le plus vite possible les inefficacités économiques et écologiques associées à l'entretien de deux réseaux. Afin d'accompagner cette accélération, il convient que l'Autorité adresse en parallèle les problèmes qui aboutissent à des échecs de raccordement ou à des annulations de commandes, dont l'OI ne connaît aujourd'hui pas les causes.**

Sur le marché entreprise, l'ARCEP donne malheureusement peu de chiffres sur le nombre d'accès hors accès de haute valeur. Il serait utile que l'Autorité partage, sur ce marché aujourd'hui encore peu concurrentiel, davantage de données et plus régulièrement, sans attendre le prochain Bilan et Perspectives qui ne sera publié que dans 5 ans...

Altitude invite l'ARCEP à **publier un observatoire trimestriel de la situation concurrentielle sur les marchés de détail et de gros des services aux entreprises** – l'ARCEP disposant par ailleurs de nombreuses données - dont le contenu précis pourrait être élaboré avec les acteurs.

En complément des chiffres de l'Arcep, un sondage effectué en mars 2022 par Covage et l'IFOP sur un échantillon de 800 entreprises françaises de 1 salariés et plus, représentatif du marché en termes de taille d'entreprise et de localisation géographique, montre que **55% des entreprises ont fait le choix d'une solution fibre contre 37% un an auparavant. L'adoption des solutions fibre a donc connu une accélération importante sur la dernière année.**

Cette croissance est avant tout tirée par le FTTH notamment sur le segment des TPE. Il existe toutefois des différences notables entre les territoires et les tailles d'entreprises puisque si 70% des entreprises d'Ile de France sont passées à la fibre, seulement 36% d'entre elles le sont dans des territoires ruraux et 74% des entreprises de 50 à 249 salariés sont équipées contre seulement 49% des entreprises de 1 à 5 salariés :



Ces taux devraient rapidement évoluer. En effet, dans ce même sondage, 59% des entreprises non équipées interrogées déclaraient envisager un passage à la fibre, dont 76% dans les trois ans et 37% dans l'année ! Une part très significative des entreprises effectuera donc sa migration lors du prochain cycle d'analyse de marché, voire à la toute fin de ce cycle.

Si pour une majorité d'entreprise non fibrées (59% des entreprises non fibrées), le projet existe dès lors que les conditions seront réunies, nous constatons aussi l'existence d'un socle d'entreprises (41% des entreprises non fibrées soit **18% des entreprises au total**) rétives à la migration qui semble se renforcer à mesure que la migration se poursuit. Le sondage permet de lister plus finement les raisons diverses de cette réticence à la migration :

- Crainte des coûts générés par le changement d'offre pour 33% (il s'agit ici plutôt des coûts du changement d'offre ou installation plutôt que du coût des offres), les impacts du changement de technologie sur l'organisation (risque opérationnel) pour 21% et la crainte d'une rupture de services pour 10%.
- Le fait de penser ne pas être éligible pour 23%, soit une amélioration conséquente par rapport à 2021 où les entreprises l'avait cité à 51%, sans doute du fait de la transparence accrue permise par les outils de l'ARCEP et l'avancée des déploiements.
- La difficulté à comprendre les offres (tarifs et contenu) pour 18% et les durées contractuelles pour 12%.

Concernant le critère tarifaire, le sondage montre que les entreprises ne commandent des offres GP que dans 15% des cas et donc 85% d'entre elles s'orientent vers des offres pro/entreprises. Le sujet de la tarification plus élevée de ces offres pro ne semble donc pas être un facteur d'éviction de ces offres. Cette analyse est confirmée par le fait que le critère du prix arrive en 7^e position dans le choix de l'offre retenue.

Altitude développera ce point et des préconisations à ce sujet dans le reste de sa réponse.

Question 1.2 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 ?

Sur la partie **grand public**, le changement d'opérateur n'est pas vraiment un sujet, lorsque l'ensemble des opérateurs sont présents en fibre (ce qui semble être majoritairement le cas, en particulier sur les réseaux commercialisés par Altitude).

Sur le **marché entreprise**, de nombreux freins au changement, et plus spécifiquement à la migration vers la fibre, persistent encore sur plusieurs aspects comme décrit dans la question précédente.

Concernant les freins au changement d'opérateur, Altitude a deux commentaires principaux.

Premièrement, le marché des services aux entreprises ne doit pas être réduit aux 4 OCEN comme c'est le cas de plus en plus pour le marché de masse. Il existe sur ce marché de nombreux opérateurs ayant développé des business models différents en matière de mode de commercialisation, d'intégration de services comme le Cloud, l'informatique... cette diversité est un révélateur de la palette des besoins des différentes entreprises, en fonction de leur taille, de leur secteur d'activité, de leur localisation... cette diversité est nécessaire pour la bonne migration des entreprises vers la fibre et leur meilleure appropriation des outils numériques.

Pour maintenir cette diversité, l'existence d'une offre de gros activée commercialisée par un opérateur neutre est vitale. Ces acteurs ne sont en effet pas en capacité de recourir à des solutions passives, dont la viabilité économique nécessite des économies d'échelle significatives, et, si certains déploient des boucles FTTO, c'est principalement de manière ciblée et opportuniste. Par ailleurs, le recours à une offre proposée par Orange ne serait pas non plus suffisant dans la mesure où ces acteurs ont pour la plupart besoin de « sur mesure » et d'une relation client plus personnalisée que ce que peut offrir un acteur comme Orange. L'opérateur historique dispose de plus d'une position ultra dominante sur le marché de détail et a déjà été condamné pour des comportements anticoncurrentiels au préjudice de ses concurrents également clients. Ce modèle a été encouragé par l'ARCEP et doit continuer à l'être sur le prochain cycle qui sera une période cruciale pour le marché.

Si Altitude [...], il n'existe pas d'accès à l'ensemble des réseaux malheureusement. Nous rencontrons toujours des difficultés pour accéder aux réseaux RIP passifs (des opérateurs verticalement intégrés) et l'accès au réseau SFR est très complexe et coûteux en passif et les tarifs activés sont rédhibitoires. En effet, les conditions d'accès, résolument orientées de façon à favoriser l'accès uniquement en passif par un opérateur Grand Public, au réseau SFR ne permettent pas à un opérateur dédié au marché entreprises de trouver un modèle économique viable. SFR ne proposant pas d'autres solutions concernant des offres activées que l'offre bitstream nationale proposée dans des conditions similaires à tous les autres clients opérateurs, il n'existe pas pour un opérateur souhaitant investir dans un réseau au plus proche des NRO un modèle économique permettant de générer une marge en proposant à son catalogue la couverture des réseaux SFR. Altitude souhaiterait également pouvoir accéder aux immeubles déployés par un OI qui n'est pas Orange ainsi qu'aux locaux déployés par l'opérateur FREE.

Afin de limiter les freins au changement au bénéfice de la concurrence, **Altitude estime que le prochain cycle doit permettre la fourniture d'une offre de gros activée neutre nationale et viser, pour le marché de gros activé, une part de marché bien supérieure à celle atteinte aujourd'hui.**

Altitude constate de plus que l'absence de multi accès, en ce qu'il permet la migration sans coupure chez l'ensemble des opérateurs (ou soumise à des conditions restrictives quand cette possibilité existe, « sous réserve de capacité » par exemple), pénalise le changement d'opérateur et la remise en concurrence du parc aujourd'hui migré vers la fibre. En effet, les entreprises peuvent être réticentes à

changer d'opérateur si cette perspective s'accompagne d'une coupure de service, dont la durée est alors aléatoire. Il semble que la plupart des OI n'ait également pas réfléchi aux différents process et évolutions de l'OAPC et leurs outils et process internes permettant de faciliter l'identification des différentes PTO au sein d'un même local, évitant par ailleurs des écrasements à tort. Il convient que l'Arcep fasse converger les OI sur des processus efficaces et permettant à la concurrence de se développer sur le marché entreprise, sur l'ensemble des réseaux et des besoins identifiés aujourd'hui, à savoir la migration sans coupure ou la présence de plusieurs accès pérennes.

Enfin, il convient que l'Arcep fasse migrer rapidement les opérateurs vers les dernières versions des protocoles Interop afin que tous puissent jouir des dernières fonctionnalités, OI comme OC. Nous constatons un retard important dans leur implémentation, qui est préjudiciable à la généralisation des offres FttE et du multi accès notamment. Ce sujet est développé plus bas.

Il est par ailleurs intéressant de noter que si les entreprises ne sont que très peu enclines à changer de prestataires de manière générale (10%), 43% d'entre elles affirment qu'elles envisagent un changement dans le cas d'une migration vers la fibre. De ces chiffres, Altitude considère que le sujet principal et prioritaire est donc **de traiter les freins éventuels à la migration vers la fibre afin de relancer la dynamique concurrentielle du marché, étant donné le rythme engagé de migration c'est de plus un sujet immédiat** et c'est ce que nous avons choisi de développer dans cette réponse.

- Défaut d'éligibilité de la BLOM

Si on note une amélioration importante de ce frein au changement entre 2021 et 2022, il reste tout de même très important chez les entreprises réfractaires et sans doute chez celles qui n'ont pas encore migré mais souhaitent le faire.

Le premier sujet concerne les sites qui ne sont aujourd'hui toujours pas éligibles, en particulier en zone AMII et ZTD. En effet, comme décrit dans la réponse à la question B.2.4 il existe des problèmes persistants dans ces deux zones qu'il convient de traiter de manière urgente.

Il est nécessaire de pouvoir proposer des solutions à tous les clients Entreprises avec des délais maîtrisables et prévisibles. Les entreprises, surtout multi-sites, ont des durées contractuelles longues et des phases d'analyse avant-vente longues – elles ont besoin de prévisibilité au-delà même d'éligibilité immédiate. Or le constat est le suivant : en ZTD, les opérateurs ne disposent d'aucune visibilité sur l'horizon temporel de raccordabilité, faute d'obligation de complétude. En Zone AMII, les engagements L33-13 demeurent non tenus à ce jour et ne permettent pas à l'opérateur de s'engager sur une date ferme vis-à-vis de son client. Une communication de l'Arcep sur les procédures en cours et sur l'horizon de couverture apparaît ainsi essentielle, notamment afin de faciliter la migration vers la fibre et de préparer l'extinction du réseau cuivre.

Hors de la ZTD, le process de raccordement à la demande sur les adresses non éligibles à date avec engagement de l'OI sur un délai maximal de 6 mois n'apparaît pas compatible avec les attentes des clients et n'est, de fait, jamais déclenché. C'est encore pire en ZTD, puisqu'il n'existe aucun recours.

Concernant l'éligibilité FttE d'Orange, celui-ci indique régulièrement dans son IPE qu'une prise est éligible avant de se raviser après le passage de la commande pour cause d'inéligibilité FttH. Il conviendrait qu'Orange indique clairement dans ses IPE et sans équivoque, conformément aux protocoles Interop, l'information de l'éligibilité FttE et que par ailleurs, l'absence d'éligibilité FttH ne soit pas une raison valable empêchant le raccordement du client entreprise pourtant indiqué comme éligible à l'offre.

Il convient également **d'imposer un mécanisme de dégel des prises gelées**. Altitude constate des taux de gel importants sur les Immeubles entreprises, supérieurs à 10%. Il convient qu'en cas de gel pour un IMB d'un seul local, les OI prévoient un mécanisme de dégel automatique à partir du moment où le client fait une demande. Pour les immeubles collectifs, cette demande peut signaler que l'IMB est prêt à accueillir la fibre et un process doit donc permettre d'enclencher un dialogue avec le syndic de l'IMB. Chez certains OI, il n'existe aucune procédure de dégel, ce qui d'une part pénalise les entreprises concernées en termes de services, mais nuit également à l'OC qui se voit confronté à une situation bloquée et dont l'image est écornée auprès du client.

Concernant les sites complexes/centre commerciaux, il convient de travailler à une simplification des pratiques d'accès sur ces sites, notamment en levant les blocages imposés par les gestionnaires de sites, avec notamment la tentative de création d'un monopole local. [...].

- **Coûts de migration (directs et cachés)**

Concernant le raccordement final en domaine privé, les **coûts des travaux pour les entreprises sont souvent très importants**, engendrant un frein à la migration des entreprises et potentiellement des échecs importants. Altitude demande à l'ARCEP d'analyser plus spécifiquement les échecs Entreprises sur le FTTH, comme elle le fait aujourd'hui pour le grand public. Altitude estime qu'une aide financière à l'équipement en fibre optique pour certaines entreprises pourrait faciliter leur migration.

La qualité de service du FttE est par ailleurs préjudiciable à la migration vers la fibre en créant des coûts cachés pour les entreprises. Compte tenu des délais (largement supérieurs à l'engagement contractuel) et des échecs de raccordement chez Orange, le FttE apparaît pour certains opérateurs comme porteur de coûts cachés de traitements back office et d'attente à l'image qui renchérissent le prix facial. Ces difficultés n'apparaissent pas en FttO aujourd'hui. Pour contourner cet écueil, certains commerciaux des opérateurs de détail poussent souvent du FttH sans GTR avec une solution de sécurisation 4G/5G afin de conserver une marge raisonnable, au détriment du niveau de service nécessaire à un fonctionnement correct des usages numériques au sein d'une entreprise. Cette dernière n'étant pas systématiquement experte en télécom, elle ne sera pas en mesure de comprendre, lors de la vente, les impacts de ce choix. Par ailleurs, les nombreux délais, interruptions de service et les images véhiculées par les médias et les réseaux sociaux contribuent à un climat de défiance des entreprises vis-à-vis de cette offre.

- **Processus de commande**

Concernant l'identification des PTO, Altitude fait le constat que la plupart des clients entreprises ne savent pas identifier la référence de la PTO, ce qui entraîne des problèmes dans les commandes, il conviendrait que l'Arcep communique auprès des différents publics afin de donner une visibilité à ce composant technique. En effet, l'Arcep, en GT fluidification des process, a fait converger les acteurs pour ajouter la référence PTO sur les factures clients GP. Il conviendrait de mener rapidement le même chantier sur le marché entreprise, en tenant compte de ses spécificités, afin de favoriser la communication de la référence PTO lors des changements d'opérateurs.

- **Barrières contractuelles**

Les durées d'engagement restent des freins persistants au changement sur le marché entreprise. Altitude considère qu'il serait *a minima* souhaitable de supprimer les durées d'engagements contractuels de l'OI cuivre ainsi que les pénalités de résiliation une fois la fermeture commerciale prononcée. Dans la mesure où le parc concerné est majoritairement chez Orange, ce dernier pourrait

ajuster son timing de réengagement des clients afin de les garder lors de la migration vers la fibre. Plus globalement, **les engagements contractuels entre opérateurs et clients devraient être rendus caducs sur le cuivre, afin d'assurer une remise en concurrence des clients lors du passage à la fibre**. Si rien n'est fait, 80% des clients étant des clients Orange, c'est ce dernier qui verrouillera les entreprises lors de leur migration. Le baromètre Covage / Infranum pointe pourtant qu'il s'agit d'une période charnière pendant laquelle les parts de marché pourraient être bouleversées.

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 ?

Orange

De première part, les obligations imposées à Orange dans le cadre des précédents cycles d'analyse de marché ont favorisé le déploiement massif du FttH dans les infrastructures de génie civil d'Orange et devront être maintenues et affiner pour finaliser les déploiements dans les meilleures conditions.

Néanmoins, la phase de déploiement va s'achever progressivement en parallèle du développement de la phase d'exploitation.

Or, les prestations proposées par Orange, calibrées pour la phase de déploiement massif, ne correspondent pas aux besoins propres à la phase de raccordement et à la vie du réseau.

A cet égard, il convient en priorité qu'Orange assume sa responsabilité dans la prise en charge du génie civil d'adduction. En effet, Orange ne doit pas pouvoir reporter sa responsabilité sur des tiers prétendument propriétaires mais non identifiées dès lors qu'il a assumé pour ses propres besoins et pendant des décennies l'entretien des fourreaux d'adduction.

Il est également nécessaire qu'Orange dissocie dans les prestations de réparation qu'il propose celles relatives au déploiement et celles propres aux raccordements. En effet, les délais d'intervention d'Orange et les montants de remboursement pour la rénovation en autonomie ne sont pas appropriées aux exigences du raccordement.

Par ailleurs, les prestations actuellement proposées par Orange sont en tout état de cause insuffisantes pour répondre aux besoins de la phase d'exploitation. Les besoins liés à la vie du réseau doivent être pris en compte dans l'offre GC BLO, en particulier les besoins liés à la densification et à la maintenance. L'urgence à développer et industrialiser ces nouvelles prestations est renforcée dans le contexte de la fermeture du cuivre qui va emporter une accélération des raccordements. A cet égard, il est par exemple indispensable de mettre en place une prestation de chambre sans fond pour répondre aux besoins de densification. De la même façon, Orange doit proposer des solutions pragmatiques et efficaces de prise en charge des appuis à étiquettes jaunes afin de ne pas paralyser les raccordements. Orange doit également s'assurer que les demandes de dévoisement ou d'enfouissement sont effectivement prises en charge et garantir une coordination avec l'opérateur fibre pour la réalisation de ces travaux.

De seconde part, l'état des infrastructures menace de se détériorer rapidement compte-tenu de la dépose du cuivre. Il est nécessaire d'anticiper cette phase afin de ne pas prendre le risque d'atteinte à la pérennité du réseau.

ENEDIS

Si Altitude se félicite des simplifications apportées par l'arrêté du 24 décembre 2021 relatif aux conditions particulières du déploiement d'un réseau de communications électroniques à très haut débit sur les ouvrages basse tension du réseau public de distribution d'électricité pour l'utilisation des appuis de desserte, Altitude continue à travailler sur le sujet.

D'une part, Altitude participe aux discussions, via Infranum notamment, avec la FNCCR et ENEDIS sur la révision de la convention tripartite.

Dans ce cadre, Altitude souhaite la mise en place par Enedis d'outils SI permettant une gestion efficace de l'exploitation sur ces appuis. Altitude regrette le manque d'adaptation de la convention s'agissant des travaux pour faire évoluer les règles d'utilisation des supports Enedis pour les déploiements de la D2 (desserte FttH) et l'exploitation future des réseaux. Altitude demande notamment le développement d'une base de données des appuis permettant un échange automatisé avec ENEDIS, ainsi qu'un outil de ticketing permettant un suivi et une gestion moderne des interventions. Les AAT doivent notamment dans ce cadre être simplifiés.

Par ailleurs Altitude estime que certaines demandes, comme un géoréférencement des appuis de raccordement à moins d'un mètre près, sont déraisonnables et ne sauraient être exigées des OI FttH. Altitude estime de plus que les contrôles effectués par ENEDIS devraient être bornés dans le temps, une fois les déploiements réalisés, s'ils ouvrent sur des pénalités en cas de non-respect des consignes. Toutefois, les montants de pénalités aujourd'hui exigées par ENEDIS sont déraisonnables. Les critères de contrôle devraient enfin être précisés avant d'envisager l'application de pénalités.

D'autre part, Altitude continue de s'interroger sur les règles d'utilisation des appuis dits de D2. En particulier, Altitude a engagé, en lien avec ENEDIS, une série de travaux afin de mieux comprendre les calculs sous-jacents au logiciel COMAC.

Altitude salue le fait que l'Arcep se tienne à disposition des opérateurs sur ses sujets et viendra lui présenter l'ensemble de ses demandes et l'avancée des travaux.

Enfin, Altitude relève qu'au-delà des conditions d'accès aux infrastructures de génie civil propriété de tiers, il convient également de traiter les cas dits de raccordements complexes pour lesquels ces infrastructures ne sont pas disponibles. Compte-tenu des coûts de construction du génie civil notamment en zone d'habitat dispersé, il devient indispensable d'étudier des solutions alternatives à la construction de génie civil en permettant des raccordements sans infrastructure de génie civil ou, *a minima*, avec un génie civil très allégé. C'est d'ailleurs la solution à laquelle était parvenu Orange, avec l'approbation des pouvoirs publics, en recourant à des raccordements en pleine terre pour déployer son câble cuivre notamment dans les zones rurales.

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 ?

L'ARCEP note que « l'intensité et la mutualisation se renforcent ». Côté Altitude, nous notons que si les 4 OCEN sont présents dans plus de [...] de nos NRO, ce qui est bien supérieur à la moyenne nationale désormais à 67%, c'était en réalité déjà le cas il y a trois ans. La présence des 4 OCEN sur l'ensemble

de nos NRO relève principalement de la stratégie d'un ou deux OCEN plus que de blocages quelconques du côté de l'OI.

A l'opposé de cette situation, les chiffres de l'ARCEP montrent une situation très disparate sur les RIP avec une moyenne de présence des 4 OCEN sur 52% des NRO uniquement. **Dans la mesure où les réseaux d'Altitude sont à [...], cela interroge sur le taux de mutualisation de certains RIP ! Nous constatons en effet que certains RIP demeurent difficilement mutualisables, notamment chez les OI intégrés verticalement. L'absence d'offres activées, d'accès et de collecte, proposées par le RIP sur ces réseaux constitue un frein sérieux au développement de la concurrence sur ces territoires.**

Concernant le cofinancement, la constitution de véhicules permettant à des acteurs financiers d'investir aux côtés des OCEN a accéléré les projets de cofinancement sur les RIP. En effet, il y a encore 4 ou 5 ans, les OCEN restaient extrêmement frileux quant à la commercialisation sur ces réseaux ruraux et n'envisageaient alors pas de souscrire à du cofinancement. Sur les RIP commercialisés par Altitude, [...]. Nous anticipons que les 4 OCEN auront achevé leurs cofinancements sur nos réseaux à l'horizon de la fin du prochain cycle d'analyse de marché.

Altitude avait déjà eu l'occasion au cours du dernier cycle de souligner les questions que pouvaient poser cette situation, nouvelle pour le marché des télécoms.

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 ?

Marché Généraliste

Il n'y a pas de difficulté pour les OI à qualifier les locaux raccordables à la demande. Sur les réseaux exploités par Altitude, ils sont identifiés comme tels dès la conception/déploiement du réseau en raison de leurs coûts très élevés et du fait des obligations réglementaires imposées par l'ARCEP. Par ailleurs, le process de commande est aujourd'hui normalisé Interop', et cela depuis fin 2020.

Altitude n'a que peu de locaux de ce type, sur un nombre très limité de territoires, et dont les coûts de déploiement sont très élevés, au-delà de 5000€ - parfois plusieurs dizaines ou centaines de milliers d'euros par local, notamment à cause d'une absence d'infrastructures mobilisables. Ces situations nous semblent parfaitement en phase avec la « vocation » première des raccordements à la demande telle que prévue par les textes réglementaires. Ces montants interrogent et posent la question du financement, qui pourraient être facturé aux OC et dans tous les cas ne peut être supporté par l'OI seul, voire de la pertinence générale de raccorder ces locaux. Là encore, des solutions de déploiement en pleine-terre pourraient dans certains cas être envisagées lorsque les coûts exorbitants de création du génie civil font obstacle à rendre ces prises raccordables.

En dehors de ces cas exceptionnels du fait des coûts engendrés, Altitude considère que les RAD devraient disparaître à l'horizon du prochain cycle comme initialement prévu dans les engagements L.33-13 de l'opérateur Orange en zone AMII et appelle l'ARCEP à la vigilance sur un dévoiement possible de la notion de RAD sur les zones privées.

Marché entreprises

Concernant le marché entreprises, le délai lointain, sans visibilité et potentiellement variable de raccordement des locaux raccordables à la demande, principalement en zone AMII, rend rédhibitoire la commercialisation de ces accès. Altitude recommande donc à tout le moins que les délais soient revus à la baisse pour les cas de raccordements à la demande ne figurant pas dans la définition des situations exceptionnelles développées ci-avant, voire que ces cas soient tout simplement bannis des zones AMII sans attendre.

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 ?

Altitude souhaite s'attarder plus spécifiquement sur l'évolution des marchés de gros du haut et du très haut débit fixe sur le segment du marché entreprise. Elle formule également un commentaire sur le reste du marché et la prise en compte des RIP en toute fin de réponse.

La situation du marché entreprise et a fortiori du marché de gros nous semble toujours préoccupante.

- Segment FTTH :

Si l'on se base sur les chiffres publiés par l'Arcep, la dynamique du marché de gros sur le FTTH Pro profite avant tout aux OCEN (dont Orange et SFR). Malgré la présence d'une offre de gros sur 93% des prises commercialisables, les 51000 accès du marché de gros activé ne représentent, selon nos calculs, que [...] des accès FTTH vendus², ce qui est le signe que la demande est là, notamment de la part des opérateurs alternatifs, mais que le marché reste faible et fragile. **L'objectif du prochain cycle doit donc être, plus que jamais, de consolider ce marché de gros au bénéfice de la concurrence sur le marché de détail.**

- Sur le segment des offres de gros des accès de haute qualité

Il s'agit du marché pour lequel l'ARCEP publie le plus de données, notamment car ce marché est encore soumis à régulation.

On constate premièrement que si le marché de gros est en croissance en volume, il diminue en part des accès – 44% du marché FTTO en 2018 vs 39% en 2021. **Ce constat nous interroge sur l'évolution du marché en général et il serait utile que l'ARCEP approfondisse et partage avec le secteur ses analyses.** Nous notons par ailleurs que le marché de gros du FTTO n'aurait gagné que 3 0000 accès entre 2018 et 2021, nous nous interrogeons sur ce chiffre.

	2015	2018	2021
Accès cuivre	501 500	469 900	370 000
Dont accès de gros	192 000	203 000	152 000
FTTO	88 500	165 100	260 000
Dont accès de gros	37 000	72 000	102 000
Total	590 000	635 000	630 000

² Estimation réalisée à partir du chiffre de [...] d'entreprises (donnée utilisée par Altitude), des 55% d'entreprises ayant migré à la fibre selon l'IFOP et des 260000 accès FTTO publiés par l'ARCEP : cela donne un total de [...] accès FTTH pro au total sur le marché. 51000 accès de gros activé correspondent à environ [...] des accès FTTH pro au total.

En regardant de plus près la répartition des parts de marché des acteurs, nous observons une évolution positive des accès fournis par les opérateurs alternatifs qui passe de 7 à 11% sur l'autofourniture et de 2 à 4% sur le marché de gros. Nous nous interrogeons toutefois sur ces chiffres, en particulier concernant l'autofourniture, dans la mesure où certains accès vendus par Covage aux collectivités sembleraient avoir été comptabilisés dans ces volumes. Cela nous pousserait à relativiser la dynamique concurrentielle du marché qui pourrait être mise en avant sur la partie opérateur alternatif.

Selon nos estimations (qui restent perfectibles et à confirmer du fait des fourchettes fournies par l'ARCEP), **la plus forte croissance de part de marché serait celle d'Orange autofourniture (OBS) ce qui, sur un marché de gros qui semble plutôt dynamique à première vue, est inquiétant en termes d'animation concurrentielle sur le marché de détail et n'indique pas d'une situation favorable dans le cadre de la fin du cuivre.**

Ce constat est encore confirmé si l'on regarde la bascule du SDSL vers la fibre : sur les 51 000 accès SDSL vendus sur le marché de gros qui ont migrés vers la fibre, seulement 30 000 se retrouvent en fibre alors que dans le même temps, sur l'ensemble du marché, le volume d'accès de haute qualité reste stable. Notre crainte est alors qu'Orange capte le plus gros du marché lors de la transition du cuivre vers la fibre grâce notamment aux engagements contractuels.

Concernant les raccordements finaux, il convient de définir au plus vite une règle claire entre OC et OI sur la prise en charge des surlongueurs. En effet, aujourd'hui il n'existe pas de surforfait pour tenir compte des raccordements longs, qui peuvent être surreprésentés dans le cas de locaux entreprises, ce qui s'avère plus favorable aux OCEN et opérateurs intégrés qui ont plus de facilité à supporter ces coûts.

Dans le cadre de la fermeture technique, il convient enfin que les engagements de raccordement des OI soient respectés et que l'OC soit régulièrement informé du bon déroulé des travaux afin d'assurer une transition dans de bonnes conditions, en particulier pour les clients Entreprises dont les coupures peuvent avoir un impact économique direct.

Nous invitons donc l'ARCEP à approfondir l'ensemble de ces éléments et à les partager avec le reste du marché.

Sur le reste des marchés de gros du haut et très haut débit, nous notons que **l'ARCEP ne tient souvent pas compte des spécificités des catalogues proposés sur les RIP, a minima les RIP exploités par les OI intégrés.**

Certaines obligations imposées à Orange sont nationales, sans tenir compte des offres, notamment de collecte activée, présentes sur certains RIP. Ainsi, certaines modalités de l'analyse de marché du 6^e cycle devraient être circonscrites aux zones où il n'existe pas de solution alternative, notamment les obligations de fourniture d'un lien NRA-NRO tiers. Cette obligation devrait être restreinte à la zone AMII et aux RIP non activés, là où le besoin pour les OC est réel. Aujourd'hui, il n'existe aucune difficulté pour les OC de venir s'installer dans les NRO d'Altitude Infra. Comme précisé plus haut, les NRO avec 4 OC représentent plus de [...] du parc.

De même, les contrats de DSP de certains RIP intègrent des engagements en matière d'offre activée que l'opérateur d'infrastructure ne peut contourner. Certaines décisions de l'ARCEP ont pour effet de remettre en cause de manière brutale le marché de l'activé. Ceci impacte premièrement l'opérateur d'infrastructure bien sûr d'un point de vue économique, mais ceci impacte également les opérateurs alternatifs actifs sur le marché entreprises et qui ne peuvent s'approvisionner qu'en produits activés,

du fait de leur faible part de marché. Altitude regrette que l’Autorité ne tienne absolument pas compte de ces aspects.

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

Comme évoqué précédemment, la fermeture du cuivre est une opportunité et une bonne nouvelle pour le marché.

Sur le marché grand public, la concurrence sur le marché français est à la fois dynamique et solide. Nous n’envisageons pas d’évolution majeure des marchés. Le point d’attention principal concerne le génie civil et la pérennité de sa qualité sur le long terme.

Sur le marché entreprise, la fermeture est à la fois une opportunité et un risque pour la concurrence. Ainsi, si le sondage de l’IFOP montre que **43% des entreprises non fibrées envisagent de changer d’opérateur lors de la migration vers la fibre (contre 6% pour les entreprises qui ont migré !)**, il faut que les opérateurs alternatifs aient les armes leur permettant de concurrencer Orange et SFR notamment pour que cette opportunité se transforme en succès au bénéfice de la concurrence sur le long terme

Premièrement, comme déjà évoqué, les durées d’engagement des contrats cuivre devraient être supprimées dans la période de fermeture, c’est-à-dire à partir de la fermeture commerciale, pour éviter que Orange ne soit le seul à avoir la main sur les timings de migration des entreprises déjà engagées par ailleurs.

Par ailleurs, l’ensemble des opérateurs entreprises doit être associé à la communication publique sur les adresses concernées par la fermeture commerciale ou technique afin de favoriser la prospection des clients qui vont devoir migrer et une concurrence équitable. Les petits opérateurs n’ont en effet pas les moyens, contrairement à Orange, SFR et Bouygues Télécom par exemple, de participer aux divers travaux de l’Arcep et sont donc peu informés des zones concernées. Il convient également d’y associer un délai de prévenance suffisant afin de laisser le temps à l’ensemble des opérateurs de se préparer à cette prospection.

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 ?

Altitude considère qu’un 4^e critère devrait être ajouté, qui constitue le pendant du critère 1 pour le marché entreprise. Ainsi le 4^e critère doit concerner la part des locaux desservis dans la zone par au moins trois opérateurs commerciaux FttH adressant le marché entreprises dont au moins un opérateur neutre fournisseur d’offres de gros activés à destination du marché entreprises.

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

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

Altitude souhaite lancer une réflexion sur la possibilité et l'opportunité de définir **un marché spécifique du marché du raccordement final sur lequel les OC seraient chacun en position dominante.**

En faisant droit à la demande des OC de réaliser par eux même le raccordement final, l'Arcep leur a de fait permis d'imposer leurs conditions aux OI, au moins pour ceux qui ne sont pas intégrés. En effet, sur le marché de l'accès les OC sont les clients de l'OI et les seuls à pouvoir imposer de réaliser le raccordement de leurs clients.

Il en ressort que la prestation de raccordement est réalisée aux conditions de l'OC et que celui-ci peut se comporter indépendamment de son client (l'OI, « donneur d'ordre » pour la création du raccordement). Cette possibilité est caractéristique d'un acteur en situation de puissance. Le fait que les OI aient autant de mal à faire accepter aux OC l'application de contrats déjà signés ou la signature de nouvelles conditions pourtant basiques et élémentaires dans d'autres industries en sont des preuves supplémentaires.

Définition du marché : la prestation de création du segment de raccordement final des réseaux FttH.

Délimitation géographique : a minima, les réseaux des OI principalement non intégrés

Substituabilité côté demande : Il n'existe pas de substituabilité côté demande car chaque OI est responsable du raccordement pour son propre réseau.

Substituabilité côté offre : Il n'y a pas de substituabilité côté offre : chacun des OC est le seul à pouvoir réaliser le raccordement pour son client s'il en fait la demande, possibilité dont chaque OCEN profite en pratique.

Puissance des acteurs :

Chaque OC dispose d'une part de marché de 100% sur le marché du raccordement de ses propres clients. Sachant que 99% des raccordements sont effectués en mode STOC.

Les OI disposent d'un faible pouvoir de négociation dans le cadre des contrats conclus avec les OC :

- Compte-tenu du cadre réglementaire imposé par l'Arcep, les OI sont tenus de faire droit à la demande des OC de réaliser par eux même la prestation de raccordement pour leurs clients.
- De plus, les OI non-intégrés ne sont pas en mesure de faire peser sur les OC une menace d'éviction de leurs réseaux dès lors qu'ils en seraient eux-mêmes pénalisés en leur qualité de fournisseurs des OC, lesquels sont maîtres de la commercialisation.

Il en résulte que les OC sont puissants sur ce marché. Un parallèle peut être tracé entre ce marché et celui de la terminaison d'appel sur laquelle chaque opérateur mobile est en monopole (et régulé à ce titre).

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 ?

L'ARCEP identifie quatre enjeux pour le prochain cycle :

1. De bonnes conditions pour réussir la transition technologique du cuivre vers la fibre
2. La nécessité de maintenir un niveau de qualité de service satisfaisant sur le réseau cuivre
3. L'accès à une offre de services diversifiée, compétitive, et de bonne qualité sur le marché multi-opérateur des réseaux FTTH
4. Les conditions d'accès aux infrastructures physiques

Altitude souscrit globalement à ces enjeux mais souhaiterait **préciser certains aspects et ajouter un cinquième enjeu de pérennité économique des réseaux situés dans les zones rurales** (c'est à dire hors des ZTD et zones AMII).

Concernant l'enjeu lié à la fermeture du cuivre, Altitude partage les sujets mis en avant par l'ARCEP, en particulier l'importance que semble conférer l'ARCEP aux données, et rappelle que ce plan est un enjeu majeur pour l'ensemble du marché, voire pour la France de manière générale, et **qu'il est donc essentiel de travailler à une gouvernance partagée, incluant également les OI FTTH et les OC qui seront au cœur de la migration.**

Altitude souhaite également pouvoir **prendre la main sur les raccordements dans la période de fermeture commerciale, afin de garantir que les échecs sont effectivement traités avant la date de fermeture technique, et sur la dépose du cuivre en sous-traitance de l'opérateur historique.**

Le maintien de la qualité de service du réseaux cuivre pendant la phase de transition est effectivement essentiel pour les utilisateurs tout comme la concurrence sur le marché, en particulier sur le marché entreprise.

Concernant les réseaux FTTH, Altitude partage l'importance de travailler dès à présent sur la résilience et pérennité de ces réseaux mais souhaite mettre également l'accès sur la qualité d'exploitation et en particulier la bonne réalisation des raccordements. La réalisation du raccordement vient en effet achever le déploiement du réseaux FTTH et doit s'accompagner de garanties élevées en termes de qualité et de remontée d'informations afin de permettre aux OI de maîtriser l'exploitation et la maintenance de leur réseau de bout en bout sur le long terme. Ce sujet est donc fortement lié à celui de la résilience qui ne concerne pas uniquement les épisodes de catastrophes naturelles.

Sur ce sujet particulièrement, **Altitude souligne l'importance des travaux du groupe Interop' et appelle l'Arcep à s'assurer de son bon fonctionnement.** Interop' est un outil indispensable pour normaliser et assurer l'efficacité des process et donc la commercialisation et l'exploitation des réseaux, aujourd'hui et pendant la phase de migration. Or, force est de constater que les OC, bien que demandeurs de la gestion de deux versions simultanées des protocoles, ne respectent pas les délais d'implémentation, au détriment de la qualité des raccordements ou de l'offre FttE par exemple. Altitude fournit ci-dessous l'état de la situation à date :

...]

Compte tenu de la situation, Altitude invite l'Autorité à rester vigilante et à **renforcer son implication afin de stimuler l'avancée des travaux et de veiller à maintenir des objectifs ambitieux en ligne avec l'importance et l'urgence des enjeux.**

Concernant l'accès au GC, Altitude partage les préoccupations « *quant aux incitations qu'aurait Orange à continuer d'assurer la maintenance du génie civil dans les zones où le cuivre serait fermé et où Orange ne serait pas l'OI* ». **C'est effectivement un des enjeux majeurs du prochain cycle.** Altitude alerte toutefois d'ores et déjà le régulateur sur la qualité d'exploitation actuelle du réseau d'infrastructures physiques et propose dans le présent document des améliorations qui lui semblent devoir être adoptées sans attendre, notamment sur la partie des raccordements.

Enfin, Altitude souhaiterait **ajouter un enjeu relatif à la pérennité économique des réseaux ruraux ou de montagne sur le long terme.**

De nombreux éléments viennent en effet alourdir les coûts des OI exploitant ces réseaux de façon imprévue et sans qu'ils puissent augmenter leurs tarifs.

En effet, ces réseaux se caractérisent notamment par :

- Des **coûts d'exploitation plus élevés** notamment dus à une densité plus faible, des longueurs de ligne plus longues, des durées d'interventions plus élevées, des occurrences d'événements climatiques extrêmes plus importantes ou de plus grande ampleur qu'en zone urbaine (feux, inondations...), une végétation beaucoup plus importante engendrant un entretien qui n'est que rarement effectué par le propriétaire du terrain et qui reste donc à la charge de l'OI sous peine de dégradations importantes, etc. ;
- Une **infrastructure beaucoup plus fragile** (aérien), voire pas d'infrastructure du tout (cuivre en pleine terre) dans des proportions plus importantes que sur le reste du territoire, notamment sur l'adduction.
- Des enfouissements qui semblent plus importants qu'initialement anticipé

Par ailleurs, on peut également noter :

- La présence d'opérateurs d'infrastructures neutres qui disposent d'un pouvoir de négociations déséquilibré par rapport aux OCEN ;
- Des contrats de DSP qui incluent la fourniture de prestations activées.
- Une qualité de service imposée par l'Arcep qui se veut uniforme sur l'ensemble du territoire.

Le Plan France THD et la mobilisation des collectivités ont permis de faire du déploiement FTTH un succès en France sur l'ensemble des zones et d'éviter de creuser la fracture numérique. La concurrence qui a été notamment dynamisée par de nouveaux acteurs comme Altitude, a également eu comme effet positif de restreindre la part de participation du secteur public dans le financement des déploiements, ce qui fait que l'Etat n'aura dépensé finalement qu'un peu plus 3 milliards pour la généralisation du FTTH. Au-delà de la vitesse de déploiement, la France est également un des marchés pour lesquels la propension à investir des acteurs privés est la plus élevée au bénéfice du citoyen français.

Le cadre français doit désormais déployer la même énergie afin de garantir les conditions favorables à la pérennité des zones rurales et de montagne en permettant aux OI de revoir leurs tarifs et/ou prévoyant des mécanismes de péréquation de types service universel ou fonds d'exploitation.

S'ils ne sont pas compensés à l'avenir, ces coûts pourraient remettre en cause la pérennité économique de ces réseaux. Les lignes directrices, publiées en 2015 et qui devaient faire l'objet d'une mise à jour sous 18 mois, n'ont toujours pas été revues en 2022. Il y a donc urgence à ce que l'Autorité se penche sur ces sujets.

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 ?

Comme précédemment indiqué, Altitude considère que la migration vers la fibre est une occasion unique de rebattre les cartes sur le marché entreprise.

La fin de ce cycle et le début du prochain sont donc une occasion particulière de remettre en cause la position dominante d'Orange sur le marché. Altitude prendra pleinement sa part dans l'animation concurrentielle sur ce segment mais appelle l'Arcep à tout mettre en œuvre pour que la migration du cuivre vers la fibre permette réellement aux entreprises d'avoir le choix de leur opérateur fibre.

Altitude considère que si les conditions concurrentielles sur le marché grand public sont effectivement favorables pour les utilisateurs, ce n'est pas le cas malheureusement sur le marché Entreprises. Ce marché se caractérise par une hétérogénéité de besoins et un recours important au « sur mesure » qui nécessitent tous les deux l'existence de fournisseurs divers proposant des offres, des modalités de souscription, des niveaux d'intégration... très différents. L'objectif du régulateur doit être de favoriser et préserver cette diversité nécessaire pour les entreprises. Cet enjeu devrait figurer de manière plus explicite dans les missions de l'ARCEP.

A cette fin, il s'agit concrètement de

- **Consolider la croissance du marché de gros activé et permettre à l'opérateur neutre de proposer une offre nationale, y compris sur les RIP passifs** (et autres réseaux difficilement accessibles aujourd'hui).
- **Traiter durablement les absences d'éligibilité FTTH inacceptable pour les entreprises sur la ZTD et sur la zone AMII** (IMB absent des IPE en particulier).
- **Améliorer la qualité de service et d'exploitation du réseau BLOM** et notamment s'intéresser spécifiquement aux échecs de raccordement des entreprises et renforcer les garanties de qualité du FTTE.
- Dans le cadre de la fermeture, **lever les obstacles contractuels au changement d'opérateur sur le réseau cuivre et garantir la bonne information, et donc l'anticipation, de l'ensemble des opérateurs entreprises sur les différentes étapes du calendrier** pour donner une chance réelle à l'opportunité présentée par cette phase de migration importante.

Sur le FTTO, le niveau particulièrement bas des tarifs de gros activé, tiré par la concurrence, devrait interroger le régulateur dans la mesure où cela minimise les opportunités pour les opérateurs alternatifs d'investir sur les zones moins denses du territoire au détriment des entreprises situées dans ces zones.

A. Fibre

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

a. Obligations en matière de qualité de service : indicateurs et seuils

Un travail important a été déployé par les opérateurs sous l'égide de l'Arcep pour préciser les obligations de la décision 2020-1432. Les premiers chiffres commencent à être dévoilés par l'ARCEP. Il apparaît que plusieurs remarques déjà faites lors du précédent cycle sont toujours d'actualité.

Tout d'abord, ces indicateurs deviennent inopérants dans l'hypothèse où un certain seuil d'occurrences n'est pas atteint, d'autant plus lorsque l'indicateur est évalué en percentiles. Ainsi, certains indicateurs affichent 100% de « mauvaise qualité » ou des délais très longs alors qu'il n'y a eu qu'une seule occurrence et que le taux ou le délai n'est pas représentatif de la qualité de service de l'OI. Il est de plus difficile pour les opérateurs d'avoir des processus industriels efficaces sur des volumes qui ne dépassent pas quelques occurrences par mois ou par trimestre.

De même, les indicateurs sont demandés au niveau de chaque réseau (OI). Cela conduit à comparer de très gros réseaux (par exemple la zone AMII d'Orange) avec des réseaux de quelques milliers de prises seulement (Rev@ chez Altitude par exemple).

Comme nous avons déjà eu l'occasion de le souligner lors du dernier cycle, **nous invitons l'ARCEP à porter une attention plus grande sur le niveau de représentativité de ces indicateurs**, en envisageant par exemple de prévoir des seuils de représentativité pour certains chiffres et à tout le moins, concernant certains réseaux, en ajoutant qu'il s'agit de réseaux très réduits.

La pertinence de ces comparaisons est d'autant plus contestable que certains territoires n'ont pas du tout les mêmes contraintes (météo, géographique, de densité, etc.). Ces éléments ne sont absolument pas cités par le régulateur.

Par ailleurs, **certains niveaux de seuils, qui entreront en vigueur à partir de 2023, ne semblent pas pertinents et mériteraient d'être revus sans tarder**. En effet, les résultats remontés depuis plusieurs mois maintenant montrent que certaines valeurs seuils d'indicateurs ne sont atteintes par aucun OI (ou très peu) notamment les indicateurs suivants :

- Délais de traitement d'un réapprovisionnement à froid (avec ou sans lourd travaux de GC)
- Délais de livraison d'un lien PRDM-PM et taux de non-respect du délai contractuel
- Délai de rétablissement sur le segment du raccordement final par l'OI
- Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO

Il conviendrait donc de revoir à la hausse la valeur des seuils pour tenir compte de la réalité de l'exploitation des réseaux, ou à tout le moins étendre la période d'observation sur ces indicateurs avant qu'ils ne deviennent sanctionnables.

Ce sujet a déjà été formulé auprès de l'Arcep en multilatérale FttH.

L'ensemble de ces éléments conduisent à présenter certains réseaux comme ayant une « mauvaise » qualité de services alors que ce n'est pas le cas en pratique.

Altitude appelle l'Autorité à corriger ces biais afin de rendre la représentation plus réaliste/représentative de la situation réelle ou à défaut moins « pessimiste ».

b. Problématiques rencontrées dans l'exploitation des réseaux

A titre liminaire sur la question de la qualité d'exploitation des réseaux, Altitude note que la décision 2015-0776 de l'ARCEP, qui a notamment prévu les conditions dans lesquelles le mode STOC pouvait être mis en œuvre, prévoit « *qu'une demande d'un opérateur commercial souhaitant réaliser lui-même, en qualité de sous-traitant de l'opérateur d'immeuble, le raccordement final peut, sauf exceptions et sous réserve du strict respect des règles de l'art (A cet égard, il pourrait être justifié qu'un opérateur d'immeuble rejette une telle demande dans le cas où l'opérateur commercial méconnaîtrait, de manière répétée, les règles de l'art et les spécifications techniques raisonnables définies par l'opérateur d'immeuble), être regardée comme raisonnable* » (souligné par nos soins).

Cette disposition laisserait donc aux OI des marges de manœuvre quant à la portée de la mise en œuvre du mode STOC, en prévoyant notamment des « exceptions ».

Altitude estime que **la réalisation des raccordements complexes et la prise en compte des raccordements en période de préavis de fermeture du cuivre sont deux situations qui justifieraient des exceptions au mode STOC.**

La décision indique par ailleurs que : « *Dans la pratique, dans le cas de lignes à construire, l'opérateur commercial souhaite parfois réaliser lui-même le raccordement final, considérant cette prestation comme faisant partie intégrante de la relation commerciale avec le client et profitant de ce rendez-vous pris avec le client pour mettre en service les équipements nécessaires à la fourniture du service, une fois la continuité optique établie* ».

Altitude considère donc que les justifications ayant conduit l'ARCEP à estimer le mode STOC raisonnable pour la réalisation des raccordements ne trouvent pas à s'appliquer pour **les cas de churn et que l'OI devrait donc pouvoir reprendre la main sur ces cas.**

De la même façon, **le SAV des raccordements doit pouvoir être fait par l'OI.** Altitude le réalise déjà de manière expérimentale sur le territoire de l'Essonne dans le contexte particulier de reprise du réseau mais qui peut être généralisé sans difficulté.

Altitude estime que l'ARCEP pourrait utilement préciser ces exceptions dans le cadre symétrique.

Concernant les problèmes liés à la qualité des raccordements et de l'exploitation des réseaux FTTH, nous constatons des améliorations depuis la signature et l'entrée en vigueur des contrats STOC V2 et les travaux menés en GT exploitation et en groupe Interop' mais appelons le régulateur à s'impliquer encore davantage sur ce sujet qui reste une préoccupation majeure pour Altitude : suivi des évolutions et indicateurs, participation active aux travaux Interop', aide à la signature de nouvelles dispositions contractuelles permettant aux OI de faire leur travail... Il ne s'agit pas seulement d'en finir avec les armoires ouvertes dans des états lamentables mais prévenir les difficultés d'exploitation et de gestion des SAV sur le moyen-long terme ! L'ARCEP souligne avoir lancé deux GT relatifs aux raccordements

En effet, **si les PM sont les éléments les plus médiatiques de cet enjeu de qualité, Altitude est en définitive plus préoccupé par la situation des PBO et les sujets de désalignement des référentiels** qui restent souvent invisibles jusqu'à la coupure des abonnés.

Depuis la signature des contrats STOC V2, nous avons noté des améliorations certaines. Les 4 OCEN nous mettent désormais à disposition les fameux CRI asynchrone (les 5 photos prises avant et après) et dans des proportions toujours plus importantes. Les dispositions de facturation des reprises de malfaçon ont également incité les OCEN à reprendre massivement les malfaçons notifiées par les OI : 70% des malfaçons sont désormais reprises dans les délais contractuels (même si malheureusement ce taux stagne depuis plus d'un an). Les journées d'accompagnement des techniciens et la déclaration des sous-traitants nous permet également de mieux appréhender les entreprises et techniciens qui interviennent sur nos réseaux même si les OCEN ne sont pas tous très diligents dans la transmission des déclarations.

Ce contrat STOC V2, signé il y a presque 2 ans pour les réseaux Altitude nous a permis de décliner des processus de contrôle et d'identifier les lacunes qui persistent et méritent d'être traitées, à titre d'exemple :

- Des malfaçons qui restent très élevées au moment du raccordement : 50% des raccordements audités révèlent au moins une malfaçon et dans 30% des cas une malfaçon critique (selon Interop' et le contrat STOC).
- Les Routes optiques prévues par les OI ne sont pas respectées par les OCEN : pour 10% des raccordements audités nous observons que le technicien a utilisé une mauvaise route optique, alors qu'E-mutation est entièrement opérationnel (et ouvert) sur nos réseaux. Ce qui annonce de futures difficultés de recollement SI terrain et des coupures des abonnés concernés.
- Des CRI qui restent de qualité médiocre : seuls 30% des CRI sont actuellement conformes à la définition prévue dans le protocole 1.1 validé par le groupe Interop' en juin 2022 avec des disparités fortes entre OCEN. Deux ans après la validation du premier protocole, cette situation n'est pas acceptable et ampute la capacité des OI à traiter et utiliser les photos reçues à grande échelle malgré des investissements significatifs consentis dans les outils d'IA ! (Altitude a eu l'occasion de présenter à l'ARCEP l'outil d'IA développé afin de traiter les plusieurs millions de photos et de lancer des actions vis-à-vis des OC mais aussi de correction des référentiels quand cela est nécessaire).
- Des CR STOC KO (échecs) qui restent de très mauvaise qualité au détriment des délais de raccordement des abonnés et de la bonne gestion des ressources des OC et des OI : seuls 30% des CR STOC KO reçus par Altitude sont effectivement avérés après analyse.

Ces éléments nous poussent à penser que les OC ne pilotent pas suffisamment leurs sous-traitants et que certains techniciens ne sont sans doute pas assez – voire pas du tout – formés aux exigences de la réalisation des raccordements et à l'utilisation des outils que le secteur et l'ARCEP ont mis tant d'énergie à élaborer et mettre en œuvre !

Nous avons en parallèle, et sous l'impulsion de l'ARCEP, développé dans un temps record l'outil e-intervention au début de l'été 2022. Malheureusement, nous ne sommes toujours interconnectés qu'avec un seul OC ce qui ne permet pas de traiter massivement les informations remontées par l'outil et de pouvoir tirer un premier constat.

Fort de ces constats, et sous l'impulsion de certains délégants, un « plan qualité » a été discuté entre opérateurs et notamment via Infranum et la FFT. Les opérateurs se sont ainsi entendus pour travailler sur différents éléments : la certification des entreprises et des techniciens et la limitation des rangs de sous-traitance, l'amélioration de la qualité des CRI et la transmission des plannings d'intervention.

Les deux derniers sujets s'inscrivent dans la continuité des contrats STOC V2 et vise à permettre à l'OI d'améliorer ses outils de contrôle sur les intervenants et la prestation réalisée. Les évolutions contractuelles sont en cours de négociations et, nous l'espérons, de signature avec les OC.

Au-delà des évolutions contractuelles qui restent parfois nécessaires, **l'amélioration continue de l'industrialisation des processus ou outils d'échange entre les OI et OC sera cruciale** et Altitude appelle l'ARCEP à garder des ambitions fortes à ce sujet, au sein des GT ARCEP et dans le suivi des travaux du groupe Interop', nous pouvons citer en particulier :

- Validation – enfin- du protocole malfaçon
- Enrichissement du CRI : netteté des photos et ajout d'un nombre raisonnable et nécessaire de clichés
- Atelier A5 sur la cohérence SI/terrain, essentiel pour éviter des coupures intempestives aux abonnés, après des raccordements non conformes
- Les expérimentations de serrures intelligentes
- Les travaux entrepris en GT fluidification des process visant à réduire le nombre de prises illégitimes construites

Altitude constate également la facturation de PTO illégitimes sur des locaux déjà raccordés. Les volumes significatifs [...] ont poussé Altitude à limiter la possibilité pour les OC de créer des locaux en autonomie. À la suite de cette modification, le taux de churn (activation sur ligne existante) a significativement augmenté en l'espace d'un seul mois.

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.

Rétablissement des réseaux

Altitude a déjà mis en place une organisation et des équipes d'intervention dédiées aux événements extrêmes affectant le réseau. Ces éléments ont d'ailleurs fait l'objet d'une présentation en multilatérale FttH.

- De façon préventive, Altitude alerte les OC et mobilise ses équipes terrains lorsqu'un événement climatique extrême est prévu et vérifie les climatisations, les extincteurs et les détecteurs d'incendie
- De façon réactive, Altitude envoie ses mainteneurs d'astreinte (24/24, 7/7, sur l'ensemble du territoire) pour déployer ou souder les câbles/fibres endommagés, met en sécurité les lieux et déploie des PM/NRO + groupe électrogène sur remorque si nécessaire afin de rétablir au plus vite les accès.

Altitude a déjà été confronté à des événements climatiques extrêmes nécessitant la mise en œuvre de ces moyens et process. Cela a notamment été le cas après le passage de la tempête Alex, qui avait emporté un NRO, plusieurs PM et les infrastructures (GC comme câbles mais aussi routes et électricité).

Altitude avait alors mené les actions de court terme suivantes :

- Information régulière des OC de l'état de la situation
- Réparation provisoire des liens de collecte et de transports altérés ou détruits
- Analyse des clients activés coupés
- Audit du réseau de l'ensemble de la zone

- Premières réparations, en tenant compte de l'état des autres infrastructures (routes, électricité notamment)

Dans un objectif de long terme, Altitude a ensuite mené de nouvelles études puis reconstruit le NRO et les PM détruits et tirés de nouveaux câbles. Ces opérations sont longues et doivent être menées en lien avec les services de la commune puisqu'au cas d'espèce, une grande partie de celle-ci avait été détruite, il convenait donc de connaître le plan de reconstruction de la zone emportée pour finaliser le redéploiement.

Dans le cadre de ses process d'amélioration continue, Altitude réfléchit à des moyens supplémentaires d'assurer la résilience du réseau et sera attentive aux réponses fournies à l'Autorité par les répondants à cette consultation.

Résilience

Enfin, à un horizon plus lointain, Altitude soutient les propositions d'Infranum sur la résilience des réseaux, notamment celles relatives à l'enfouissement des réseaux. En effet, l'unique solution pour diminuer les occurrences de dérangement, principalement en zone publique, consiste à réduire la part de réseaux en aérien, sensible aux intempéries, aux vandalismes/accidents de la route et à la végétation. La question du financement de ces enfouissements reste toutefois à élucider.

Par ailleurs, les propositions d'Infranum de soutenir la réalisation, par les collectivités locales, de schémas locaux de résilience, qui impliqueraient l'ensemble des acteurs et pas seulement Orange, ainsi que la mutualisation des moyens en réponse aux incidents majeurs sont pertinentes et doivent être développées à l'avenir. Cela correspond également au retour d'expérience d'Altitude à la suite de la tempête Alex où seul Orange avait été convoqué par les pouvoirs publics dans un premier temps. L'ARCEP pourrait utilement aider à sensibiliser l'administration sur l'existence d'un monde pluri-opérateurs d'infrastructures et non monopolistique dans le FTTH.

Question A.2.1.

- 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 ?
- 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 ?
- 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 ?

À la suite de l'acquisition de plusieurs réseaux Covage en septembre 2021, Altitude a souhaité pouvoir migrer ces réseaux dans son SI le plus rapidement possible, c'est-à-dire avant mi 2022. L'objectif était de pouvoir leur faire bénéficier rapidement de l'ensemble des outils et processus développés pour les réseaux Altitude de la manière la plus efficiente possible. Depuis cette date, l'ensemble des 9 réseaux sont donc devenus officiellement des réseaux Altitude Infra et sont tous exploités de manière similaire.

Cette migration a été réalisée en 8 mois seulement au total (y compris les travaux préparatoires) et sans impacts majeurs pour les OC. Le déroulé de la migration avait été partagé avec les OC, OCEN

passifs et OCEL activés, mais aussi avec les équipes de l'ARCEP en avance de phase. Cette migration s'est faite en deux lots, le premier lot « test » regroupant quelques réseaux dits « simples » en avril-mai et le second lot le reste des réseaux en juin, permettant aux équipes de tenir compte du retour d'expérience du premier lot et aux OC d'intégrer les modifications de manière graduelle. La période de gel commercial, nécessaire dans le cadre d'une migration SI, avait également été fixée pour être la plus courte possible : 10 jours maximum. Les quelques points résiduels post migration ont été traités en bilatérale avec les OC dans les quelques jours qui ont suivis.

Altitude anime par ailleurs un atelier sur les problématiques liées à la migration de réseaux dans le cadre de la multilatérale FTTH. Les travaux sont en train de s'achever et les opérateurs semblent avoir atteint un consensus sur les actions à mener en amont et pendant la migration. **Le principal sujet concerne les délais de gel. Du point de vue d'Altitude, ces gels sont nécessaires à la migration pour transférer les données correctement d'un système dans un autre et s'assurer de leur intégrité.**

Concernant les aspects contractuels, Altitude estime qu'il est légitime que l'OI preneur puisse procéder à des adaptations des contrats, lorsque ces modifications restent mineures et liées à des aspects opérationnels.

Question A.3.1. Les contributeurs à la consultation publique sont invités à commenter la liste proposée par l'Arcep.

Altitude estime que les précisions envisagées reviennent peu ou prou à fournir la quasi-totalité des informations prévues pour les réseaux privés, soit que les informations recommandées constituent des résultats intermédiaires ou complémentaires des informations systématiques, soit qu'elles sont déjà transmises à l'Autorité par d'autres questionnaires. Comme déjà indiqué lors de précédentes consultations, **il s'agit d'une charge de travail significative, quasiment aucune des informations n'étant accessibles dans le SI d'Altitude en lecture directe.**

Au-delà, le niveau de détails demandé apparaît disproportionné en regard de l'objectif de vérification du respect du caractère raisonnable des tarifs. Ainsi, l'information des coûts et revenus totaux par segment de réseau suffit amplement à vérifier cette obligation. **Altitude demande ainsi à l'Autorité de revoir sa copie en termes d'exigence et de volume de données à transmettre.**

Altitude indique ci-dessous les informations qui sont nécessaires et suffisantes à l'objectif poursuivi, dans la liste proposée par l'Autorité :

- CAPEX total par segment de réseau
- OPEX total par segment de réseau
- Fiscalité par segment de réseau
- Revenu externe retraité par segment de réseau
- Revenu interne retraité par segment de réseau
- Droit de suite liés par segment de réseau
- Subventions et assimilé par segment de réseau
- Redevances et assimilé par segment de réseau
- Nombre de locaux programmés
- Nombre de locaux raccordables
- Nombre de locaux raccordés
- Détail par offre : UO vendues

B. Cuivre généraliste

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.) ?

La qualité de service du réseau cuivre est un sujet particulièrement important, notamment pour les accès Entreprises. Une mauvaise qualité de service est en effet un facteur de discrimination au bénéfice direct d'Orange. Sur le marché des services aux entreprises, le risque de discrimination est d'autant plus important que les clients exigent une qualité de service irréprochable. Etant donné les enjeux concurrentiels liés à ce segment de marché, très largement dominé par Orange, la dégradation du cuivre apparaît donc intolérable et fait courir le risque d'un renforcement de l'opérateur historique alors que le marché se prépare à migrer massivement vers la fibre.

Il conviendrait que les indicateurs proposés soient dupliqués avec un suivi des accès avec GTR et des seuils adaptés à ce type d'accès afin de prévenir toute dégradation, qui serait préjudiciable aux opérateurs Entreprises, en termes d'image et de pénalités versées au client final.

Question B.1.2. Avez-vous d'éventuelles observations à formuler sur le mécanisme de réévaluation tel que décrit ci-dessus ?

Concernant la réévaluation des seuils, Altitude considère qu'elle ne devrait pas trouver à s'appliquer aux accès Entreprises, qui nécessitent une qualité de service constante, y compris sur la couche passive. Ce sont les opérateurs commerciaux qui pâtissent en 1^{er} lieu des défauts de qualité de la boucle locale cuivre, alors qu'Orange en sort renforcé dans son image de qualité de service. La piètre qualité de service du cuivre ne fait aujourd'hui par ailleurs pas partie des éléments qui incitent fortement les entreprises à migrer vers la fibre.

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 ?

Voir réponses aux question B.1.1 et B.1.2.

En complément à ces réponses, il convient de souligner encore que si un particulier est forcé de migrer vers la fibre, il peut le faire sans impact économique et sans délai. Ce n'est pas le cas d'une entreprise qui peut avoir des contraintes techniques et qui, à chaque dégradation du service, peut subir une perte financière (sans compter les répercussions éventuelles sur le reste de l'économie selon l'entreprise).

Il est donc crucial de maintenir une qualité de service optimale sur les accès Entreprises pendant toute la phase de migration. Altitude estime qu'il s'agit là d'une responsabilité de l'opérateur historique propriétaire de la boucle locale cuivre. Le maintien de la qualité de service se trouvera d'ailleurs facilité

par la migration vers la fibre, puisque d'une part, le nombre d'interventions sur le réseau diminuera, engendrant un risque de coupure moindre, et d'autre part, en cas de paire de cuivre défectueuse, Orange aura à sa disposition un grand nombre de paires de cuivre non utilisées encore en état.

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 ?

Altitude partage le constat d'un nécessaire infléchissement au critère du 100% raccordables, tout en préconisant que le périmètre des dérogations soit clairement préétabli, encadré et contrôlé.

Ainsi, Altitude avait pu, à l'occasion de la consultation publique de l'Arcep sur le plan de fermeture du cuivre d'Orange, manifester son inquiétude face à la confusion entretenue dans le plan d'Orange sur le périmètre des dérogations au regard de l'exigence de complétude.

Ce faisant, Altitude approuve la tentative de l'Arcep de définir une typologie de critères objectifs et transparents susceptibles de justifier la mise en place d'une dérogation. De surcroît, **Altitude considère que la typologie de dérogations retenues par l'Arcep est pertinente.**

Toutefois, à cette liste devrait également s'ajouter le cas des travaux de viabilisation à réaliser en parties privatives pour le raccordement à la fibre. Dans cette hypothèse, il ne serait en effet pas pertinent d'imposer de rendre raccordable le logement comme préalable à la fermeture alors que le propriétaire ne prévoit pas de financer la partie privative des travaux.

Pour revenir plus en détail sur chaque cas listé par l'Arcep :

1/ Un refus tiers pourrait se traduire par l'envoi pendant la phase de déploiement d'au moins deux courriers aux copropriétaires ou au syndic restés sans réponse ou ayant obtenu une réponse négative. Les courriers envoyés, ou a minima le dernier, doivent exposer clairement les conséquences du refus ou du silence gardé par le syndic c'est à dire la perte de l'abonnement cuivre à date de la fermeture technique et le risque de s'exposer à des frais supplémentaires en cas de demande ultérieure de raccordement à la fibre. Ce dernier courrier sera envoyé avec en copie les pouvoirs publics locaux. Un dernier courrier sera adressé au moment de l'établissement de la liste des dérogations proposant la desserte du logement aux frais des propriétaires. Le cas échéant, le constat de refus sera notifié aux pouvoirs publics locaux.

A cet égard, Altitude insiste sur le fait qu'en cas d'acceptation tardive du syndic, c'est-à-dire après la fin du déploiement, le demandeur devra prendre en charge les coûts exposés par l'OI pour desservir

son logement. En effet, d'une part cette menace pourrait permettre la réduction du nombre de dérogations en incitant les tiers à accepter l'intervention de l'OI pour desservir son logement au moment du déploiement, d'autre part, le retour des équipes de déploiement sur le terrain pour un logement génère des surcoûts injustifiés qui n'ont pas à être supportés par l'OI.

2/ Concernant l'analyse de la complétude fibre en regard des locaux desservis en cuivre, Altitude relevait déjà l'importance de modifier l'analyse de marché qui prévoit actuellement que le « *réseau doit permettre de desservir l'ensemble des utilisateurs et des sites qui pouvaient l'être par la boucle locale de cuivre* ». En effet, il ne serait ni légitime ni raisonnable que la présence de locaux non raccordables à la fibre fasse obstacle à la fermeture commerciale alors que l'absence de service cuivre dès l'origine ou depuis une certaine durée est révélateur de l'absence d'appétence de l'abonné potentiel à être desservi. Ces locaux, selon leur situation, seraient susceptibles de relever de la catégorie des raccordables sur demandes.

3/ Le cas des locaux particulièrement isolés devrait correspondre en substance aux cas relevant de RAD telle que cette notion a été initialement conçue par l'Arcep comme recouvrant les logements et locaux professionnels situés en zone d'habitat dispersé, pour lesquels il existe une faible appétence des clients finals potentiels et qui ont un coût à la ligne important. En effet, exiger la pose du PBO pour ces raccordements aurait pour effet de freiner la transition vers le réseau en fibre en imposant aux RIP des investissements auxquels ils ne pourront consentir dans ce calendrier et, en tout état de cause, décorrélés de la demande des clients potentiels. Ainsi, le critère financier serait le plus objectif pour justifier du caractère exceptionnel de la situation. A cet égard, dans sa décision 2020-1432, l'Arcep avait estimé que la pose du PBO pouvait être reporté au paiement d'un tarif spécifique si le seuil de coût de 5 000 euros, « à l'instar des engagements contraignants pris par les opérateurs dans le cadre des appels à manifestation d'engagements locaux (dits « AMEL ») » était dépassé. Ce montant pourrait être retenu pour considérer que le logement relève d'une dérogation. Là encore et comme explicité ultérieurement, certains de ces locaux pourraient avoir vocation à suivre le régime des RAD.

4/ Altitude souscrit à cette dérogation dès lors que les prises dites « exotiques » sont hors champs des obligations de déploiement des OI et peuvent, d'autant plus dans le cadre des attributions de fréquences pour la 5G, bénéficier de solutions de connectivité par voie hertziennes.

5/ Altitude considère que devraient également relever des dérogations les cas de logements ou locaux pour lesquels le client ne s'engage pas à réaliser les travaux dont il a la charge en partie privative et, le cas échéant, sur le droit du terrain. En effet, compte-tenu du montant de ces travaux, les propriétaires pourraient préférer à la fibre d'autres solutions de connectivité. Ce faisant, il serait contre-productif d'imposer aux RIP et aux OI de dégager plusieurs milliers d'euros pour desservir ces logements alors qu'aucun abonnement ne sera in fine souscrit par l'utilisateur final.

Concernant l'interrogation de l'Arcep sur le rôle susceptible d'être joué par les RAD dans les modalités de dérogations :

D'une part, Altitude alerte encore sur le risque de mobiliser la qualification de RAD telle qu'elle a été abusivement exploitée par certains OI, dans les zones AMII notamment, pour justifier un défaut de complétude. Ainsi, compte-tenu du dévoiement de cette notion, la qualification de RAD par l'OI ne saurait suffire à elle seule en l'absence de démonstration du caractère isolé du logement ou du local et donc du coût excessif pour le rendre raccordable. A cet égard, Altitude met encore en garde contre la mise en place d'un système de dérogations qui aboutirait à exonérer les opérateurs d'atteindre le 100% de complétude en zone très dense. Les entreprises et administrations publiques présentes dans ces zones doivent pouvoir bénéficier d'offres fondées sur les réseaux FttH sans que les offres

alternatives d'accès au très haut débit ne puissent être regardées, sauf exceptions, comme des solutions de substitution satisfaisantes.

D'autre part, lorsque le logement ou le local relève effectivement de la typologie des dérogations telle qu'elle sera arrêtée par l'Arcep, ces locaux pourraient dans certains cas relever du régime des RAD. Pour autant, le bénéfice de ce régime ne saurait être systématique. En effet, la qualification de RAD impose à l'OI le déploiement du PBO sous 6 mois à compter de la demande de l'opérateur commercial. Or, le coût du déploiement de certaines prises, qui s'élève à plusieurs dizaine ou centaine de milliers d'euros, nécessite de s'interroger au préalable sur la pertinence du financement et les modalités de cet investissement. En effet, le choix du déploiement relève alors d'une discussion entre l'OI et le délégant sur les modalités de financement en fonction du coût de la prise, de la préexistence ou non du cuivre, de la présence d'une activité économique, de la réalisation par le propriétaire des travaux en partie privative, etc.

Concernant l'identification des cas susceptibles de relever de dérogations et leur validation comme telles, le process éprouvé à l'occasion de l'expérimentation pourrait en substance être repris. Autrement dit, dans les zones RIP, l'identification des cas doit faire l'objet d'un travail collaboratif entre l'OI, le délégant, et Orange cuivre afin qu'une liste de cas approuvés par ces derniers soit soumise pour approbation à l'Arcep. Une attention particulière devra toutefois être portée par l'Arcep dans le cadre des zones AMII déployées par Orange dès lors qu'il existe de fait une confusion entre l'opérateur cuivre et l'OI qui pourrait inciter ce dernier à une lecture extensive des dérogations.

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 ?

Altitude insiste sur la nécessité d'encadrer strictement les hypothèses dans lesquelles un échec de raccordement pourrait justifier le recours à une technologie alternative.

En effet, en cohérence avec la position portée dans le cadre du plan France Très haut Débit, Altitude considère que la complétude doit être assurée essentiellement par le déploiement en FttH tout en n'excluant pas, à titre subsidiaire, le recours à des solutions hertziennes comme souligné par Altitude Infra dans sa réponse à la consultation sur les fréquences 5G.

Ainsi, les échecs de raccordement, même répétés, ne sauraient en tant que tels justifier de renoncer à une solution FttH alors que ces échecs pourraient en réalité être traités et diminuer drastiquement d'abord en travaillant à l'amélioration des processus et de la qualité des raccordements réalisés en mode STOC. Cela pourrait de plus créer des conditions de concurrence différentes entre les opérateurs disposant de ressources pour des technologies alternatives et les autres.

A cet égard, un travail de fond des OC sur les CR STOC KO serait le meilleur gage d'une réduction des échecs de raccordement. En particulier, **les échecs rejetés ou à tort sont le fruit à la fois de la mauvaise formation des techniciens sur le terrain et de l'absence de contrôle de leurs STT par les OC. Sur le terrain, les sous-traitants doivent respecter la route optique, se conformer aux STAS, investiguer avant de déclarer un échec.** Les OC doivent quant à eux assurer un contrôle effectif sur la réalité des échecs adressés par leurs sous-traitants à l'OI.

Par ailleurs, afin d'assurer un meilleur traitement des échecs de raccordements lorsque ces derniers sont avérés, il conviendrait également que les OC travaillent à l'amélioration du remplissable des CR STOC KO en particulier au traitement des erreurs de code Interop' et des insuffisances de motifs des

KO. A cet égard, Altitude Infra n'a aucune visibilité sur le taux de CR STOC KO adressé par l'OI pour cause d'absence de génie civil en domaine privé, faute pour les CR d'expliciter ce motif. Ce faisant, de nombreux raccordements n'aboutissent pas sans que l'OI n'ait aucun moyen d'en identifier la cause et, si possible, d'y remédier.

Toutefois, et compte-tenu de l'importance de ce chantier, les bienfaits attendus des remèdes précités pourraient s'avérer trop longs devant l'imminence de la fermeture du cuivre et l'urgence corrélative de raccorder les clients finals. Dans ce contexte, une solution, déjà poussée par Altitude pour les raccordements complexes et mise en œuvre de manière exceptionnelle avec certains OC, permettraient de diminuer sensiblement les échecs de raccordement et, partant, de ne renoncer au 100% fibre que dans les strictes limites du nécessaire. **Ainsi, à compter de la fermeture commerciale, les opérateurs d'infrastructure devraient être en mesure de reprendre la main sur la réalisation des raccordements finaux. En tout état de cause, le mode OI pour les raccordements devrait *a minima* s'imposer, à compter de la fermeture commerciale, en cas d'échec de raccordement par l'OC.** Les dispositions du cadre symétrique confortent d'ailleurs cette solution, la décision de l'Arcep 2015-0776 prévoyant que la demande d'un opérateur commercial le raccordement n'est raisonnable que « *sauf exception et sous réserve du strict respect des règles de l'art* ».

De la même façon, dans leur majorité, les cas de raccordements dits complexes, c'est-à-dire, les cas pour lesquels il existe des difficultés à mobiliser les infrastructures de génie civil nécessaires au raccordement, ne justifient pas par principe non plus de recourir à des solutions hertziennes.

En effet, d'abord ces cas sont susceptibles de trouver un remède avant tout dans l'amélioration des moyens humains, opérationnels et techniques mobilisées par Orange pour accélérer et faciliter la réparation du génie civil. Ensuite, il conviendrait qu'Orange assume sa responsabilité sur l'intégralité du génie civil dont il est propriétaire ou gestionnaire de droit ou de fait. Or, c'est la tendance inverse qui s'observe aujourd'hui, Orange se dégageant progressivement de ses responsabilités.

Ces points feront l'objet de plus amples développements dans le cadre du chapitre dédié aux infrastructures de génie civil.

Autrement dit, les solutions hertziennes seront certainement un complément nécessaire, qui pourrait justifier qu'une partie du bas de la 3.5GHz et une partie de la 1.4GHz soient réservées pour des projets locaux de couverture, mais ne devront être mobilisées que dans les cas pour lesquels le raccordement ou la complétude n'apparaissent pas raisonnables en termes de coûts et de difficultés opérationnelles.

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 ?

Altitude estime en effet que les critères retenus par Orange dans son plan de fermeture mériteraient d'être amendés.

A titre liminaire, Altitude **souligne que le critère prédominant doit demeurer celui de la complétude (avec par exemple un niveau plancher à 98%)**. A cet égard, elle a d'ailleurs exprimé sa perplexité concernant les communes retenues par Orange dans le cadre du lot n°1 qui, pour certaines, étaient loin de remplir le critère du 100% de déploiement alors que de nombreuses communes qui remplissaient ce critère n'ont pas été retenues.

D'abord, le critère lié à la récupération du matériel RTC, invérifiable par l'écosystème, ne saurait être exploité qu'à titre très subsidiaire.

Ensuite, d'autres critères pourraient être utilement mobilisés.

A cet égard, Altitude n'est pas opposée à ce que le critère de la qualité d'exploitation soit mobilisé à l'instar de ce qui a d'ailleurs déjà été fait dans le cadre de la fermeture commerciale. Pour autant, le recours à ce critère nécessite certaines précautions. D'abord, les indicateurs ne sont pas une donnée suffisante pour connaître la qualité d'exploitation sur une commune. En effet, les indicateurs donnent une vision de la qualité d'exploitation d'une plaque de déploiement dans son ensemble indépendamment des situations particulières des communes qui la composent. Or, le réseau d'une commune a pu faire l'objet de reprise par l'OI ou par les OC. Par ailleurs ces indicateurs méritent d'être améliorés comme exprimé dans la partie A de ce document.

Ensuite, les communes ne sauraient être écartées qu'après échange contradictoire et en bonne intelligence avec l'OI responsable du déploiement. A cet égard, Altitude conteste la méthode envisagée par Orange pour le lot n°1 qui consiste à écarter d'emblée certaines communes aux motifs qu'elles auraient été signalées par plusieurs OC comme ne répondant pas à une qualité d'exploitation suffisante.

Par ailleurs, **d'autres critères pourraient utilement être exploités, notamment afin de tenir compte de la situation concurrentielle.** Ainsi, les zones où il existe un opérateur de gros neutre offrant une offre activée sur le marché entreprise seraient prioritaires dans la mesure où les opérateurs alternatifs peuvent y proposer leurs services. Sur la partie grand public, le taux de pénétration du réseau fibre ou le taux de présence des OCEN sur le réseau FttH pourrait également être pris en compte. A cet effet, l'ARCEP pourrait donner la liste des communes éligibles selon ces critères. En effet, plus les abonnés auront déjà migré vers le réseau FttH avant la fermeture commerciale, plus le travail de migration s'en trouvera simplifié.

Enfin, Altitude constate que les questions de l'Arcep se concentrent exclusivement sur la phase de fermeture et les conditions qui l'entourent sans évoquer la phase de dépose du cuivre qui doit la suivre. A cet égard, Altitude tient à rappeler le risque qui existe à laisser cette entreprise à la seule maîtrise d'Orange. Au contraire, déjà mobilisées pour le déploiement de la fibre depuis maintenant plusieurs années, les OI fibre compétents sur la zone, maîtrisent la topographie de la région comme l'architecture du réseau en fibre optique. Dès lors, leur intervention directe constituerait une garantie tant pour l'intégrité du réseau en fibre optique que pour la protection des paysages et infrastructures de passage du câble (retrait des câbles en façades, etc.) y compris chez les abonnés finals. De surcroît, le recours au tissu local d'intervenants permet d'assurer la continuité de l'emploi à des équipes qui présentent l'intérêt d'être disponibles, calibrées et compétentes pour cette nouvelle mission. Ainsi, les objectifs du régulateur tels que fixés à l'article L. 32-1, notamment les objectifs liés à l'intérêt des territoires, la satisfaction des besoins des utilisateurs, l'intégrité des réseaux militent largement en faveur d'une obligation à la charge d'Orange de permettre aux OI de réaliser eux-mêmes la dépose.

Altitude considère que seul l'OI fibre sera en mesure de déposer l'infrastructure cuivre dans de bonnes conditions.

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 ?

Comme exprimé dans sa réponse à la consultation sur le plan de fermeture d'Orange, la couverture de la ZTD, en particulier pour les opérateurs actifs sur le marché entreprises, reste une préoccupation majeure. L'annulation du guichet imposé par la précédente analyse de marché ne fait que renforcer cette inquiétude.

Altitude souhaiterait en priorité travailler avec le régulateur à la définition de solutions réglementaires permettant d'assurer la complétude sur les ZTD également, à l'instar du reste du territoire. Comme la Présidente l'a reconnu plusieurs fois elle-même, il va devenir de moins en moins possible de justifier que la préfecture d'un département soit moins bien couverte que les territoires ruraux l'entourant. Altitude rappelle que 90% de ses prises auront été déployées en 2023 !

D'après les derniers chiffres de l'ARCEP, il subsiste en effet un nombre important de locaux qui restent non raccordables sur la ZTD, par exemple à Paris ou des villes comme Lille, Strasbourg ou Marseille. Il arrive même que ces villes soient bien moins couvertes que les zones RIP avoisinantes. Cette situation inquiète particulièrement Altitude dans la mesure où, dans le cas où le cuivre serait fermé sur ces zones sans solution sur la couverture FTTH, cela pourrait significativement favoriser des opérateurs comme Orange ou SFR qui sont les seuls à disposer d'une couverture FTTO complète sur ces zones.

Altitude invite l'Autorité à déclasser la totalité de la ZTD non encore rendue raccordable en poche de basse densité ou en zone moins dense. En effet, compte tenu du rythme des déploiements actuels et du renouvellement du parc immobilier, il est probable qu'une partie de la ZTD ne soit jamais couverte ou avec un décalage très important avec le reste du territoire. Dans une perspective d'arrêt du cuivre et de couverture des locaux (notamment entreprise qui pâtissent d'un grand déficit de couverture dans cette zone), il convient d'ajuster le cadre réglementaire afin d'assurer une homogénéité de services sur le territoire.

A minima, le cadre de la fermeture pourrait servir de levier afin d'inciter à la couverture de la ZTD. Or, à date et malgré le document complémentaire fourni par Orange au mois de juillet 2022, le plan d'Orange est aussi optimiste que flou, sur cette zone. Aucune fermeture ne devrait être autorisée tant que le sujet de la raccordabilité FTTH des entreprises n'aura pas été résolu.

Question B.2.5.

Que pensez-vous du choix de la maille communale ?

Altitude considère que le choix de la maille communale se justifie à plusieurs égards. D'une part, il correspond à la maille des obligations de complétude à la charge des opérateurs d'infrastructures. D'autre part, il permet un relai de communication institutionnelle et administratif par le biais des collectivités locales.

Pour autant, la décorrélation entre l'emprise du NRA et la maille de fermeture peut présenter des difficultés dont il convient d'anticiper le traitement. En particulier, il est illusoire de penser qu'Orange voudra maintenir des NRA ouverts à raison de quelques prises présentes dans les communes adjacentes. A cet égard, dans le cadre des expérimentations, Altitude (Losange) a d'ailleurs accepté de déployer en avance de phase sur des communes adjacentes qui n'étaient en principe pas encore ouvertes commercialement afin de permettre à Orange la fermeture du NRA et ultérieurement la dépose du cuivre. Par suite, et comme d'ailleurs indiqué dans le plan d'Orange, le choix de la maille de la commune pourrait impliquer de retenir des communes avec pour objectif de permettre la fermeture du NRA et sans considération du respect des autres critères. Une solution serait de prévoir une fermeture à la maille de la commune tout en gardant la possibilité d'intégrer les prises dentelles (en

nombre raisonnable), c'est-à-dire dans l'emprise du NRA mais dépendant d'une commune adjacente, dans le lot de fermeture.

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 ?

Dans le cadre du plan proposé par Orange, **Altitude conçoit parfaitement l'intérêt d'une fermeture technique à l'adresse.**

En effet, comme indiqué dans sa contribution à la consultation publique sur le plan de fermeture d'Orange, le séquençement de la fermeture tel que proposé par Orange pose question en tant qu'il concentre la fermeture commerciale sur la phase avant 2026 et relègue au contraire l'essentiel de la fermeture technique à la fin de la seconde phase, soit en 2029 et en 2030, avec pour conséquence de distendre *a maxima* le délai entre ces deux échéances, et qui plus est sans engagement ferme d'Orange d'effectivement mener à bien la fermeture technique dans les délais prévus.

Or, au regard de l'objectif d'une transition rapide vers le FTTH, ce séquençage ne se justifie pas, seule la fermeture technique étant susceptible de provoquer une accélération du rythme de migration.

En effet, d'abord, dès lors que le réseau filaire est disponible, les opérateurs commerciaux invitent leurs clients à souscrire aux offres fibres et ne proposent plus d'offres sur le réseaux cuivre rendant l'incidence de la fermeture commerciale dans l'accélération de la migration vers le réseau fibre quasiment nulle.

Ensuite, la fermeture commerciale correspond au moment où, toujours pour reprendre les termes de l'analyse de marché, la « *migration devient possible* ». Dès lors, compte-tenu du constat unanime de l'inefficacité du maintien de deux réseaux en parallèle, il n'est pas justifié de dépasser un délai raisonnable entre le moment où les conditions de la fermeture commerciale sont satisfaites et rendent possible la migration, et le moment où la migration devient effective.

Enfin, ce calendrier semble davantage façonné par l'intérêt particulier d'Orange que par les objectifs de migration. En effet, d'un part, il permet d'étendre la période durant laquelle Orange pourra bénéficier de la dérégulation sur le tarif du cuivre, d'autre part, il bénéficie à Orange qui détient la plus grande part de marché des abonnés finals au service cuivre puisque ces derniers ne pourront plus changer d'opérateur commercial à compter de la fermeture commerciale de leur adresse.

Compte-tenu de ces éléments, plusieurs options sont envisageables pour favoriser une généralisation plus rapide du FttH :

Une première option serait d'opter pour une répartition plus équilibrée des lots de fermeture envisagés avec une montée en charge plus rapide. Ce n'est toutefois pas l'orientation prise par Orange dans le cadre de la fermeture du premier lot.

L'autre option serait effectivement de prévoir une fermeture technique à l'adresse. Cette fermeture technique pourrait s'imposer à tous les logements et locaux fermés commercialement depuis une certaine durée, par exemple, trois ans.

La critique portée à cette approche serait qu'elle pourrait complexifier la communication auprès du public. Une communication officielle de l'Etat en appui de celle des opérateurs pourrait toutefois clarifier le processus et rassurer le public sur les différents jalons.

Néanmoins, d'une part, compte-tenu du système de fermeture commerciale à l'adresse, il est d'ores et déjà impossible de faire l'impasse sur l'hétérogénéité des situations au sein d'une même commune. En effet, le régime du logement ou du local sera différent selon que le local se situe dans l'emprise d'un PM concerné par la fermeture à l'adresse, que l'adresse est effectivement éligible et qu'elle relève ou non d'une dérogation.

D'autre part, il est à l'inverse difficile de justifier une fermeture commerciale sans donner aucune visibilité sur la date de fermeture technique. En ce sens, la fermeture technique à l'adresse s'inscrit dans la logique de la fermeture commerciale à l'adresse et participe au contraire de la cohérence du programme.

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 ?

Altitude estime effectivement que plusieurs arguments justifient pleinement qu'Orange priorise la fermeture des NRA-ZO et des NRA-MED dans les zones où les migrations sont engagées.

D'abord, concernant les NRA-MED, il s'agit de zones pour lesquelles les incitations à la migration spontanée vers le FttH sont plus faibles. En effet, compte-tenu de la disponibilité de débits supérieurs à 30Mbits/s, les abonnés seront moins enclins à migrer vers la fibre dont la plus-value est moins perceptible que sur des NRA plus classiques.

Ensuite, d'un point de vue environnemental, la fermeture de ces zones est prioritaire. En effet, il existe un coefficient de 1 à 5 entre le nombre de NRA sur une commune et le nombre de NRA-ZO ou de NRA MED dans les communes concernées. Autrement dit, les économies d'énergie seront bien plus substantielles dans les communes contenant des NRA-ZO et NRA-MED.

Par ailleurs, les collectivités ont le plus souvent financé la partie génie civil de la liaison NRA-NRA-ZO/NRA-MED. La fermeture technique de ces zones permettrait de rentabiliser l'investissement public en y déployant de la fibre plutôt que de réinvestir du GC à côté notamment en cas de saturation du GC.

Enfin, d'un point de vue concurrentiel, il convient de rappeler que les opérateurs commerciaux concurrents d'Orange n'ont dans leur majorité pas pu réinvestir pour être présent dans les NRA ZO et NRA MED.

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 ?

Altitude confirme qu'il **est nécessaire de compléter l'obligation d'Orange sur les informations communiquées pour mener à bien la trajectoire de fermeture du cuivre.**

En particulier, il est indispensable pour l'OI d'avoir une **connaissance exhaustive de la correspondance entre le parc d'accès cuivre à migrer et les accès fibre.**

En effet, la base IPE s'avère nécessairement insuffisante soit que certains immeubles érigés postérieurement au RBAL n'aient pas été signalés à l'OI soit que le local ait bien été référencé mais

qu'il recouvrait en réalité une pluralité d'accès cuivre (multi-accès). Il existe de surcroît des lignes cuivre qui ne sont pas recensées dans le cahier des charges des opérateurs de RIP (adresses dites exotiques).

Par ailleurs, la communication par les OC de leur accès cuivre n'est pas satisfaisante. D'abord, il serait plus efficace pour l'OI de collecter ces informations auprès d'Orange plutôt que de chercher à les récupérer auprès de chaque OC. Par ailleurs, l'OC n'a que la vision des lignes actives pour lesquelles un abonnement cuivre a été souscrit. A l'inverse, Orange a une vision exhaustive des lignes y compris les lignes dites dormantes qui ne sont plus activées ou pour lesquelles le client n'a souscrit qu'à un abonnement à la téléphonie fixe ou s'est désabonné au profit d'une offre hertzienne ou câble pour profiter d'un meilleur débit par exemple.

Les informations actuellement fournies dans le cadre de l'offre informations préalables d'Orange ne sont pas non plus exhaustives faute d'indiquer le nombre d'accès cuivre derrière un local et faute d'être actualisées.

Par ailleurs, dans le cadre de l'expérimentation, Orange a proposé de communiquer des informations à l'OI sous le sceau d'un accord de confidentialité. Néanmoins, ce souhait d'Orange, qui révèle du reste sa tentative de se réserver le démarchage des clients disposant exclusivement d'une offre de téléphonie, s'est en tout état de cause heurté à l'opposition catégorique d'Orange d'intégrer le délégant à cet accord. En effet, il convient à nouveau de rappeler que dans les RIP, le délégant est un acteur à part entière du chantier de fermeture du cuivre et qu'il est en droit d'exiger une connaissance exhaustive du réseau cuivre afin de s'assurer que la migration soit complète et de discuter avec l'OI des éventuelles solutions à mettre en œuvre.

En conséquence, afin pour l'OI et le délégant de s'assurer que l'ensemble des besoins seront satisfaits sur le réseau FttH, il est indispensable d'imposer à Orange de mettre en place un processus industriel permettant une communication actualisée et exhaustive du nombre d'accès cuivre par local, actifs et non actifs.

Orange doit effectuer la correspondance entre le référentiel cuivre et l'IPE afin de permettre à tous d'identifier les communes qui répondent au mieux aux critères de fermeture.

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 éligibilité ne permet pas d'obtenir la correspondance des référentiels sur les communes de fermeture

Questions 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 ?

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 ?

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 ?

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

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 ?

Eligibilité

Altitude a mené plusieurs études sur l'absence de certains IMB accueillant des entreprises en zone AMII. Il ressort que sur certains réseaux au moins, un nombre significatif d'IMB entreprise ont été « oubliés » des IPE. Quand bien même une procédure existe pour procéder au signalement de l'oubli, elle n'est pas immédiate et s'avère incompatible avec les procédures d'appels d'offres lancées par les entreprises. Il en ressort que les seuls opérateurs à pouvoir proposer de la fibre sur ces sites sont ceux ayant déployé du FttO sur la zone. Pour remédier à cette situation, **il conviendrait qu'Orange identifie tous les locaux Entreprises et les signale de façon proactive aux OI concernés afin qu'ils corrigent leurs IPE.**

Par ailleurs, **Altitude milite pour un renforcement des obligations symétriques sur ces points.** Il conviendrait d'imposer un taux de raccordabilité des entreprises et un taux d'IMB absents des IPE accueillant des entreprises similaires à ceux respectivement constatés pour le grand public. Des indicateurs spécifiques sur le nombre de tickets ouverts, de même que le suivi par l'Arcep des déploiements, pourraient permettre de s'assurer du respect de ces nouvelles obligations.

Altitude considère qu'il convient que tous les OI mettent place un processus de dégel des prises de l'IPE, notamment pour cause de problème en partie privative/refus du propriétaire. Il apparaît légitime, au moins pour les IMB d'un seul local, qu'une nouvelle commande puisse dégeler les prises qui le seraient et que, dans les cas de collectifs, les commandes soient traitées avec célérité. Aujourd'hui, notamment sur les réseaux Orange, il n'est que très difficilement possible de dégeler des IMB correspondant à ces cas de figure alors que plus de 10% des IMB de ces réseaux hébergeant une entreprise sont en gel syndic.

Enfin, Altitude invite l'Autorité à déclasser la totalité de la ZTD non encore rendue raccordable en poche de basse densité ou en zone moins dense. En effet, compte tenu du rythme des déploiements actuels et du renouvellement du parc immobilier, il est probable qu'une partie de la ZTD ne soit jamais couverte ou avec un décalage très important avec le reste du territoire. Dans une perspective d'arrêt du cuivre et de couverture des locaux (notamment entreprise qui pâtissent d'un grand déficit de couverture dans cette zone), il convient d'ajuster le cadre réglementaire afin d'assurer une homogénéité de services sur le territoire.

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 ?

Marché Entreprises

Altitude estime que cette adaptation du SAV n'est pas pertinente sur le marché entreprise, et plus globalement pour tous les accès souscrits par des clients finals entreprises (avec ou sans GTR). Cette adaptation pourrait laisser des sites sans connectivité pendant plusieurs semaines, au détriment de l'activité économique, alors même que la migration vers la fibre pourrait déjà avoir été prévue mais dans un calendrier maîtrisé et plus lointain. Ici, les entreprises seraient soumises au moindre aléa, ce qui n'est pas envisageable. Par ailleurs, l'image de marque des opérateurs alternatifs s'en trouverait dégradée, ce qui profiterait in fine à Orange.

Concernant la question de la tarification à l'acte, ce système n'est pas pertinent et reviendrait à fragiliser financièrement les opérateurs alternatifs qui ne peuvent forcer leurs clients à la migration. Par ailleurs, pour les accès avec GTR, les opérateurs payeraient deux fois l'intervention : une 1^{ère} fois via la GTR et une 2nd fois via le paiement à l'acte.

Question B.2.12.

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

Altitude est favorable à la suppression des frais de résiliation dans le cadre de la migration vers le FttH. Ce mécanisme doit être présent dès la phase de fermeture commerciale afin d'accélérer au maximum la transition.

C. Marché Entreprises

Question C.1.

- Quelle est votre appréciation de l'évolution du marché de gros des accès activés à l'horizon du prochain cycle d'analyses des marchés ?
- 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 ?
- 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 ?
- 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) ?

Altitude considère tout d'abord que les obligations actuelles pesant sur Orange concernant la fourniture d'offres adaptées au marché entreprise devraient être maintenues. En effet, comme déjà développé ci-avant au II.4, le marché reste fragile et la situation concurrentielle n'a pas drastiquement changé par rapport au précédent cycle. Par ailleurs, ce cycle étant plus long, Altitude ne saurait prédire les aléas qui pourraient survenir pendant cette période et qui justifieraient le recours à ces obligations.

Altitude considère que l'accès à certains RIP, en particulier ceux non activés par l'OI, et à la zone AMII SFR, comme détaillé en I.2, demeure compliqué voire impossible. C'est notamment le cas des RIP exploités par Orange Concessions et SFR/XP fibre. Il n'existe pas aujourd'hui d'équation économique viable pour un accès passif, en vue d'adresser le marché entreprise, sur un certain nombre de NRO de ces zones, compte tenu de la faible densité d'entreprises. L'absence d'offres activées réduit ainsi l'intensité concurrentielle.

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 ?

Il convient que l'Autorité reste vigilante à ce qu'Orange ne synchronise pas son calendrier de fermeture (technique ou commerciale) avec le renouvellement de ses clients. Orange pourrait en effet profiter de la connaissance de son parc de détail et de sa maîtrise du calendrier pour s'assurer que les clients demeurent chez lui au moment de la migration.

Par ailleurs, concernant les différents process de commandes d'hébergement, de souscriptions d'offres, de changement d'entité juridiques, etc., ceux-ci apparaissent longs et inefficaces, avec des délais en série qui d'après Orange ne peuvent être parallélisés. Altitude indique encore une fois que les délais de livraison sur le Fitte demeurent très loin de l'engagement contractuel et des attentes des clients des opérateurs tiers. Il conviendrait que l'Autorité s'assure que la branche de détail d'Orange soit bien confrontée aux mêmes inefficacités et délais. Dans le cas contraire, il conviendrait que les process auxquels sont confrontés les opérateurs tiers soient alignés sur ceux de la branche de détail d'Orange. En tout état de cause, ces délais profitent aujourd'hui à Orange compte tenu de son parc technique et clients, puisqu'ils retardent l'arrivée d'une véritable concurrence sur les différentes zones.

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 ?

Sur la période du cycle actuel, et d'après les chiffres du Bilan et Perspectives, il semble que le gagnant de ces derniers mois en termes de parts de marché soit Orange :

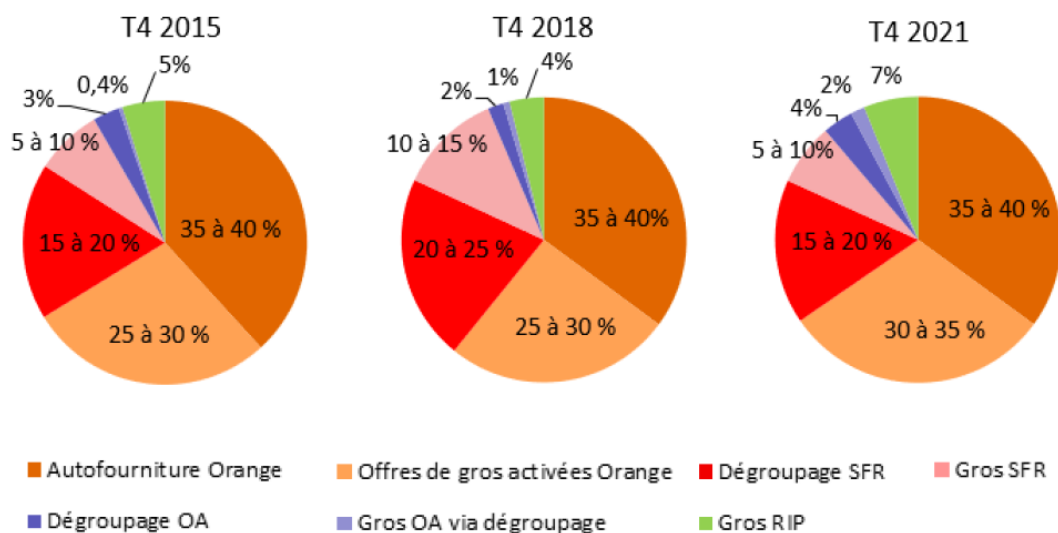


Figure 26 : Estimation des parts d'infrastructures utilisées sur le segment cuivre du marché de détail des accès de haute qualité sur cuivre (source : Arcep, Questionnaires HD-THD)

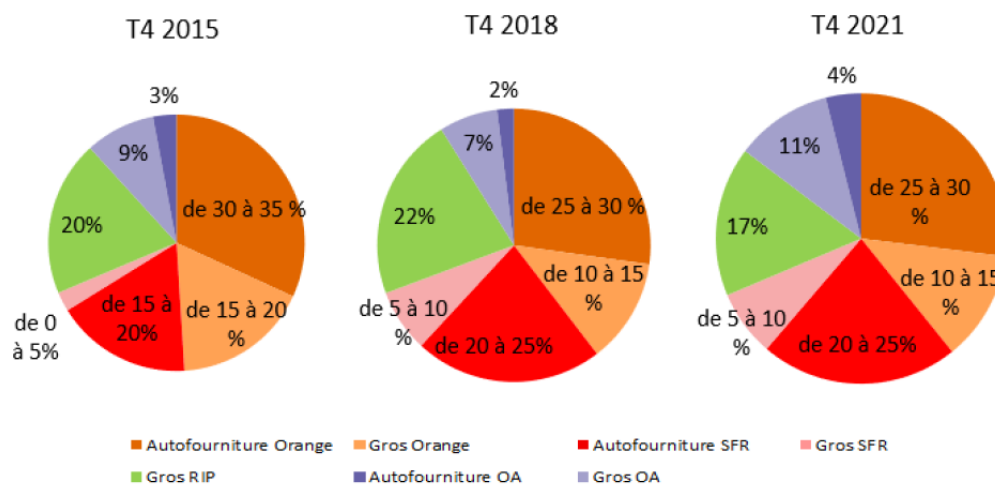


Figure 27 : Estimation des parts d'infrastructures utilisées sur le segment optique du marché de détail des accès de haute qualité (source : Questionnaire HD/THD)

Ceci interroge Altitude sur la pertinence ou la bonne application du test de reproductibilité tarifaire. Notamment, est ce que ce test prend bien en compte dans son analyse les dossiers globaux multisites, multizones, avec ventes de services complémentaires ?

Altitude est demandeur d'un exercice de transparence sur cette nouvelle obligation de la part de l'Arcep pour bien comprendre la méthodologie et faire part de ses remarques éventuelles.

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 ?

Cf C1

La qualité de service du FttE est préjudiciable aux opérateurs dans leur ensemble et à la migration vers la fibre. Compte tenu des délais (largement supérieurs à l'engagement contractuel de 45 jours calendaires) et des échecs de raccordement chez Orange, le FttE apparaît pour certains opérateurs comme porteur de coûts cachés de traitements back office et d'atteinte à l'image qui renchérissent le prix facial.

[...]

Ces difficultés n'apparaissent pas en FttO aujourd'hui. Pour contourner cet écueil, certains commerciaux des opérateurs de détail poussent souvent du FttH avec une solution de sécurisation 4G/5G afin de conserver une marge raisonnable, au détriment du niveau de service nécessaire à un fonctionnement correct des usages numériques au sein d'une entreprise. Cette dernière n'étant pas systématiquement experte en télécom, elle ne sera pas en mesure de comprendre, lors de la vente, les impacts de ce choix. Par ailleurs, les nombreux délais, interruptions de service et les images véhiculées par les médias et les réseaux sociaux contribuent à un climat de défiance des entreprises vis-à-vis de cette offre.

Concernant les positionnements tarifaires du FttE et du FttO, Altitude considère qu'il n'est pas pertinent de les comparer. En effet, les offres FttE sont péréquées avec un tarif quasi uniforme sur l'ensemble du territoire, ce qui n'est pas le cas du FttO, dont les tarifs sont très faibles en zones concurrentielles mais très élevés dans les zones avec un seul ou deux offreurs. **Ainsi, si une baisse du tarif FttE devait être retenue, elle ne devrait cibler que les zones concurrentielles où les tarifs du FTTO sont effectivement beaucoup plus bas que ceux du FTTE.**

A noter que le niveau tarifaire du FTTO sur ces zones pourrait très bien repartir à la hausse en cas de consolidation sur le marché, un mouvement que nous observons sur le marché. [...]

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 ?

Le marché entreprise se caractérise par des durées d'engagement quasi systématiques et plus longues que sur le marché GP. Aussi, il convient de donner aux opérateurs la plus grande visibilité possible sur

les variations tarifaires à venir, et d'autant plus si les variations envisagées sont significatives, pour ne pas désavantager les opérateurs alternatifs face à Orange principalement.

En effet, du fait des durées d'engagement et des clauses contractuelles propres au marché, il existe un risque réel que les OC ne puissent pas toujours répercuter les hausses à leurs clients ou qu'ils fassent le choix de les absorber, fragilisant les plus petits acteurs.

Une solution pertinente pour éviter la hausse progressive des tarifs sans pouvoir les répercuter pourrait être de créer des millésimes tarifaires : les accès souscrits une certaine année conserveraient leurs tarifs jusqu'à leur résiliation. Alternativement un price cap sur ces accès pourrait donner la prévisibilité nécessaire.

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 ?

A ce jour, il n'existe pas de risque d'augmentation des tarifs en ZC1, hors hausse généralisée des tarifs de la boucle locale cuivre. Cette zone est concurrentielle aujourd'hui et devrait le rester jusqu'à la fermeture du réseau cuivre.

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 ?

Cf questions précédentes

Question C.6.3.

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

Compte tenu des économies d'échelle d'Orange et de la part de marché des autres opérateurs, notamment celle d'Altitude, il apparaît que les obligations actuelles doivent être maintenues, au risque de voir sinon Orange proposer des offres qui ne seront pas répliquables par les autres opérateurs de gros.

[...]

Lors des « Ateliers Territoires Connectés » de l'Arcep du 22 septembre 2022, Nicolas Guérin a annoncé la sortie imminente d'une offre activée par Orange sur l'ensemble du territoire « *dans les prochaines semaines* ». Cette annonce nous inquiète et nous interroge.

Nous avons déjà eu l'occasion de remonter à l'ARCEP qu'un lancement de l'offre activée d'Orange, alors que l'opérateur de gros neutre n'a pas en capacité de la concurrencer équitablement, en particulier sur la zone AMII SFR, serait préjudiciable à la concurrence. Les chiffres publiés dans le document mis en consultation publique « bilan et perspectives » montrent que **le marché de gros**

activé commence à émerger, avec 51000 accès, mais reste encore très embryonnaire et fragile. La sortie prématurée de l'offre Orange risque de mettre à mal tous les efforts déployés par l'ARCEP sur les derniers cycles de régulation.

[...]

Altitude invite l'Arcep à tout mettre en œuvre afin d'assurer le développement et le maintien d'une concurrence pérenne sur le marché entreprise.

D. Génie civil

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 ?

Altitude estime que de nombreuses améliorations pourraient être apportées dans l'offre GC BLO tant du point de vue tant de son fonctionnement que de son périmètre.

1) Les améliorations nécessaires au fonctionnement de l'offre GC BLO

En dépit des améliorations permises par le cycle 6 d'analyse de marchés et des travaux menés dans le cadre de la multi GC-BLO, le fonctionnement de l'offre GC BLO appelle encore des améliorations.

D'une part, l'exigence d'accessibilité des offres de référence et de l'ensemble de la documentation associée n'est pas suffisamment assurée. Force est en effet de constater que l'opacité informationnelle entretenue par Orange entraîne des difficultés opérationnelles conséquentes pour les opérateurs tiers.

Altitude déplore plusieurs évolutions des annexes sans concertation ni même notification des opérateurs tiers et sans études d'impact sur les déploiements en cours (interdiction de mobilisation des potelets simples, extension de l'application de seuils pour les engagements Orange, obligation de recyclage des travers des appuis par exemples). De plus, faute de mise en cohérence systématique des annexes, le cumul des modifications aboutit à des contradictions entre les annexes et rend leur lecture impossible ou soumises à l'interprétation, possiblement changeante, d'Orange.

Par ailleurs, de nombreuses informations sont publiées par Orange sur le webop (plan de maintenance, enfouissement etc.). Ces informations participent de l'accès pour les opérateurs tiers et facilitent leurs déploiements. Pour autant, faute pour les opérateurs tiers de disposer d'une information suffisante sur ces publications (nommage de ces fichiers, date d'actualisation etc.), ils peinent à les retrouver, de surcroît dans leur version pertinente. Ce faisant, Orange devrait mettre à disposition un document établissant la liste exhaustive de ces fichiers avec leur date de publication et, le cas échéant, la date de la dernière version en vigueur.

De la même manière, les outils SI mis à la disposition d'Orange nécessitent d'être améliorés. En particulier, l'outil FCI de prise de commande n'est pas suffisamment intuitif et ne permet pas l'export de certains champs.

De manière générale, il est important qu'Orange mène un travail de simplification des documents et logiciels qu'il met à disposition, ces derniers nécessitant trop souvent des notices explicatives complémentaires ou tutoriaux qui ne sont, du reste, pas toujours disponibles pour comprendre le fonctionnement des procédures qu'ils décrivent.

Orange devrait également mettre à disposition des opérateurs tiers une matrice d'escalade en cas de difficultés rencontrées dans l'exécution du contrat. En effet, Orange refuse de fournir des organigrammes des unités locales permettant d'identifier les interlocuteurs adéquats.

D'autre part, l'efficacité des processus opérationnels nécessite que les modalités de mise en œuvre des pénalités à la charge d'Orange soient effectivement dissuasives. Or, les opérateurs ne peuvent appliquer certaines des pénalités dues par Orange faute de disposer des informations nécessaires. A titre d'exemple, il n'est pas possible pour l'opérateur de solliciter l'application de la pénalité liée au dépassement du délai de mise à disposition de l'information sur le délai prévisionnel de réparation dès lors qu'aucun champ n'est prévu faisant figurer la date à laquelle cette information a été notifiée. Or, force est de constater qu'Altitude n'est notifiée de l'intervention d'Orange que plusieurs semaines ou plusieurs mois après qu'elle a eu lieu. Autrement dit, Orange inscrit *a posteriori* et discrétionnairement la date d'intervention sans aucune possibilité de contrôle de la part de l'OI. De même, l'impossibilité d'exporter certains champs dans l'espace opérateur rend impossible la vérification par l'OI des pénalités dues. Ainsi, Orange doit rendre disponibles et exportables tous les champs contenant des informations qui permettent de vérifier les pénalités qui lui sont applicables. La situation est d'autant plus critique concernant la date d'indisponibilité des appuis qu'il est impossible d'acter faute pour Orange d'avoir mis en place un guichet de signalement des appuis indisponibles.

Altitude prend acte de l'amélioration proposée par Orange par le biais de la mise à disposition d'un fichier des pénalités dues par Orange. Pour autant, ce fichier perd l'essentiel de son intérêt dès lors que les problématiques sus-évoquées ne sont pas réglées faute de permettre à l'OI de vérifier la date d'intervention réelle d'Orange. Par ailleurs, il serait possible d'aller plus loin en prévoyant mise en place d'un processus d'application automatique des pénalités dues par Orange sur le modèle de ce qui a été fait dans le cadre symétrique.

2) Extension du périmètre de l'offre GC BLO

Altitude estime que le nouveau cycle de marché devrait prévoir des évolutions dans le périmètre de l'offre de référence d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange.

D'abord, Altitude déplore que les opérations de rénovation et le remboursement associé ne concernent pas les boucles locales optiques dédiées (BLOD).

Ensuite, la nouvelle analyse de marché devrait expliciter que l'obligation d'accès d'Orange concerne également les infrastructures exploitées par Orange pour déployer son cuivre. En effet, dans sa rédaction actuelle l'analyse de marché prévoit que l'obligation d'accès concerne également « *les infrastructures mises à sa disposition et exploitées par lui pour le déploiement de boucles locale (...)* ». Or, dès lors qu'une infrastructure est exploitée par Orange pour déployer son cuivre, il faut considérer soit qu'il en est propriétaire soit qu'un tiers l'a mise à sa disposition.

C'est d'ailleurs l'interprétation de la Cour de Cassation suivie en ce sens par la juridiction administrative qui considère qu'il existe une présomption de propriété d'Orange sur les infrastructures de génie civil construites avant 1997 qui ne peut être renversée par la collectivité que si elle démontre qu'elle a en été le financeur et le maître d'ouvrage (Cass. 1ère Civ., 9 décembre 2015, n° 14-24.880 ; (Cour d'appel de Versailles - ch. 01 sect. 01 22 septembre 2017 / n° 15/06691).

De surcroît, si Orange n'est pas regardé comme le propriétaire des infrastructures de GC concernées, il devient occupant du domaine public et doit alors justifier d'un titre et du paiement des redevances à la collectivité propriétaire (CGCT, art. L. 2224-35 et L. 45-9 du CPCE).

3) Prise en charge de l'élagage

Altitude estime qu'il n'y a pas lieu que la convention GC BLO mette à la charge de l'opérateur signataire les opérations d'élagage.

En effet, en vertu de l'article L. 51 du CPCE, les opérations d'élagage « *incombe à l'exploitant du premier réseau établi, sauf si les opérateurs concernés en conviennent autrement* ». Profitant de cette dérogation permise par la loi, Orange a imposé unilatéralement aux opérateurs signataire de l'offre la prise en charge de l'élagage. Or, l'élagage est d'ores et déjà justifié par la présence du réseau cuivre à l'entretien duquel Orange est tenu. Ce faisant, on voit mal ce qui justifie pour Orange de répercuter cette obligation sur les opérateurs.

4) Gestion des DIT-DICT

En vertu des dispositions du Code de l'environnement, il appartient à Orange en tant qu'exploitant des fourreaux de communication électroniques de s'enregistrer auprès du guichet unique permettant de recueillir les DIT/DICT. A l'inverse aucune obligation de déclaration ne pèse sur les opérateurs qui déploient la fibre dans les fourreaux d'Orange. En tout état de cause, d'une part, les OI ne disposent pas de l'exhaustivité des informations permettant une déclaration conforme, d'autre part, ils ne sont susceptibles de connaître des dommages que par le biais des dommages causés aux fourreaux qu'ils occupent.

En conséquence, corrélativement à la mise à disposition des fourreaux, Orange devrait assurer, au nom et pour le compte des occupants les relations avec les tiers réalisant des travaux à proximité.

Ainsi d'une part, Orange devraient notifier aux opérateurs signataires de GC BLO les DIT/DICT réceptionnées et qui concernent les fourreaux qu'ils occupent.

D'autre part, lorsqu'un dommage est avéré, l'opérateur occupant du fourreau doit pouvoir engager la responsabilité d'Orange. En effet, soit le dommage résulte directement de la responsabilité d'Orange qui n'a pas effectué correctement la déclaration de son réseau, soit il est le fait du responsable des travaux responsable devant Orange des dommages qu'il commet.

Ainsi, Altitude sollicite d'Orange la mise en place d'une information systématique sur les DIT/DICT qu'il réceptionne, et sur la survenue d'éventuelles dommages occasionnés par les travaux. Elle demande également la mise en place d'un guichet permettant de prendre en charge les demandes de réparation formulées par les opérateurs en cas de dommage sur la fibre.

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 ?
- 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.) ?

Altitude estime que les critiques portées sur les PIT Orange sont encore d'actualité.

D'abord, force est de constater que le génie civil d'adduction dont Orange est propriétaire ou gestionnaire n'apparaît que de manière très aléatoire sur les PIT Orange. En effet, Altitude constate régulièrement qu'alors que l'infrastructure n'apparaît pas sur le PIT, Orange fait néanmoins droit à la demande de réparation du fourreau cassé. Autrement dit, les PIT n'apportent aucune certitude quant à la prise en charge par Orange des travaux. Ainsi, en cas de fourreaux cassés ou de modification du réseau, les PIT ne permettent pas d'éclairer le périmètre des responsabilités d'Orange.

De surcroît, Altitude constate dans le cadre de l'actualisation des PIT, la disparition de certains fourreaux d'adduction antérieurement présents. Autrement dit, il s'agit d'infrastructures pour lesquelles Orange cesse sans justification de s'estimer propriétaire ou gestionnaire et ne prend plus en charge la réparation.

Concernant ensuite la maintenance préventive, la seule information portée à la connaissance des opérateurs est le secteur qui a vocation à être étudié par Orange. Ces informations sont communiquées via un fichier qui demeure très peu exploitables. Surtout, aucune information n'est disponible sur les dates de réalisation des travaux exécutés à la suite des constats sur le terrain. Altitude demande que les plans de maintenance d'Orange lui soient communiqués afin d'éviter de changer des appuis qui le seront une seconde fois par Orange. De la même façon, les opérateurs ne connaissent ni la date à laquelle une étiquette jaune a été apposée sur l'appui ni la date ou le délai dans lequel Orange va intervenir sur cet appui, l'actualisation du fichier GSPOT étant elle-même assez aléatoire et effectué selon une périodicité insuffisante. Ce faisant, Altitude souhaiterait qu'Orange soit tenu au respect d'un délai maximal pour le remplissage des champs de GSPOT à la suite du passage des campagnes d'expertises et que ces évolutions soient notifiées aux opérateurs.

Enfin, il est indispensable qu'Orange mette en place des outils de coordination concernant les interventions d'Orange. En particulier, Orange devrait rendre disponible des fichiers recensant les travaux et interventions à venir et en cours avec des données actualisées, le nom des chargés d'affaire et du maître d'œuvre de l'opération.

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 ?

Altitude estime que le processus d'intervention en autonomie devrait être amélioré sur le plan opérationnel et financier.

1) Améliorations attendues sur le plan opérationnel

- Alors qu'Altitude déplore un allongement des délais de réponse d'Orange sur les DFT elle constate que pour la réalisation des travaux en autonomie, le contrat GC BLO n'impose pas à Orange de délais ni de pénalités associées pour répondre aux DFT ;
- Altitude continue d'observer des problèmes de non-exhaustivité des retours d'Orange sur les DFT avec pour conséquence la réitération des pénalités à chaque nouvelle erreur détectée par les services d'Orange :

- Altitude relève un nombre encore très élevé de DFT rejetées à tort. Des pénalités devraient pouvoir être appliquées à Orange dans cette hypothèse.
- De nombreux dysfonctionnements affectant les logiciels d'Orange ont eu pour effet que des commandes d'accès avec des DFT validés conservent le statut « en cours ». Orange devrait respecter la mise à jour du statut des commandes dans la FCI d'Orange.
- Lorsque Altitude déploie la fibre sur un appui en domaine privé siège du câble cuivre elle bénéficie en vertu de la loi de la servitude accordée à Orange. Pour autant, Orange n'est souvent plus en mesure de justifier de l'existence de ces servitudes. Ce faisant, afin d'éviter des dévoiements de réseaux une fois la fibre installée, Altitude a besoin d'une information transparente d'Orange sur l'existence effective de ces servitudes. Par ailleurs, lorsqu'Orange se prévaut d'une servitude en domaine privé, un accompagnant Orange devrait pouvoir appuyer la démarche d'Altitude auprès du propriétaire.
- Il conviendrait encore de revoir les modalités des contrôles et audits terrain. D'abord, Altitude déplore le manque d'harmonisation des modalités de contrôle qui aboutissent à des résultats très contrastés selon les zones de déploiement. De surcroît, elle constate régulièrement des erreurs du prestataire opérant le contrôle du fait d'une connaissance partielle du contrat GC BLO. Une harmonisation serait nécessaire afin d'éviter le risque de refus de DFT ou d'applications de pénalités discrétionnaires. De la même façon, Altitude est confronté régulièrement à des cas où le contrôle terrain vient contredire la validation du DFT. Or, dans cette hypothèse, les motifs liés aux exigences de sécurité permettent trop souvent à Orange de s'exonérer du délai maximal entre la validation du DFT et le contrôle terrain. A cet égard, Altitude rappelle que les audits terrain ne doivent pas être l'occasion de répercuter sur l'OI le coût des opérations nécessaires à la vie du réseau. Enfin, à supposer qu'une non-conformité soit constatée à l'occasion d'un audit terrain, un délai de mise en conformité devrait être proposé avant l'application de pénalités par Orange.

2) Augmentation nécessaire de l'indemnisation

En dépit de la décision de règlement de différend prise par l'Arcep et augmentant le niveau de remboursement pour les changements d'appuis aériens, l'indemnisation demeure inférieure au coût supporté par l'opérateur tiers.

Concernant les appuis, la situation est d'autant plus préjudiciable dans le contexte de pénurie des appuis qui a contraint les opérateurs tiers à envoyer des prestataires pour chercher des quantités résiduelles de poteaux. A cela s'ajoute une forte inflation qui concerne notamment le prix de l'essence et affecte encore davantage le coût du transport. Encore faut-il préciser qu'Orange a ajouté depuis dans les annexes de nouvelles tâches à la charge de l'opérateur et en particulier le recyclage des traverses.

Concernant les autres prestations, là encore Altitude déplore des montants de remboursement insuffisants. Ainsi, le forfait de fouille pour réparation du génie civil cassé qui s'élève à 756 euros dans l'offre GC BLO représente environ la moitié du montant réclamé pour les sous-traitants pour cette prestation. Et pour cause, cette opération consiste en une opération de fouille de 4 mètres avec potentiellement une intervention sur du bitume, du trottoir ou en bas-côté et le cas échéant, la refaction de l'enrobé du trottoir. Elle peut également nécessiter l'obtention d'autorisations administratives en particulier d'une permission de voirie. Ce faisant, et selon les difficultés

rencontrées cette opération est susceptible de mobiliser les intervenants pour la journée, rendant l'indemnisation de 756 euros très inférieure aux coûts exposés.

La décorrélation entre le niveau de remboursement et le coût supporté par l'opérateur est encore plus flagrante concernant les raccordements dès lors qu'ils nécessitent un déplacement spécifique des équipes sur le terrain et ne bénéficient pas des économies d'échelle propres au déploiement.

3) Opération de rénovation à intégrer au processus

Dans le cadre d'une expérimentation, Orange a permis la rénovation en autonomie des chambres sous chaussée. La nouvelle analyse de marché devrait être l'occasion d'imposer à Orange l'inscription de cette prestation dans l'offre GC BLO. Les exigences imposées dans le cadre de l'expérimentation ne devraient pas être reprises dans le cadre de la prestation GC BLO en particulier l'obligation d'accompagnement par Orange et l'obligation de fournir un DFT dans les 10 jours. Autrement dit, cette prestation devrait suivre le régime des autres prestations effectuées en autonomie.

Orange a indiqué oralement dans le cadre des multilatérales que la demande de création de fourreaux par Orange ou en autonomie pouvait être mobilisée en cas de conduites unitaires cassées. Pour autant, cette faculté devrait figurer explicitement dans l'offre GC BLO avec un process et des quotas spécifiques à cette prestation.

Ensuite, concernant l'accompagnement par Orange pour l'ouverture des chambres sécurisées, l'engagement d'accompagnement en 10H tel qu'il est actuellement prévu dans l'offre GC BLO s'avère insuffisant dans certaines situations. Si Orange prétend avoir mis en place une procédure d'urgence, Altitude constate que des refus lui sont régulièrement opposés. Ainsi, il est nécessaire d'ajouter à l'offre GC BLO une prestation d'accompagnement d'urgence notamment pour les cas où l'opérateur est engagé sur une GTR.

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 ?

D'une part, les processus mis en place par Orange pour les commandes de prestation de rénovation des appuis aériens dans le cadre des phases de déploiement lui permettent de s'exonérer très largement de ses obligations tant en termes de délai que sur le principe même de son intervention.

D'abord, les exigences d'Orange en termes de prévisions pour les commandes de prestations de rénovation des appuis aériens sont complètement disproportionnées et irréalistes et ce d'autant plus que l'offre GC BLO exige une ventilation des prévisions à la commune.

De surcroît, Orange a fixé des seuils au-delà desquels il ne s'engage plus à réaliser les travaux alors que, de surcroît, le niveau des seuils retenus est totalement décorrélé des besoins existants sur certaines plaques. Ainsi, Orange ne s'engage qu'à réaliser les travaux demandés par l'opérateur pour 5 bons de commande par type de commande par opérateur, par mois et par département alors que les besoins sur certaines plaques sont bien plus élevés.

De la même façon, l'exclusion des commandes de réparation pour conduites cassées de plus de 12 mètres ne trouve aucun fondement légitime. Il appartient à Orange d'apporter des solutions sur les fourreaux qui relèvent de son périmètre de responsabilité y compris pour des longueurs excédant 12 mètres. Ainsi, quand une demande de réparation est refusée sur ce fondement elle doit être automatiquement reprise comme une demande de reconstruction de fourreaux.

Par ailleurs, la rédaction de l'offre BLO ne se limite pas à libérer Orange de son engagement sur les délais d'intervention en cas d'atteinte du nombre limite de commandes mais va plus loin en libérant Orange de son obligation d'intervenir lorsque ces seuils sont dépassés. Ainsi, Altitude a pu faire le constat que, pour certains de ses marchés, Orange se contentait de renvoyer à une intervention en autonomie par l'opérateur d'infrastructure lorsque les quotas étaient atteints.

Altitude constate encore que les délais prévisibles de remises en état ne sont très souvent pas communiqués par Orange ou, le cas échéant, pas respectés.

Enfin, le montant des pénalités (0,43 centimes) prévues à l'offre n'est en aucun cas dissuasif pour Orange et en tout état de cause très inférieur au préjudice supporté par l'opérateur du fait des retards d'Orange.

Il convient que les obligations qui pèsent sur Orange permettent une réelle alternative pour les opérateurs tiers entre la réalisation des travaux par Orange et la réalisation des travaux en autonomie sans qu'Orange puisse imposer des conditions exorbitantes de nature à contraindre ce choix.

D'autre part, certaines prestations devraient être ajoutées à l'offre GC BLO.

D'abord, Orange a annoncé dans le cadre des multilatérales avec l'Arcep que la prestation de création de génie civil, réservée aux termes de l'offre GC BLO aux cas de saturation, pouvait également être mobilisée en cas de conduite unitaire cassée. L'offre GC BLO devrait expliciter les modalités de cette prestation en particulier les conditions et seuils de commandes propres aux conduites unitaires. En effet, les modalités actuellement prévues pour les cas de saturation ne sont pas transposables aux cas de conduites cassées. Par exemple, l'annexe C16 (relevé de chambre et taux d'occupation des alvéoles) requise à l'occasion de l'étude d'opportunité pour conduite saturée s'avère inadaptée pour les conduites unitaires.

Ensuite, la prestation de chambre sans fond pour les immeubles neufs envisagée par Orange devrait logiquement être intégrée à l'offre GC BLO où les process sont déjà cadrés. Les premiers principes présentés par Orange concernant cette offre ne sont pas satisfaisants. En particulier, les opérateurs n'auraient toujours pas la possibilité de réaliser cette prestation en autonomie.

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 ?

Altitude n'a pas eu recours au processus d'achat des appuis en autonomie faute de disposer des entrepôts et des ressources logistiques pour permettre la gestion des appuis. En tout état de cause,

les niveaux de remboursement prévus dans le contrat initial d'Orange ne permettaient pas de couvrir les dépenses occasionnées.

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 ?

Il convient de sortir les cas de raccordement des processus opérationnels et financiers prévus dans le cadre du déploiement et de prévoir un processus dédié qui répondraient aux contraintes particulières du raccordement.

Dans le cadre d'un raccordement, le délai revêt une importance cruciale pour le futur abonné. Les délais d'intervention d'Orange doivent donc être compatibles avec les attentes des utilisateurs pour que l'intervention soit effectivement considérée comme efficace. Malheureusement, les délais d'intervention actuels sont tout simplement rédhibitoires en situation de raccordement.

Orange ne peut se contenter dans ces situations de renvoyer l'opérateur vers la réparation en autonomie d'abord parce que ce mode d'intervention doit demeurer une alternative laissée à la discrétion de l'opérateurs, ensuite parce que les montants de remboursement prévus dans l'offre GC BLO n'ont pas non plus été calibrés pour le raccordement et sont insuffisants au regard de l'absence d'économies d'échelles telles qu'elles existent dans la phase de déploiement (756 euros pour la fouille, 300 euros pour le remplacement des appuis).

Par ailleurs, l'entrée dans une phase intensive de raccordements appelle une industrialisation et une automatisation des process.

A cet égard, d'une part Altitude sollicite la mise en place d'un compte-rendu d'intervention qui serait de nature à établir la réalisation effective des travaux par Orange. En effet, force est de constater qu'Altitude est trop souvent notifié de travaux effectués et constate sur le terrain que ceux-ci n'ont en réalité pas été exécutés. Une pénalité devrait d'ailleurs sanctionner l'envoi d'informations erronées qui occasionnent des déplacements inutiles pour l'OI et retardent le raccordement.

Enfin, Altitude déplore les refus réitérés d'Orange de faire droit à sa demande de création d'une matrice d'escalade alors que des retours travaux sont toujours attendus pour des commandes de longue date, et que ni l'ADV ni le nouveau service Mes Demandes n'ont la capacité de répondre aux relances d'Altitude. Un système de priorisation devrait à cet égard être mis en place.

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 ?

Il existe un risque réel, qui a d'ailleurs déjà commencé à se concrétiser, qu'Orange se dégage de ses responsabilités dans la prise en charge du génie civil dont le cuivre aura été retiré.

En effet, comme précisé, Altitude constate d'ores et déjà la disparition de fourreaux d'adduction des PIT Orange. De surcroît, Orange s'oppose à des demandes d'enfouissement ou de dévoiement des

réseaux sollicités par les collectivités territoriales dès lors que l'investissement ne lui semble plus justifié compte-tenu de la fermeture du cuivre.

Ce faisant, il y a lieu de rappeler la continuité dans le périmètre et la portée des obligations d'Orange tant que la propriété ou la gestion du génie civil n'a pas été transférée à un tiers.

D'abord, il y a lieu de bien préciser la portée de la notion de gestionnaire à laquelle est subordonnée l'obligation d'entretien des infrastructures d'accueil par Orange. Ainsi, ni la circonstance que la gestion ne se traduise pas par un titre concédé à Orange ni celle que le cuivre ait été retiré ne devraient permettre à Orange de se dispenser de ses obligations d'entretien dès lors que l'infrastructure a servi au déploiement du cuivre et qu'Orange en a de fait assuré l'entretien.

De surcroît, des précautions particulières devront être prises en termes d'obligation de non-discrimination pesant sur Orange. En effet, Orange n'aura plus d'intérêt à assurer le bon entretien des infrastructures de génie civil là où le cuivre aura été déposé. Il pourrait donc être tenté d'assurer avec plus de diligence l'entretien et la maintenance des infrastructures de génie civil dans les zones où il a déployé la fibre. La portée de ses obligations devrait être identique à celles qui préexistaient avant la dépose du cuivre et quelle que soit la zone du territoire concernée.

En tout état de cause, il devient urgent de préparer l'avenir de la gestion des infrastructures de génie civil en identifiant les acteurs susceptibles de prendre la relève d'Orange et les modalités de ce relais (collectivités territoriales, caisse des dépôts etc.).

Questions D.1.10.

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

A ce stade, Altitude s'interroge encore sur cette évolution et ses éventuels impact (en cours d'analyse).

Altitude estime toutefois qu'étant donné l'effet potentiellement significatif de la mesure sur le marché, celle-ci devrait faire l'objet d'une consultation dédiée et non d'une mention au détour d'un document publié pendant les vacances d'été avec une échéance courte. Ainsi Altitude souhaite plus de temps pour étudier tous les effets de cette évolution.

De plus, l'Arcep ne précise pas le mécanisme envisagé pour la période de transition, alors qu'elle envisage de le mettre en œuvre dans les 3 mois ! Il conviendrait de donner plus de détails sur les différents scénarios envisagés.

Altitude estime enfin que tous les éléments permettant une anticipation des futurs tarifs doivent être partagés en amont.

Question D.1.11.

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 ?

Altitude n'est pas favorable à un encadrement pluriannuel des tarifs de l'offre GC BLO.

Cet encadrement s'étendrait probablement sur la durée du cycle, soit 5 ans. Or, sur cette période, de nombreux paramètres de la cascade de coûts vont encore variés de façon significative. Ces incertitudes impliquent une marge d'erreur importante sur les valeurs prévisionnelles retenues, bien plus qu'en se limitant à un horizon temporel d'un an comme aujourd'hui. Il est fort possible que ces écarts soient largement favorables à Orange, ce qui serait inacceptable pour les autres acteurs. La position du statu quo apparait donc comme plus prudente.

Toutefois Altitude est favorable à plus de transparence, un courrier a d'ailleurs été envoyé à l'Autorité il y a plus de 6 mois, signé par tous les OI à l'exception d'Orange, afin que l'Arcep publie des éléments en ce sens, à l'instar de ce qui avait été fait en 2017. A date nous sommes toujours en attente d'une réponse de l'Autorité.

Par ailleurs, alors que l'Autorité publiait jusqu'en 2020 les volumes de câbles déployés dans le GC d'Orange, elle a depuis arrêté de mettre à jour cette information qui est pourtant importante pour permettre aux opérateurs de réaliser leurs prévisions :

Génie civil - marché de gros en volume (mis à jour annuelle, au T4 de chaque année)										
Volumes en m³				2015 T4	2016 T4	2017 T4	2018 T4	2019 T4	2020 T4	2022 T1
Massif	Souterrain	Tous opérateurs	Total	2 878	5 213	8 292	11 656	17 446	22 993	jour à venir
			Dont ZMD	2 629	4 649	7 498	10 645	16 422	21 879	jour à venir
		dont RIP		714	1 285	1 803	3 186	6 087	9 591	jour à venir
	Aérien	Tous opérateurs	86	365	810	1 608	3 546	7 153	jour à venir	
		dont RIP	66	303	596	1 210	2 849	7 136	jour à venir	
Ponctuel	Souterrain	Tous opérateurs		9 084	10 788	14 113	20 098	20 681	jour à venir	
		Dont RIP		554	987	1 754	3 058	4 448	jour à venir	
	Aérien	Tous opérateurs		318	379	472	632	552	jour à venir	
		Dont RIP		8	24	55	147	254	jour à venir	

Il en va de même pour les linéaires de câble :

Génie civil - marché de gros en linéaire (mis à jour trimestrielle)																
Linéaire en km				2019 T2	2019 T3	2019 T4	2020 T1	2020 T2	2020 T3	2020 T4	2021 T1	2021 T2	2021 T3	2021 T4	2022 T1	
Massif	Souterrain	Tous opérateurs	Total	144 800	160 848	176 557	190 437	204 781	222 903	240 322	256 606	271 421	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
			Dont ZMD	133 188	148 750	164 273	177 549	191 507	209 158	226 308	242 107	256 532	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
		dont RIP		43 038	51 243	59 105	65 741	74 022	84 706	95 420	106 156	116 146	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
	Aérien	Tous opérateurs		33 517	41 568	49 254	56 461	65 606	79 318	96 389	113 579	130 728	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
		dont RIP		26 385	33 354	39 591	45 444	53 038	64 887	78 541	91 817	105 849	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
	Ponctuel	Souterrain	Tous opérateurs		217 701	229 187	241 249	252 861	266 245	278 445	289 079	301 149	312 777	mise à jour	mise à jour	mise à jour
Dont RIP			24 790	28 122	31 276	34 510	37 794	41 024	44 443	48 013	51 129	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir	
Aérien		Tous opérateurs		8 157	8 629	8 891	9 248	9 574	10 307	11 306	12 227	13 213	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir
		Dont RIP		1 240	1 600	1 704	1 795	1 984	2 266	2 755	3 229	3 817	mise à jour	mise à jour	mise à jour	à venir

Question D.1.12.

- 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, ...) ?

Il convient que l'Arcep publie régulièrement les volumes de câbles déployés dans le GC d'Orange et publie une évolution (en base 100 si nécessaire) des coûts globaux de GC BLO à chaque mise à jour du taux de rémunération du capital réglementaire.

Par ailleurs, Altitude ne partage pas les propos de l'Arcep sur un recul de l'utilisation de GC BLO. Si ce propos sera vrai à la fin du prochain cycle, il est tout à fait incorrect aujourd'hui, comme peuvent le

montrer les données publiées par l'Arcep sur les volumes et les linéaires de câbles déployés (enfin, celles publiées avant « mise à jour à venir »).

Enfin, Altitude souhaite que l'absence de génie civil (réseau cuivre en pleine terre) soit prise en compte dans la péréquation des tarifs de GC BLO, afin de ramener le coût total de GC au même niveau sur l'ensemble des réseaux. L'autre possibilité, plus efficace, serait que la régulation permette de répercuter les suppléments de coût d'investissement des OI aux utilisateurs.

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

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 ?

Deux points mériteraient des améliorations :

- D'une part, le plafond de commandes d'espace d'hébergement, hérité du dégroupage apparaît très bas aujourd'hui pour un opérateur entré plus récemment sur le marché et cherchant à déployer massivement. Il conviendrait de revoir à la hausse le nombre maximum d'emplacements commandables par mois qui date d'une époque où 3 acteurs sollicitaient Orange avec des volumes importants. Les seuils pourraient donc être revus à la hausse sans que cela présente pour Orange une difficulté particulière. Ce graphique du Bilan et Perspectives l'illustre d'ailleurs :

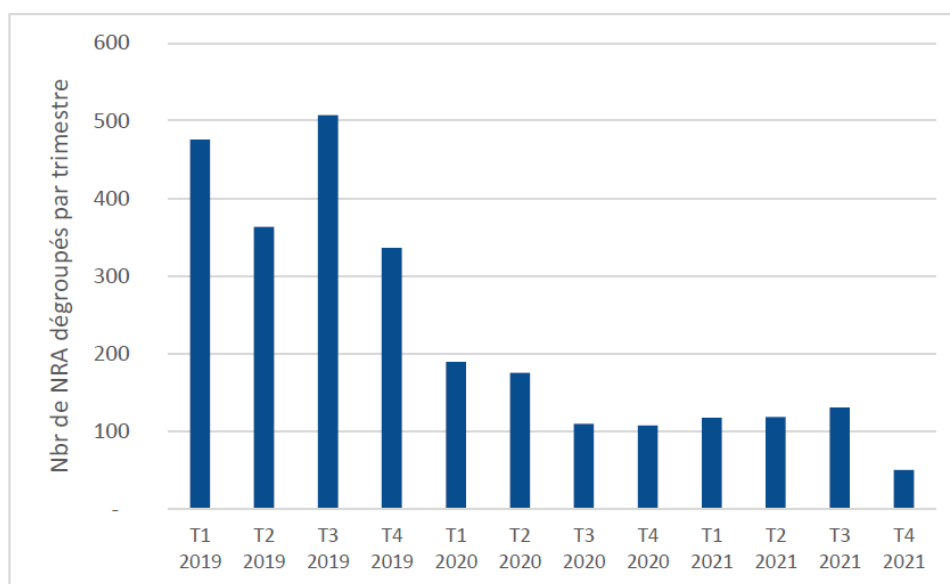


Figure 11 : Evolution trimestrielle du dégroupage des NRA (source : Arcep)

- D'autre part, l'utilisation et la gestion des badges mériteraient d'être améliorées. En effet, Covage est régulièrement confronté à une limitation du nombre d'accès disponible, compliquant l'intervention de ses techniciens dans les NRA/NRO d'Orange

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 » ?

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

[....]

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 ?

Altitude souhaiterait surtout formuler des observations sur l'obligation sous-jacentes, qu'il conviendrait d'amender dans le nouveau cycle afin de la subordonner à l'absence d'offre de collecte existante sur les territoires.

En effet, l'obligation telle que formulée par l'Arcep dans sa précédente analyse de marché est disproportionnée et menace notamment l'équilibre des RIP.

Pour rappel, la création de NRO en propre par les OI RIP a été rendu nécessaire par les conditions d'hébergement qui préexistaient chez Orange avant que les obligations édictées par l'Arcep ne s'imposent. Ainsi, l'offre de collecte mis en place dans ses RIP s'inscrit dans la suite logique, d'un point de vue économique et opérationnel, de l'offre d'hébergement.

De surcroît, l'intégration d'une offre activée, et donc d'un réseau de collecte, constitue, dans certaines conditions, une obligation à laquelle les RIP sont tenus (i.e. RDD Coriolis).

Ce faisant, il est pour le moins surprenant de la part du régulateur, compte-tenu de cet historique et des investissements ainsi consentis dans les RIP, de vouloir maintenant forcer la concurrence sur le marché de la collecte en imposant à Orange de permettre partout la collecte des flux entre ses NRA et les NRO tiers.

D'ailleurs, la motivation invoquée par l'Arcep dans le cadre de la précédente analyse de marché confirme bien que l'obligation ne s'impose que dans les zones où le réseau de collecte d'Orange est incontournable : *« l'intervention des collectivités territoriales si elle contribue au dégroupage sur certaines zones du territoire, reste à ce jour circonscrite à certains territoires et le réseau de collecte d'Orange reste, dans la majorité des cas, incontournable »*

En conséquence, il n'est pas justifié ni raisonnable d'imposer à Orange par le biais de cette obligation de renforcer encore sa position dominante sur la collecte en proposant une offre qui va nécessairement saper les ressources attendues des collectivités sur la collecte et partant, fragiliser leurs plans d'affaires en mettant à mal les investissements consentis.

Enfin, cette obligation conduit à terme à une diminution de l'activité concurrentielle notamment sur le marché entreprise. En effet, sans les ressources liées à la vente d'offre de collecte activée, les RIP ne pourraient maintenir cette offre à des tarifs compétitifs, voire la maintenir tout court. Se faisant, seuls deux acteurs seraient majoritairement en mesure d'offrir leurs services sur les RIP car étant présents en passifs.