



Réponse d'InfraNum à la consultation publique de l'ARCEP



Accès fixe à haut et très haut débit : bilan du cycle en
cours et les perspectives pour le prochain cycle
d'analyse des marchés

28 septembre 2022

La fédération InfraNum, fondée en 2012 pour structurer la filière industrielle et contribuer au développement des infrastructures numériques, regroupe aujourd'hui 230 membres et accompagne la transformation numérique des territoires. Forte de son expérience et de sa représentativité au sein de la filière des infrastructures numériques, InfraNum est le porte-parole des activités de ses membres représentant l'ensemble de l'écosystème : opérateurs commerciaux et d'infrastructure fixe et mobile, constructeurs, intégrateurs, équipementiers, bureaux d'études et les centres de formation. Elle porte auprès des pouvoirs publics les positions communes préalablement établies au sein de commissions thématiques et validées par son conseil d'administration.

Dans le cadre de la réponse à la consultation, ont été mobilisés les membres des commissions régulation-réglementation et opérateurs de service entreprises. À l'instar de ses précédentes réponses aux consultations publiques, la fédération souhaite réagir globalement aux documents soumis à consultation.

Introduction

Si la crise sanitaire a permis de révéler le caractère essentiel des infrastructures numériques, permettant la poursuite des activités économiques et sociales, l'actuelle crise énergétique rappelle le rôle incontournable du numérique dans l'optimisation des ressources, la réduction des gaz à effet de serre et donc la réussite de la transition écologique.

Avec la mobilisation du Gouvernement, des collectivités et des entreprises, les déploiements se maintiennent à un niveau élevé avec une prévision de 5,5 millions de foyers et entreprises supplémentaires rendus raccordables en 2022 et 4,8 millions en 2023. Dans la zone d'initiative publique, les déploiements continuent à un rythme très soutenu : les industriels rendent raccordables plusieurs centaines de milliers de foyers chaque mois et rendent possible l'engagement politique de la généralisation de la fibre à l'horizon 2025.

L'enjeu est aujourd'hui d'assurer "l'enracinement" du Plan France Très haut débit pour assurer l'exploitation durable d'un réseau qui profite aujourd'hui à la vie économique et sociale de millions de Français. Alors que la fin du réseau cuivre est attendue à la fin de cette décennie, garantir la connectivité des locaux des particuliers et des entreprises doit être une priorité : c'est un enjeu d'égalité.

I. Assurer la complétude et la qualité de l'exploitation des réseaux FttH

L'outil industriel du Plan France très haut débit est aujourd'hui en vitesse de croisière : toutes les entreprises d'InfraNum sont mobilisées pour atteindre la généralisation de la fibre. Néanmoins, plusieurs sujets nécessitent aujourd'hui une attention particulière des pouvoirs publics.

1. De nouvelles mesures législatives et réglementaires pour accompagner la fin des déploiements et assurer la pérennité des réseaux

Sujet identifié depuis plusieurs années par InfraNum, la question du raccordement en fibre optique des locaux complexes à raccorder est essentielle. Si la fédération salue la prise de conscience du précédent Gouvernement en matière de raccordements dit « complexes » (c'est-à-dire pour lesquels il est nécessaire de créer du génie civil), le remède proposé est insuffisant pour atteindre l'objectif fixé. D'après les dernières estimations de l'Observatoire du Très Haut Débit 2022, les raccordements complexes représentent 3% du total des raccordements en zone RIP, soit 450 000 locaux. L'étude estime que 2,2 milliards d'€ d'investissements supplémentaires sur le domaine public seront

nécessaires dans cette même zone. Dans la perspective de la fermeture du cuivre, il est urgent de prévoir un soutien financier adapté pour ces locaux.

La fédération a également saisi le Gouvernement, l'ARCEP et le législateur autour de la problématique du raccordement des immeubles neufs. Les membres d'InfraNum constatent que les promoteurs, les constructeurs ou les particuliers eux-mêmes n'anticipent pas la création de la ligne FttH dans la construction, ce qui entraîne des retards ou des échecs de raccordement. L'enjeu est aujourd'hui pour les opérateurs d'infrastructure d'être mieux identifiés par les parties prenantes cités précédemment. La fédération propose donc d'anticiper le raccordement en fibre des constructions neuves en veillant à ce que le promoteur identifie l'opérateur d'immeuble en fibre optique en amont de l'obtention du permis de construire ou du permis d'aménager lors de la consultation des tiers. InfraNum propose ainsi de faire évoluer l'article L332-15 du code de l'urbanisme.

Le régulateur peut également se saisir de certains freins techniques et économiques. La fédération pense notamment à la question de la pérennité des réseaux qui nécessite d'anticiper les besoins et un investissement régulier. Si la France se distingue dans le monde par ses tarifs d'accès à Internet particulièrement compétitifs, on oublie souvent de remarquer l'homogénéité tarifaire sur l'ensemble du territoire. L'abonné d'un territoire très rural s'acquitte des mêmes factures qu'un abonné d'une grande ville, alors que les coûts d'exploitation sont très différents. Cette situation pose la question de l'équilibre financier sur le long terme des réseaux en zone rurale.

Parmi les freins identifiés, les nouvelles obligations comptables proposées dans le document soumis à consultation entrent dans cette catégorie. Il ne peut s'agir d'une priorité à un moment où l'enjeu est plutôt à la complétude et à la réussite de la transition du cuivre vers la fibre. Compte tenu de la complexité de la restitution comptable, il n'est pas souhaitable que de nouvelles obligations de cette nature s'imposent aux opérateurs d'infrastructure. La comptabilité à la disposition du régulateur lui permet d'ores et déjà d'exercer pleinement son pouvoir de contrôle.

2. La qualité des raccordements, une priorité pour InfraNum

La connexion d'un abonné au FttH implique une multiplicité d'acteurs et la mise en œuvre d'une grande diversité d'équipements à haute technicité et de conditions d'installation. La réalisation de cette connexion est loin d'être anodine, il s'agit finalement de l'achèvement des déploiements du réseau FttH de l'opérateur d'infrastructure (OI). La qualité de service de cette prestation est donc essentielle à la bonne connexion de l'abonné et exploitation et maintenance du réseau par la suite, d'autant plus dans un contexte de fermeture du réseau historique en cuivre d'ici fin 2030 avec encore 50% des raccordements FttH à réaliser. Les situations problématiques apparues ces dernières années résultent en grande partie de l'intensification du déploiement et ne représentent qu'une partie minoritaire des installations.

Plusieurs axes de travail ont été ciblés pour remédier à ces situations, dont le renforcement de l'encadrement de la sous-traitance et des moyens de contrôle et de sanction des OI via les contrats STOC V2 et, plus récemment, la définition d'un plan d'action pour améliorer la qualité des raccordements.

Concernant en particulier l'amélioration de la qualité des raccordements, le 13 avril dernier, le Gouvernement et l'ARCEP ont saisi InfraNum pour que la fédération soumette des pistes d'action afin de « renforcer et rendre effective la formation de l'ensemble des techniciens FttH qui interviennent sur les réseaux en fibre optique, y compris ceux qui interviennent dans le cadre d'un contrat de sous-traitance pour le raccordement ou l'exploitation »

Face à l'alerte lancée par les collectivités locales, et en réponse à la saisine du Gouvernement et de l'ARCEP, après une large concertation, l'ensemble de la filière a défini un cadre d'actions concret et rapide à mettre en œuvre.

- La première action consiste en la mise en place d'une labellisation de confiance des entreprises et des intervenants pour un raccordement de qualité. L'enjeu réside dans la capacité de la filière à distribuer un « passeport fibre » prouvant que les techniciens disposent des compétences minimales nécessaires pour intervenir sur le réseau mutualisé et que les entreprises assurent un suivi de la qualité, de la sécurité et de l'environnement satisfaisant. Il s'agit également de prévoir les modalités de contrôle et retrait de cette labellisation afin de la rendre effective sur le terrain.
- La deuxième action consiste à permettre aux OI de réaliser des contrôles terrain des intervenants "à chaud" (permettant notamment de vérifier le point précédent) grâce à la transmission hebdomadaire des plannings d'intervention par les opérateurs commerciaux, les OI s'engageant en retour sur un retour mensuel du bilan des audits aux OC.
- La troisième action consiste à faire du compte-rendu d'intervention (CRI) un élément clé du dispositif de validation de la qualité du raccordement en rendant obligatoires les métadonnées et en renforçant sa portée contractuelle avec des jalons de mise en conformité avec le protocole Interop'fibre de 75% à la fin de l'année et 95% à juin 2023. La qualité de ces CRI sera un élément essentiel du contrôle automatique et à grande échelle basé sur l'IA que les OI sont en train de mettre en place en complément des audits terrain qui ne peuvent être réalisés que sur un échantillon de raccordement limité.

La mise en place d'indicateurs de suivi sous l'égide de l'ARCEP et de l'État permettra de suivre les engagements mentionnés ci-dessus.

Par ailleurs, les opérateurs ont également convenu de travailler avec l'ARCEP sur les infrastructures difficiles à exploiter et dont la concentration donne lieu à la création de zones atypiques soient reprises dans le cadre de plans locaux de reprise des infrastructures dégradées.

InfraNum souligne l'importance d'envisager des mesures qui puissent être mises en œuvre rapidement pour que celles-ci puissent bénéficier à une partie encore conséquente des déploiements.

3. La résilience des réseaux, un défi pour la filière et les pouvoirs publics

Les principaux impacts redoutés d'une crise ou d'une agression sur les réseaux de communications électroniques sont l'interruption et la dégradation des services. La crise sanitaire et les transformations sociétales qui en découlent ont mis en évidence le rôle crucial des réseaux de communications électroniques. Les risques encourus par les infrastructures déployées sont de plus en plus critiques. Il semble donc pertinent de renvoyer la notion de « résilience » aux objectifs de la régulation qui figurent à l'article L32-1, II, alinéa 7 du CPCE pour incorporer cette notion comme priorité du prochain cycle d'analyse. On lit dans ce même article l'obligation d'assurer "l'intégrité et la sécurité des réseaux de communications électroniques ouverts au public et le respect, par les exploitants de réseau et les fournisseurs de services de communications électroniques, de l'ordre public et des obligations de défense et de sécurité publique".

Alors que les infrastructures numériques supportent des services essentiels et conditionnent la continuité économique et sociale du pays, la permanence des réseaux de communications électroniques et leur capacité à surmonter les aléas constituent des défis sans précédent pour la filière

et les pouvoirs publics. Le rôle des infrastructures numériques et donc leur capacité de résilience seront d'autant plus cruciaux dans un avenir proche avec le déploiement de la 5G, l'essor de l'IoT mais aussi la dématérialisation de certains services publics et le développement d'usages encore émergents comme la télémédecine, les formations ou encore le télétravail. Cet été, la canicule a révélé la fragilité de certaines infrastructures : malgré la montée en gamme de la résistance des datacenters aux fortes chaleurs, leur consommation énergétique en est décuplée. Une autre conséquence sont les incendies, à l'instar du sinistre en Gironde détruisant des dizaines de kilomètres de réseaux, privant les usagers d'internet fixe. Ainsi, dans un contexte où la dépendance au numérique est de plus en plus forte dans l'économie française, les risques d'aléas climatique ou de malveillance sur nos réseaux de télécommunication sont de trop importants.

Face à la prise de conscience nationale pour défendre notre autonomie stratégique sur certains secteurs, les moyens mis en place pour garantir l'indépendance des réseaux numériques passe par la résistance aux chocs. Les nouveaux usages numériques engendrent une hausse du trafic et par conséquent une obligation d'investissements toujours plus importante pour augmenter les capacités des infrastructures. Ces investissements de puissance doivent s'accompagner d'investissements de pérennité. InfraNum appelle donc à reconnaître la résilience des infrastructures numériques critiques comme un enjeu de souveraineté nationale.

Comme cela a été détaillé dans l'étude d'InfraNum, en partenariat avec la Banque des Territoires, la résilience des infrastructures numériques d'une Nation est le premier prérequis à sa souveraineté et de sa compétitivité industrielle. Dans le cadre des réseaux FttH, l'étude dresse un état des lieux des cibles que sont les différents nœuds et segments du réseau, depuis les cœurs de réseaux nationaux partagés par l'ensemble des opérateurs, jusqu'aux prises présentes chez chaque abonné... Alors que l'égal accès à des infrastructures numériques est une condition indispensable de la confiance des citoyens dans le numérique, l'interruption et la fidélité de ces réseaux est un impératif.

Pour répondre à ces questions, InfraNum a identifié des pistes d'action à suivre : avec pour objectif de sécuriser les infrastructures déployées, il est primordial d'assurer le financement durable de la résilience des réseaux de télécommunications. Ainsi, InfraNum appelle à organiser un "Grenelle de la résilience et de la souveraineté des infrastructures numériques". Il sera alors question de la réorganisation des dispositifs de gestion de crise ou de sécurisation des systèmes d'informations et d'adapter la sécurité des infrastructures et d'encourager la mutualisation des moyens en réponse aux incidents majeurs (spare, point de mutualisation, vidéoprotection...). Ce financement sera essentiel pour faire face aux risques climatiques et ainsi enfouir les 500 000 kilomètres de réseaux aériens menacés par les dangers du dérèglement climatique.

D'autres pistes d'actions reviennent à soutenir la réalisation, par les collectivités locales, de schémas locaux de résilience et à encourager la mutualisation des moyens en réponse aux incidents majeurs. Ces actions permettent de garantir la pérennité des infrastructures existantes, le maintien de l'homogénéité tarifaire sur l'ensemble du territoire malgré les différences d'exploitation. Afin de répondre à la nécessité d'assurer la pérennité de toutes les infrastructures, dont celles des réseaux d'initiative publique (RIP), l'équilibre financier des réseaux en zone rurale devra répondre au principe de solidarité sans distinction territoriale. En effet, la tarification sur les marchés, de gros comme de détail, est homogène mais les coûts sont variables en fonction des territoires. La mise en place de dispositifs permettant d'assurer l'exploitation de ces réseaux et leur résilience doit être étudiée.

II. Réussir la transition du cuivre vers la fibre

Si les chiffres des abonnements sont toujours extrêmement encourageants et bien supérieurs à ce que l'on pouvait prévoir il y a plusieurs années, la croissance du nombre d'abonnements FttH a

enregistré un léger ralentissement au cours du T2 2022. Cette situation amène InfraNum à s'interroger sur les incitations au passage à la fibre : il est nécessaire de mieux informer les parties prenantes "clientes" (particuliers, entreprises) mais aussi celles des acteurs de la transition (opérateurs commerciaux, intégrateurs) pour permettre la réussite du plan de fermeture.

1. La communication, instrument essentiel pour réussir la fermeture du cuivre

a. Améliorer le partage d'informations

Afin de permettre à l'ensemble des parties prenantes de s'organiser et de contribuer efficacement à la réussite de la fermeture du réseau cuivre, InfraNum considère qu'il est souhaitable d'apporter certaines informations complémentaires au plan de fermeture d'Orange, sous le contrôle de l'ARCEP. La fédération souhaite avoir un niveau plus précis des données transmises permettant d'anticiper et d'échanger sur les trajectoires de fermetures commerciales mais également sur les modalités de dépose du réseau. Ces informations techniques concernent des précisions sur le réseau cuivre, la volumétrie des prises actives et inactives et des informations relatives au génie civil utilisé par ce même réseau. Ces éléments seraient utiles à la transition du cuivre vers la fibre et doivent être ainsi partagés entre tous les acteurs participant à la migration.

Une meilleure communication bénéficiera plus largement à tous les particuliers et aux entreprises. La priorité reste donc la mise à disposition aux opérateurs d'infrastructure fibre de toutes les informations utiles de nature à permettre le bon dimensionnement des réseaux FttH, et à assurer que le choix des lots de communes puisse se faire en concertation avec les opérateurs d'infrastructure. InfraNum relève l'importance que les modalités de démontage soient définies en amont et en concertation avec les parties prenantes.

b. Retenir la maille communale pour faciliter la communication

La fédération a identifié l'enjeu de la maille de fermeture commerciale et technique de la boucle locale cuivre comme structurant. Alors que l'actuel cadre prévoit une maille technique (NRA/SR), dans la présentation de son plan de fermeture, l'opérateur historique a identifié la commune comme maille de fermeture pertinente, avec des ajustements dans les plus petites ou les plus grandes communes (mutualisation ou séquençage). InfraNum souscrit au positionnement de la maille d'analyse pertinente au niveau de la commune.

La maille communale doit être privilégiée pour répondre aux objectifs de cohérence et de lisibilité entre le décommissionnement effectif du réseau cuivre et la transmission des informations aux parties prenantes (ARCEP, collectivités locales, opérateurs). Dans le cadre de l'accélération des fermetures, le choix des lots de communes doit pouvoir se faire en concertation avec les opérateurs d'infrastructure. Afin de garantir la vision à long terme des interventions prévues par Orange, InfraNum rappelle son souhait, dans un objectif de prévisibilité, de voir l'ajout de critères de sélection des lots de communes éligibles à la fermeture commerciale et à la fermeture technique.

c. Travailler sur une communication institutionnelle sur la fermeture du cuivre

Dans une précédente consultation publique, InfraNum a appelé à établir des obligations concernant la communication institutionnelle et partenariale au sujet des étapes de fermeture de la boucle locale cuivre. Les membres de la fédération souhaitent rappeler l'importance de la mise en œuvre d'un plan de communication qui associe les parties prenantes : l'État, le régulateur, les fédérations professionnelles, les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux. Afin de favoriser la transition dans les zones ciblées et faciliter la compréhension des modalités techniques par les clients

(calendrier, spécificités des offres fibres...), InfraNum insiste sur la clarté et l'accessibilité de l'information diffusée au niveau national. De plus, il semble nécessaire de décliner une communication locale, dans des lots ciblés, en partenariat avec les collectivités locales et l'opérateur d'infrastructure en zone RIP. Ils pourront participer conjointement à la sensibilisation des personnes les plus isolées.

Aussi, la fédération plaide pour plus de transparence et donc de communication au sujet de l'avancée des fermetures commerciales anticipées à destination du grand public dans l'objectif d'encourager la migration.

2. Les dérogations au critère du 100% FttH pour engager la fermeture commerciale et technique

InfraNum est engagée pour la généralisation de la fibre : depuis sa création, l'action de la fédération s'inscrit dans l'objectif d'apporter la fibre optique au plus grand nombre de Français. Le critère actuel 100% FttH ne permettra pas de fermer le réseau cuivre. La fédération considère donc nécessaire d'identifier des aménagements exceptionnels à ce critère de fermeture. InfraNum laisse le soin à ses membres de détailler les caractéristiques des dérogations en fonction des particularités rencontrées sur les plaques.

3. Identifier les leviers susceptibles de favoriser les migrations

Alors que la diminution du nombre d'abonnés ADSL continue de s'amplifier avec une baisse de près de 3 millions d'abonnés à une offre cuivre en 2021, le déploiement de la fibre optique continue avec 1,2 million de locaux rendus raccordables au T2 2022. La fibre optique représente aujourd'hui 51% des abonnements fixes. Si ce rythme se poursuit, au fur et à mesure de la couverture du territoire en FttH, un grand nombre de foyers aura migré avant la fermeture officielle du réseau historique.

Attachée à une pénétration rapide des réseaux FttH sur l'ensemble du territoire, InfraNum considère que l'ensemble des leviers susceptibles de favoriser la migration vers la fibre doivent être considérés. À ce titre, l'augmentation du tarif de dégroupage pourrait faire l'objet d'une analyse afin de vérifier qu'elle répond bien à cet objectif. Notre position sur ce point sera développée dans la prochaine consultation dédiée au tarif de dégroupage. Par ailleurs, dans un contexte économique tendu, InfraNum attire l'attention du régulateur sur l'importance de disposer d'une visibilité sur les volumes d'activité qui seront consacré à l'entretien du réseau cuivre dans les prochaines années.

III. Garantir un accès dans de bonnes conditions aux installations de génie civil

Depuis 2008, l'accès aux infrastructures physiques de génie civil d'Orange a été un prérequis et une raison du succès du Plan France Très Haut Débit. L'offre GC BLO a rendu possible les déploiements massifs des réseaux FttH sur l'ensemble du territoire français. InfraNum reconnaît l'importance de l'utilisation des infrastructures d'accueil mais soutient une adaptation continue du cadre réglementaire de l'offre d'accès. En effet, la filière passe progressivement d'une logique de déploiement à une logique d'exploitation, ce qui nécessite d'adapter l'offre GC BLO. Cette nouvelle réalité s'accompagne, dans le même temps, de la réalisation par les opérateurs d'infrastructure de plus en plus de raccordements "complexes" au fur et à mesure de l'avancée des déploiements. Les infrastructures de génie civil sont donc mobilisées dans des conditions difficiles qui requièrent une attention particulière.

1. Assurer l'entretien et la disponibilité du génie civil

InfraNum attire l'attention du régulateur sur l'importance de consolider les obligations d'Orange sur son génie civil dans le contexte de la fermeture du cuivre. Le raccordement final est devenu une partie

très importante des enjeux relatifs à l'accès aux infrastructures d'accueil, c'est aujourd'hui une priorité pour tous les acteurs de la filière. Par conséquent, InfraNum réaffirme la nécessité d'accéder dans des délais raisonnables à des infrastructures de génie civil bien entretenues, qui est aujourd'hui essentiel pour maintenir un accès effectif aux infrastructures et un niveau de qualité élevé lors des interventions sur les réseaux.

Les obligations imposées dans le cadre du précédent cycle et traduites dans l'offre GC BLO ont été conçues dans le cadre des déploiements massifs. Ce faisant, les enjeux relatifs à l'accès aux infrastructures doivent être repensés dans le contexte de la fin progressive des déploiements et de la montée en puissance de la phase de raccordement.

A cet égard, d'une part, l'obligation concernant les délais d'intervention doit être repensée dans le cadre du raccordement, le délai de 4 mois actuellement prévu dans l'offre étant totalement décorrélé à la fois de l'indicateur prévu dans la décision 2020-1432 de l'ARCEP pour le réapprovisionnement à froid avec génie civil (25J) et surtout, des besoins de l'utilisateur final. Ce délai est d'autant plus déraisonnable que son respect par Orange est subordonné au respect de seuils et d'exigences de prévision auxquels les opérateurs ne sont pas en mesure de répondre.

D'autre part, le forfait d'indemnisation pour réparation en autonomie par l'opérateur d'infrastructure, tel que prévu dans l'offre GC BLO, s'il est acceptable dans une logique de déploiement industriel par plaque, ne l'est plus dans le cadre du raccordement. En effet, compte-tenu des modalités d'intervention, et des économies d'échelles afférentes, propres à la phase de déploiement, le forfait d'indemnisation pour les travaux réalisés en autonomie tel que prévu dans l'offre est très en deçà des coûts exposés par l'opérateur sur le segment du raccordement.

2. Introduire plus de visibilité...

La question de la mise à disposition des informations relatives au génie civil est abordée dans le document mis en consultation, sous l'angle de la nature des données transmises. Il est essentiel de permettre aux acteurs tiers de disposer d'éléments utiles à la planification des opérations sur les réseaux avec une meilleure précision de l'activité du propriétaire sur ces mêmes infrastructures.

Ainsi, l'ensemble des acteurs intervenant sur le génie civil partagent les préoccupations relevées par le document de consultation concernant la transmission des données prévisionnelles des interventions planifiées par Orange. Si InfraNum reconnaît des améliorations à l'occasion du précédent cycle concernant la mise à disposition de la cartographie du génie civil mobilisable et des calendriers prévisionnels des interventions de maintenance préventive, ces améliorations sont pour autant loin d'être suffisantes tant en termes de quantité que de qualité. En particulier, la fiabilité des PIT continue de poser question, l'actualisation des GSPOT est insatisfaisante et l'information sur les suites données aux campagnes de maintenance préventive d'Orange inexistante. Un travail est nécessaire pour renforcer la fiabilité de ces informations, faciliter leurs modalités de mise à disposition aux opérateurs améliorer leur conditions d'actualisation et plus largement, les étoffer.

3. ... sans créer de rupture dans l'allocation des coûts

L'Autorité propose, dans le document soumis à consultation, une rupture dans l'allocation des coûts liés au génie civil. Ce changement dans l'évaluation des tarifications de l'accès aux infrastructures d'accueil du réseau très haut débit ne semble pas être en phase avec le besoin de prévisibilité pour les acteurs de la filière. En effet, cette modification revient à retenir les nombres d'accès cuivre et fibre de l'année N et plus de l'année N-2 pour le calcul de la clé d'allocation et représente une augmentation des tarifs non prévue par les acteurs. InfraNum souhaite donc que l'opportunité d'un

changement de méthode fasse l'objet de plus amples analyses et échanges avec l'ensemble des acteurs.

La question du plafonnement des coûts sur plusieurs années est également identifiée comme un enjeu important pour les acteurs intervenants sur le génie civil d'Orange. L'ARCEP propose dans le prochain cycle d'analyse d'encadrer de manière pluriannuelle le tarif pour apporter de la visibilité aux acteurs. InfraNum estime que cette mesure n'est pas profitable à toutes les parties prenantes et apporte une prévisibilité très relative de l'évolution des tarifs. Les membres de la fédération estiment que le maintien de la même méthode de calcul serait un facteur de prévisibilité plus important et rassurant que son encadrement sur plusieurs années.

4. Rendre accessible un plus grand nombre de données

InfraNum est favorable à la transmission de plus de données pour évaluer les coûts de génie civil d'Orange déversés sur la fibre. Alors qu'au premier trimestre 2022, le génie civil d'Orange mis à disposition des opérateurs représentait environ 560 000 km en souterrain et environ 13 millions d'appuis aériens, peu d'éléments sont aujourd'hui disponibles pour évaluer l'évolution des coûts du GC qui est une variable essentielle.

Enfin, InfraNum salue la position de continuité de l'ARCEP dans sa volonté de pérenniser l'indicateur de mesure du linéaire et du volume déployés au sein des infrastructures d'Orange. Néanmoins, il semble que ces données ne soient plus accessibles et diffusées auprès des acteurs concernés. Ces données sont transmises par les opérateurs qui utilisent l'offre d'accès sans être communiquées une fois stabilisées par l'Autorité. Ces éléments sont importants dans la planification des interventions sur les réseaux, et prévoir ainsi les opérations en amont. Dans le but de permettre une meilleure visibilité des actions à réaliser, notamment en anticipation de la fermeture de la boucle locale cuivre, InfraNum demande une meilleure transparence du volume de câbles présents dans les infrastructures d'accueil.

IV. Saisir l'opportunité de la migration vers la fibre pour accroître la dynamique concurrentielle sur le marché entrepriseⁱⁱ

Le récent baromètre InfraNum-Covage montre que 55% des entreprises ont fait le choix d'une solution fibre (23% en 2019 et 37% en 2021). Cette augmentation soutenue du nombre d'entreprises raccordées s'accompagne d'une forte intention de souscription à une offre fibre chez les entreprises encore sur une offre cuivre. En effet, 76% des entreprises envisagent de s'équiper dans les 3 prochaines années. L'ARCEP doit saisir cette opportunité pour accroître la dynamique concurrentielle, alors même que 43% des entreprises envisagent de changer d'opérateur lors de la migration vers la fibre (**contre 6% seulement une fois migrées**).

Depuis sa dernière analyse de marché, l'ARCEP a fait du sujet de la concurrence sur le marché entreprise une de ses priorités. Le régulateur a notamment œuvré pour faire émerger un marché de gros concurrentiel afin que tous les opérateurs, y compris les opérateurs alternatifs, puissent concurrencer l'opérateur exerçant une puissance significative sur le marché. Ce modèle permet aujourd'hui aux opérateurs alternatifs de proposer des offres adaptées aux besoins des entreprises.

InfraNum constate malheureusement que les chiffres publiés par l'ARCEP montrent que l'action du régulateur reste encore insuffisante pour assurer une concurrence saine et profitable pour le client final entreprise.

D'après les estimations de l'ARCEP croisées avec les données du baromètre IFOP InfraNum-Covage, la fédération constate que le nombre d'accès de gros activé FttH reste minoritaire avec aujourd'hui

seulement 51 000 accès soit environ 6% des accès FttH selon nos estimations. À côté de cela, le FttE ne semble pas avoir trouvé son marché avec un nombre limité de clients professionnels (estimé à 5 000 environ). Enfin, le FttO reste stable, avec une dynamique concurrentielle sur le marché de gros mais qui ne se transcrit pas sur le marché de détail.

L'ARCEP l'a constaté dans son précédent bilan et perspectives : la diversité des acteurs observée sur les RIP (et qui bénéficient au client final entreprise) ne se retrouve pas sur la zone privée. De façon générale, la situation concurrentielle est insatisfaisante : l'opérateur historique dispose des parts de marché les plus importantes, y compris sur les accès de haute qualité, et en particulier sur le marché de détail (malgré les tests appliqués par le régulateur). Les professionnels ont aujourd'hui besoin d'un marché de gros dynamique et concurrentiel de manière pérenne, la migration vers la fibre apparaît comme une opportunité à ne pas rater. Cette ambition, que partage l'ARCEP, doit être suivie d'actions afin de garantir un accès au très haut débit à toutes les entreprises.

1. La disponibilité d'offres FttH reste encore limitée pour la majorité des opérateurs entreprises

Dans un contexte de transition du cuivre vers la fibre, les offres sans qualité de service sur fibre mutualisée séduisent une partie importante des clients professionnels. Avec la mise en place progressive de l'offre Just Fibre d'Orange, la disponibilité des offres FttH est assurée en première approche : 93% des accès sont désormais commercialisables. Ce chiffre est toutefois à relativiser compte tenu de la faible marge et capacité d'innovation des opérateurs lorsqu'ils ont recours à cette offre. Elle n'a d'ailleurs pas permis aujourd'hui d'accroître la concurrence sur le marché. Le marché de gros activé reste par ailleurs embryonnaire. Il reste encore plusieurs barrières à la concurrence sur la fibre mutualisée sans qualité de service : les membres déplorent par exemple les retards d'éligibilité et les difficultés d'accès en zone privée (AMII et ZTD) et sur les RIP non activés. Par ailleurs, il existe des difficultés pour accéder aux réseaux RIP passifs.

Il convient également d'imposer un mécanisme de dégel des prises déjà déployées mais gelées. Certains opérateurs constatent des taux de gels importants sur les Immeubles entreprises. 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.

Enfin, le délai lointain et potentiellement variable de raccordement des locaux raccordables à la demande, principalement en zone AMII, rend réhibitoire la commercialisation de ces accès. InfraNum 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.

Sur toutes les zones, le FttH souffre d'une actualité peu positive autour de la qualité des raccordements, qui entraîne un désintérêt pour les offres avec et sans GTR. Les clients professionnels qui migrent depuis le cuivre sont également attentifs au multiaccès, bien présents sur le SDSL et absents à date sur la fibre mutualisée. Enfin, les opérateurs entreprises notent également un taux important d'immeubles "oubliés" dans les déploiements. InfraNum propose un renforcement des obligations symétriques en imposant un taux de raccordabilité des entreprises et un taux d'IMB absents accueillant des entreprises similaires à ceux respectivement constatés pour le grand public.

2. Les offres FttE n'ont pas émergé

Malgré les efforts de l'ARCEP pour promouvoir la fibre mutualisée avec qualité de service, les offres FttE n'ont pas encore émergé. InfraNum identifie plusieurs barrières qui freinent aujourd'hui la souscription des clients professionnels à ce type d'offres.

InfraNum note que les inquiétudes sur la qualité de service du FttH freinent l'appétence des entreprises à choisir la fibre. Ces dernières n'étant pas systématiquement expertes en télécom, les images véhiculées par les médias ou les réseaux sociaux contribuent à un climat de défiance des entreprises vis-à-vis de l'infrastructure fibre, alors même que cette infrastructure est clé pour les accompagner dans leur développement.

InfraNum considère que les offres FttE devraient émerger plus massivement, notamment dans la zone RIP, dans laquelle elles sont à date la solution quasi unique pour bénéficier d'une GTR 4H, puisque les processus industriels (flux Interop'fibre) ont été définis. Ils doivent cependant encore être adoptés par l'ensemble des OI et des OC le plus rapidement possible. Sur ces mêmes zones RIP, dès lors que le RIP propose une offre activée premium produite sur une infrastructure FttE, la commercialisation a démarré et la qualité de service est bien là.

Reste une inquiétude forte liée au retour d'expérience en zone privée : la promesse n'est pas au rendez-vous, notamment sur les délais de mise en service, largement supérieurs aux délais contractuels, et les échecs de raccordement qui entraînent des coûts cachés en back office liés à cette mise en service, renchérissant le prix facial. Ces désagréments entraînent une dégradation de l'image de l'opérateur de détail, et bien évidemment une insatisfaction du client final préjudiciable à l'exercice d'une saine concurrence sur le marché de détail. Ceci conduit, sur cette zone, certains opérateurs de détail à proposer des offres 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.

InfraNum souhaite par ailleurs que les opérateurs de détail puissent se saisir de l'ensemble des offres de gros à leur disposition pour animer le marché : offres FttH, offres FttH+ (GTR 10h), offres FttE ou FttO, activées ou passives. InfraNum constate en effet que dans les zones où elles sont disponibles (y compris via des solutions activées), les opérateurs ne se saisissent pas toujours de ces multitudes de solutions pour adresser leurs clients finaux.

3. La BLOD : le dynamisme du marché de gros ne se retrouve pas sur le marché de détail et la vision globale cache la forte disparité géographique des situations

La concurrence est aujourd'hui bien présente sur le marché de gros de la fibre dédiée avec l'émergence et le dynamisme de nombreux acteurs. Cette situation démontre la pertinence et la pérennité dans le temps de cette technologie d'accès pour les entreprises.

La situation est différente sur le marché de détail où les parts de marché de l'opérateur historique restent importantes. Le marché est également très disparate entre les zones concurrentielles très attractives d'un point de vue tarifaire pour le client final (où les opérateurs viennent donc plus facilement en concurrence des offres existantes) et les zones sans concurrence où les tarifs restent plus élevés.

4. Des freins multiples à la migration vers la fibre demeurent

La fermeture du cuivre représente une opportunité unique pour rééquilibrer le marché entreprise avec un nombre croissant d'entreprises qui choisissent la fibre. Le baromètre 2022 InfraNum-Covage montre néanmoins que 41% des entreprises non fibrées, soit 18% des entreprises au total, n'envisagent pas de s'équiper en fibre.

Les causes de leur non-migration sont multiples. Certaines ne se retrouvent par exemple pas dans les produits disponibles sur la boucle locale optique : l'absence du multi-accès est fréquemment citée par les entreprises. Des travaux entre opérateurs et sous l'égide de l'ARCEP sont en cours afin de définir les conditions de disponibilité du multi-accès. Les problèmes d'éligibilité, cités plus haut, sont également encore importants. Par ailleurs, une partie de ces entreprises est encore engagée sur des offres cuivre et ne peut migrer sans frais de résiliation.

Au-delà de l'évolution possible de la situation concurrentielle permis par la migration, il faut pouvoir encourager le client final entreprise à migrer. Pendant la période de fermeture technique, InfraNum propose qu'une disposition législative puisse lever les durées d'engagements contractuels et les pénalités de résiliation afin de permettre aux entreprises de migrer plus facilement vers une offre fibre adaptée. Les engagements contractuels entre opérateurs et clients entreprises doivent être entièrement supprimés afin d'encourager les migrations et d'assurer une remise en concurrence lors du passage à la fibre.

Dans le cadre de raccordements FttH, FttE ou FttO, InfraNum plaide toujours pour une subvention aux entreprises qui connaissent des difficultés de raccordement en raison de coûts élevés de création de génie civil sur la partie privée (desserte interne de l'entreprise). 1 entreprise sur 5 souffre de coûts de raccordement non standards à la fibre du fait de difficultés opérationnelles de construction. La fédération suggère ainsi la prise en compte de ces coûts à hauteur de 1 000 €.

Enfin, pendant la période de migration, les opérateurs commerciaux doivent être mieux informés afin d'anticiper l'arrêt du cuivre avec leurs clients.

ⁱ Eu égard à l'objet des thématiques abordées dans cette partie de la consultation, Orange n'a pas souhaité s'associer à cette partie de la réponse.

ⁱⁱ Eu égard à l'objet des thématiques abordées dans cette partie de la consultation, Orange n'a pas souhaité s'associer à cette partie de la réponse