

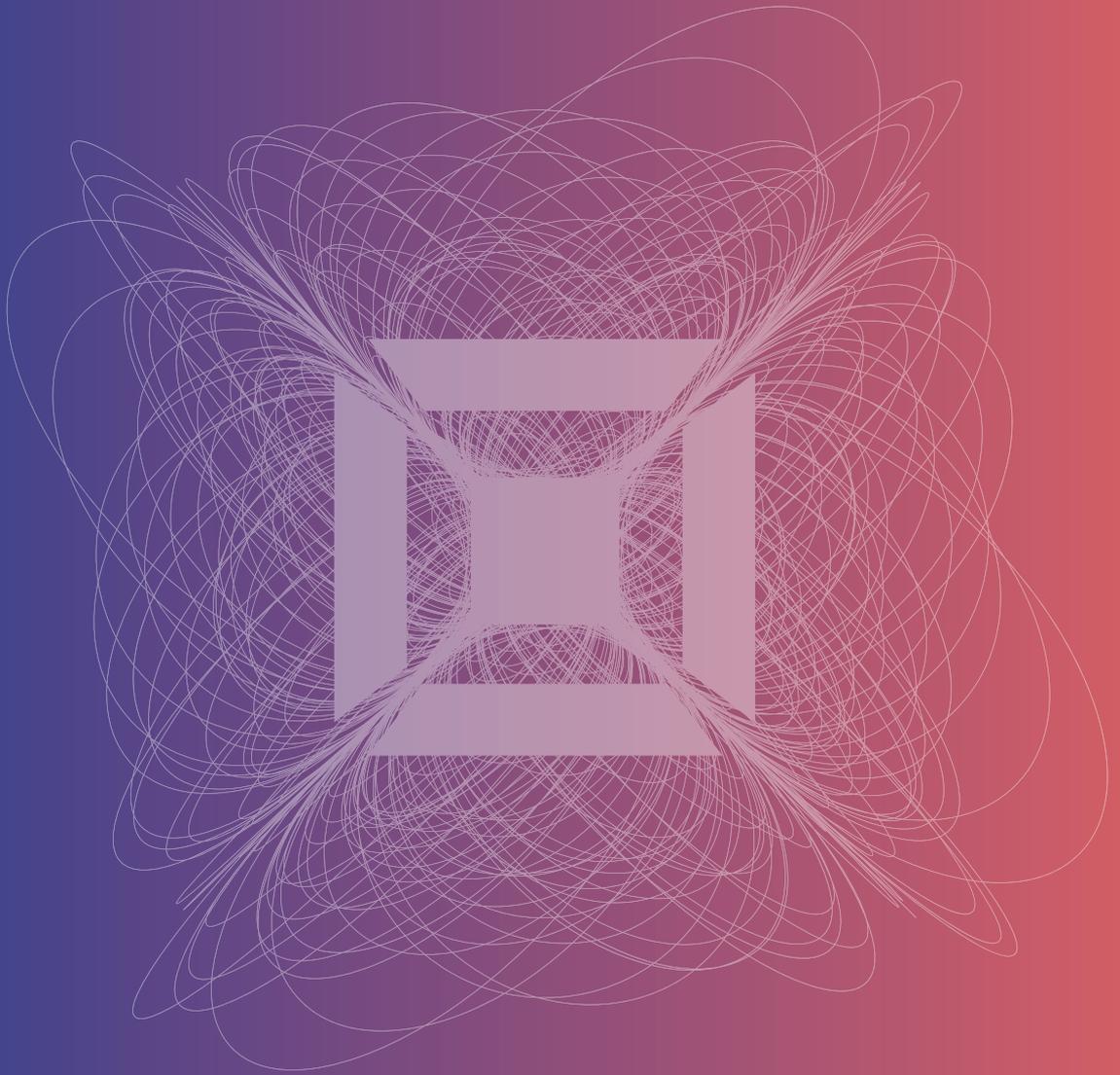
# Rapport public d'activité de l'Arcep | Extraits

---

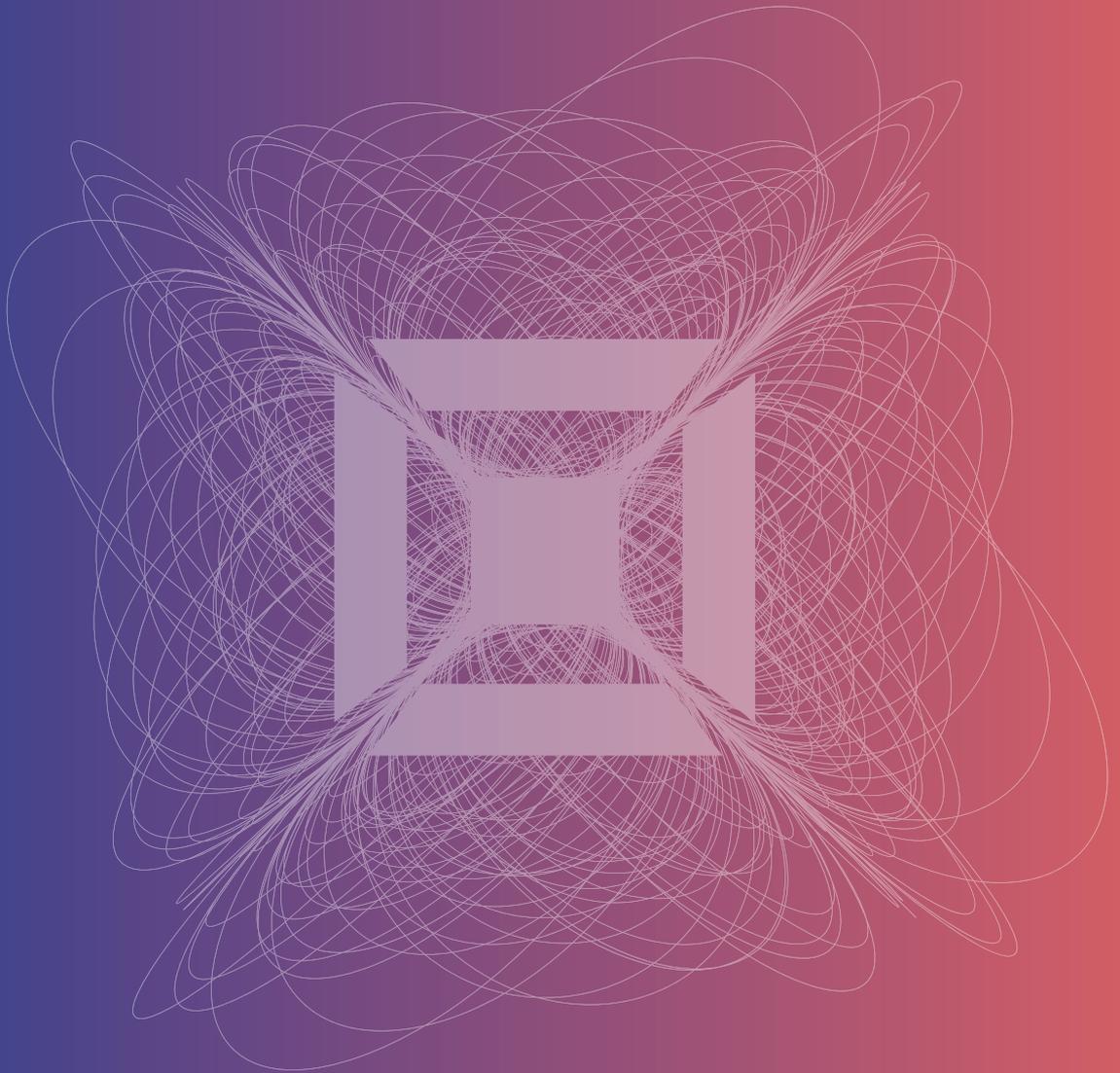
juin 2016

## Réguler en faveur de la connectivité des entreprises





<b>Réguler en faveur de la connectivité des entreprises</b>	<b>5</b>
1. Favoriser le dialogue avec les entreprises	6
2. Faire émerger une architecture universelle de réseau en fibre optique pour les entreprises	7
La transition technologique vers la fibre optique	7
La transition vers le tout-IP	9
3. Faire avancer la régulation du marché entreprise	10
Les travaux opérationnels en 2015	10
Kosc, un nouvel acteur sur le marché entreprise	11



# RÉGULER EN FAVEUR DE LA CONNECTIVITÉ DES ENTREPRISES

Le marché de détail non résidentiel occupe une place significative dans le secteur des communications électroniques puisque son chiffre d'affaires est estimé, pour l'année 2014, à 10,1 milliards d'euros, soit 30 % du marché total.

Les marchés à destination des entreprises sont structurellement moins fluides que les marchés résidentiels : les clients ont des besoins spécifiques, notamment en termes de disponibilité, et sont par nature plus réticents aux changements technologiques non éprouvés et aux changements d'opérateurs, porteurs de risques potentiels accrus sur leur activité et leur image.

C'est certainement l'une des raisons pour lesquelles le développement de la concurrence observée sur ce marché reste plus limité que sur les marchés

résidentiels. De surcroît, à la suite du rachat de SFR par Numericable, respectivement numéro deux et numéro trois (*via* sa filiale B2B Complete!) sur ce marché, la concurrence s'est encore sensiblement réduite et le risque d'une situation de duopole est réel.

Or, la numérisation des entreprises est un facteur clé de compétitivité pour le pays. Et l'accès aux réseaux constitue la porte d'entrée vers ce monde numérique, dont la criticité va croître, notamment avec la généralisation de l'informatique en nuage (*cloud computing*).

Dans ce contexte, l'Arcep s'est fixé comme priorité d'assurer le fonctionnement pleinement concurrentiel du marché entreprise, ainsi que l'adéquation croissance entre offre et demande sur ce marché.

## 1. Favoriser le dialogue avec les entreprises

Dans la perspective d'accroître sa connaissance des marchés non résidentiels et d'élaborer des solutions co-construites visant à en renforcer la fluidité, l'Arcep a initié un nouvel espace d'échange réunissant les acteurs de l'écosystème : les Ateliers entreprises de l'Arcep.

[Le premier Atelier](#), organisé le 25 novembre 2015, a été l'occasion de partager un constat sur les enjeux et les besoins des entreprises sur le marché des télécoms avec les représentants des utilisateurs professionnels, des pouvoirs publics et les médiateurs spécialisés (médiateur des communications électroniques et médiateur des entreprises). Plusieurs entreprises y ont livré des témoignages, sous forme de cas concrets illustrant les principaux enjeux du marché. Afin d'enrichir ce diagnostic, une [étude qualitative](#), mandatée par l'Arcep, consistant en des entretiens avec 50 entreprises, de 5 à 500 salariés, a été dévoilée aux acteurs présents. Il ressort en particulier de cette étude que :

- les réseaux numériques (fixe, mobile, données) représentent un enjeu vital pour l'activité des entreprises, leur gestion interne ou plus globalement leur compétitivité ;
- les entreprises, notamment les plus petites, appréhendent mal le marché des communications électroniques. Le contenu des offres des opérateurs est difficilement intelligible et les acteurs du marché sont mal identifiés ;
- les entreprises expriment un besoin d'informations fiables en matière de performance des réseaux et de qualité de service ;

- le changement de solution ou d'opérateur est contraint par un certain nombre de causes, en particulier la réticence des entreprises au regard de risques perçus sur l'activité (risque de coupure par exemple) et les obligations contractuelles qui induisent des coûts de sortie importants ;
- un certain nombre d'entreprises, notamment les plus petites, accueilleraient favorablement des voies de recours extrajudiciaires (médiation) en cas de litige avec leur opérateur.

A l'issue de ce premier Atelier, deux chantiers de court terme ont été lancés par l'Arcep afin d'envisager :

- davantage de pédagogie à destination des entreprises, en particulier les plus petites, à travers l'élaboration d'un "guide d'achat" ;
- une articulation et une valorisation des mécanismes de détection et de résolution des difficultés contractuelles et relationnelles (médiation individuelle ou collective).

D'autres thématiques de travail ont été identifiées :

- l'amélioration de la protection juridique des clients professionnels sur le marché des communications électroniques, pour ce qui concerne l'information extracontractuelle et contractuelle ;
- la sécurité des standards téléphoniques (PaBX).

Afin de mieux quantifier et hiérarchiser les différents enjeux qui sont apparus dans le cadre de ces travaux, notamment en matière de freins à la migration, l'Arcep a lancé une étude quantitative sous forme de sondage auprès d'un panel représentatif d'entreprises. Ses résultats, qui viendront préciser ceux de l'étude qualitative présentés à l'occasion du premier Atelier, seront dévoilés en 2016.



Premier Atelier entreprise de l'Arcep en novembre 2015

## Le marché des entreprises devient prioritaire pour l'Arcep dans le contexte de numérisation de l'économie<sup>1</sup>

Extrait de l'interview de Sébastien Soriano, président de l'Arcep, à l'Informaticien (4 mars 2016)

*“Notre première priorité est d'installer un dialogue avec les entreprises : c'est ce que nous avons fait en créant les “Ateliers entreprises”. Notre volonté est d'avoir des “antennes”, pour mieux comprendre les besoins télécoms et numériques des PME. En première analyse, il semble que les TPE optent souvent pour des offres grand public ou pro, tandis que les grandes entreprises peuvent organiser des appels d'offres ouverts aux opérateurs internationaux. Les unes comme les autres bénéficient d'une certaine concurrence. Tandis que les PME/ETI ont un choix souvent limité à Orange et SFR-Numericable, c'est-à-dire un quasi-duopole.*

*Il y a particulièrement un problème sur la fibre : il n'existe pas toujours d'offre dédiée aux PME avec des services comme la GTR (garantie de temps de rétablissement). Les offres actuelles sont souvent trop chères car elles nécessitent de déployer une fibre spécifiquement vers la PME. Nous voulons créer un milieu de marché, en tirant profit des déploiements de la fibre FttH<sup>2</sup>.”*

## 2. Faire émerger une architecture universelle de réseau en fibre optique pour les entreprises

### ■ La transition technologique vers la fibre optique

La régulation des réseaux fixes, qui repose sur la réutilisation à grande échelle des infrastructures existantes et sur la mutualisation d'une grande partie de la boucle locale optique, a permis d'amorcer la couverture du territoire en fibre optique : fin 2015, plus de 5 millions de logements ou locaux à usage professionnel étaient ainsi éligibles au FttH<sup>1</sup>.

L'Arcep œuvre désormais à la migration des usages sur cette future infrastructure fixe universelle, en particulier celle des usages “entreprise”<sup>2</sup> disponibles aujourd'hui sur le réseau cuivre. L'enjeu est de faire émerger des offres compatibles avec les besoins variés et spécifiques des entreprises, notamment en termes de qualité et de disponibilité, pour permettre le développement d'un marché de masse de la fibre optique pour les entreprises et ainsi contribuer à l'accélération de leur numérisation.

### S'assurer du respect des obligations pour les offres sur fibre optique existantes

Dans le cadre des offres spécifiques entreprises existantes sur fibre optique, les services de l'Arcep travaillent, comme cela a été annoncé dans [la décision d'analyse de marché n° 2014-0735 du 26 juin 2014](#), à la réalisation d'un modèle technico-économique de déploiement d'un réseau de fibre optique dédiée (“BLOD” pour boucle locale optique dédiée). Ce modèle, permettant de vérifier de manière précise le respect par Orange de ses contraintes tarifaires de non-éviction, sera composé de trois modules :

- un module “topologique” simule le déploiement d'une BLOD par un opérateur générique efficace (OGE) sur la France métropolitaine. Ce module permet ainsi de dimensionner le réseau BLOD déployé par l'OGE (nombre de fibres et de câbles utilisés, longueurs de génie civil à louer ou à reconstruire...).
- un module “de coûts” permet de calculer le coût correspondant au réseau d'accès modélisé en fonction des paramètres retenus pour définir l'OGE (coûts unitaires des éléments du réseau, coûts de maintenance, paramètres économiques...)
- un module “de collecte”, basé sur de précédents

1/ Source Arcep : [Observatoire des marchés des communications électroniques - Services fixes haut et très haut débit \(suivi des déploiements\) - 4<sup>e</sup> trimestre 2015](#).

2/ Dans la suite du document, on désigne par “entreprises”, l'ensemble des entreprises du secteur privé, quel que soit leur domaine d'activité et, par extension, les entités publiques ou associatives, dont les besoins en termes de communications électroniques sont comparables à ceux des acteurs privés.

travaux de l'Arcep (module du coût de l'accès dégroupé et de la collecte), permet de calculer le coût du réseau de collecte nécessaire à l'OGÉ.

Le développement de ce modèle a donné lieu à une première [consultation publique en novembre 2015](#) et sera finalisé d'ici à l'été 2016, après une seconde consultation publique portant principalement sur le module de coûts.

### Faire émerger de nouvelles offres sur fibre optique

Dans un contexte de profondes mutations du marché du haut et très haut débit entreprises (rachat de SFR par Numericable fin 2014, déploiements en cours des réseaux FttH), l'Arcep a interrogé en 2015 une centaine d'acteurs du marché entreprise. Cette consultation portait notamment sur l'intérêt du développement d'offres avec une qualité de service renforcée sur la future boucle locale optique capillaire. Une vingtaine de contributions a été reçue (opérateurs d'initiative privée ou publique, organismes représentant les opérateurs ou les collectivités territoriales, administrations, ...) et plusieurs réunions multilatérales, placées sous l'égide de l'Arcep, ont eu lieu depuis décembre 2015 afin d'échanger avec l'ensemble du secteur.

Pour la majorité des acteurs, les tarifs des offres en fibre optique sur architecture dédiée (réseaux "BLOD" ou offres "FttO<sup>3</sup>") sont un frein au passage des entreprises vers le très haut débit. En effet, si ce type d'architecture a permis dès la fin des années 1990 aux grandes entreprises d'être les premières bénéficiaires de la fibre optique, sa faible capillarité entraîne des coûts unitaires élevés. Le déploiement généralisé des réseaux mutualisés en fibre optique (réseaux "BLOM" pour boucle locale optique mutualisée" ou offres "FttH") change la donne : l'architecture en fibre optique dédiée devrait certes rester pérenne pour des besoins spécifiques de raccordement sécurisé (sites critiques), mais les réseaux mutualisés en cours de déploiement devraient devenir l'architecture universelle de l'ensemble des besoins d'accès fixe, à l'image du réseau cuivre existant. Les entreprises auraient ainsi accès à un gradient de qualité de service sur fibre, partant du niveau le plus simple jusqu'à un niveau *premium*, à des tarifs davantage compatibles avec la demande.

L'ensemble des parties prenantes s'accorde sur la croissance des besoins des entreprises en termes de très haut débit, notamment du fait de l'adoption de services externalisés de type "cloud". Certains acteurs estiment parallèlement que les besoins en qualité de service renforcée devraient croître, y compris pour les sites de plus petite taille (incluant les TPE) qui devraient être de plus en plus dépendants des ressources numériques.

### Le statut de "zone fibrée"

Dans le cadre des travaux de définition des critères d'attribution du statut de "zone fibrée", une attention particulière pourra être apportée à l'existence d'offres de gros compatibles avec les exigences du marché entreprises. Le statut de "zone fibrée" est détaillé dans le premier chapitre de la "partie 5" de ce rapport.

### Les travaux qui vont être menés en 2016

Les travaux de l'Arcep concernant la transition vers la fibre vont se poursuivre en 2016 avec :

- la mise en consultation publique de lignes directrices complétant le cadre symétrique et d'orientations complémentaires visant à enrichir la couverture et la gamme d'offres fournies sur les réseaux mutualisés en fibre optique ;
- les travaux sur les critères d'attribution du statut de zone fibrée ;
- le lancement du nouveau cycle d'analyses des marchés du haut et très haut débit fixe, pour la période 2017 – 2020, qui prendra en compte notamment l'apparition de nouvelles offres entreprises sur BLOM.



3/ *Fiber to the Office* (cf glossaire).

## Démocratiser la fibre pour les entreprises et les services publics



La présentation de l'Arcep au Colloque "Territoires et réseaux d'initiative publique" organisé par l'AVICCA le 6 avril 2016 est en ligne sur le [site de l'Autorité](#).

### ■ La transition vers le tout-IP

#### L'arrêt par Orange du RTC

Dans la perspective de la transition des réseaux vers le tout-IP, l'Arcep supervise l'arrêt du réseau téléphonique commuté (RTC), annoncé par Orange lors du comité de l'interconnexion et de l'accès du 11 février 2016, et la mise en place des interconnexions IP entre les opérateurs.

Comme elle l'a annoncé dans son [analyse de marché n° 2014-1102 du 30 septembre 2014](#), l'Arcep ne s'oppose pas à la décision d'Orange de rationaliser son réseau. Cependant, compte tenu des conséquences

de la fermeture du RTC, l'Arcep a imposé à Orange le respect d'un certain nombre de préavis. En particulier, Orange doit annoncer au moins cinq ans à l'avance l'arrêt technique du RTC sur une quelconque partie du territoire.

Pour faciliter cette transition majeure, l'Arcep a réuni les opérateurs lors de plusieurs réunions multilatérales en 2015. Les opérateurs ont pu y débattre des enjeux et des problématiques engendrés par cet arrêt du réseau téléphonique historique. A l'issue de ces réunions, plusieurs actions ont été convenues, notamment la constitution, sous l'égide de la Fédération Française des Télécoms, de plusieurs groupes de travail

## L'arrêt du RTC d'Orange, l'arrêt d'un service mais pas la fermeture du réseau cuivre



Orange a communiqué officiellement aux autres opérateurs et à l'Arcep son intention d'arrêter progressivement le RTC, support des services de téléphonie traditionnelle analogique et numérique en précisant bien que l'arrêt ne concerne pas le réseau d'accès en cuivre, support des services d'accès à internet à haut débit, de téléphonie sur IP et des services de capacité (liaisons louées). Orange explique que cet arrêt résulte du fait que la pérennité de son réseau téléphonique historique pourrait être remise en cause d'ici quelques années. En effet, les équipements et composants spécifiques à ce réseau deviennent obsolètes et des difficultés croissantes d'entretien apparaissent du fait de l'abandon de cette technologie par les équipementiers. Son exploitation excessive entraînerait donc des risques de dysfonctionnements, voire de coupures de service, importants.

composés des organisations sectorielles concernées pour traiter des usages dont la migration s'annonce particulièrement complexe.

Plus généralement, l'Arcep veillera tout au long de cette transition technologique à ce que ses conditions de mise en œuvre permettent l'exercice d'une concurrence effective et loyale entre les opérateurs et à ce que les utilisateurs finals puissent bénéficier d'un accompagnement adapté.

### L'interconnexion IP

La mise en œuvre d'interconnexions vocales IP – en remplacement des interconnexions TDM existantes – entre les réseaux fixes et mobiles des différents opérateurs marque une étape majeure de la transition de la téléphonie vers le tout-IP.

En application de la [décision d'analyse de marché de l'Arcep n° 2014-1485](#), chaque opérateur exerçant une influence significative sur le marché pertinent fixe et mobile de la terminaison d'appel fixe doit faire *"droit à toute demande raisonnable d'accès aux prestations de gros d'accès et d'interconnexion"*. La décision précise à cet égard qu'*"[...] à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2015, une demande d'interconnexion en mode IP de la part d'un opérateur acheteur sera nécessairement considérée comme raisonnable"*.

Afin de faciliter cette transition, une période de recouvrement minimale de dix-huit mois des deux modalités d'interconnexion, TDM et IP, assurant *"une fourniture dans des conditions tarifaires équivalentes entre les deux modalités durant cette période"* a été fixée. *"A l'issue de cette période, la modalité*

*d'interconnexion IP pourra devenir, pour le trafic de terminaison compatible, l'offre de référence unique [...]"*.

Depuis quelques mois, l'Arcep échange activement avec les opérateurs contrevenant à ces dispositions pour s'assurer de leur bonne mise en œuvre.

## 3. Faire avancer la régulation du marché entreprise

### ■ Les travaux opérationnels en 2015

Les travaux opérationnels inter-opérateurs effectués dans le cadre de réunions multilatérales *"Services de capacité"* et *"Dégrouper pro"* ainsi que dans celui du groupe de travail *"Désaturation"*, animés par l'Arcep, ont connu des avancées notables en 2015.

Ils ont ainsi abouti, en avril 2015, à la généralisation du processus de *"Cession de Ligne Active"* (CLA). Cette prestation, comparable à une *"portabilité de l'accès"*, permet de transférer une ligne cuivre existante d'un produit de gros vers un autre – et/ou d'un opérateur vers un autre – sans reconstruction de l'accès et avec une durée de coupure de service très courte. Les cas de saturation (qui concernent 20 à 30 % des commandes) sont ainsi limités et la fluidité du marché entreprise s'en trouve renforcée.

En lien avec ce chantier, l'expérimentation d'un outil en ligne permettant la détection des situations probables de saturation a débuté en novembre 2015. Cet outil doit permettre de diagnostiquer en temps réel – avant de passer commande – de potentielles contraintes de saturation sur une ligne. Les opérateurs seront ainsi

mis en garde d'une forte probabilité de coûts et de délais accrus sur les lignes concernées et pourront, le cas échéant, se tourner –s'ils le souhaitent – vers une prestation de type CLA<sup>4</sup>.

Parmi les autres avancées à signaler, on peut évoquer la généralisation progressive du processus "SAV+" depuis septembre 2015. Ce processus consiste en la résolution des défauts dits "non francs" sur la boucle locale cuivre, qui se caractérisent par une diminution des performances de l'accès, sans coupure totale du service.

### ■ Kosc, un nouvel acteur sur le marché entreprise

Le 17 décembre 2015, l'Autorité de la concurrence

a donné son agrément au consortium Kosc pour la reprise des actifs du réseau DSL de Completel, cession à laquelle s'était engagé le groupe Altice dans le cadre du rachat de SFR<sup>5</sup>. L'arrivée d'un nouvel acteur sur le marché de la connectivité fixe à destination des entreprises présente un enjeu concurrentiel important, une situation de duopole n'étant pas à exclure à la suite du rapprochement entre SFR et Completel en 2014, précédemment respectivement numéros deux et numéro trois sur ce marché. Ainsi, l'apparition d'un nouvel opérateur sur le marché de gros est à même de créer les conditions d'une plus grande concurrence sur ce marché, et le marché de détail en aval.

Dans le cadre de cette cession, l'Arcep veillera à la bonne mise en œuvre du transfert des actifs de Completel vers le repreneur.



### Nous voulons favoriser l'émergence d'un troisième pôle"

Extrait de l'interview de Sébastien Soriano, président de l'Arcep, au Figaro (7 avril 2016)

*"Une de nos priorités est de sortir de ce quasi-duopole [Orange et SFR]. C'est un enjeu important de la transformation numérique de l'économie. Avec notre soutien, la CGPME va éditer un guide à l'attention des PME afin de les aider à s'abonner à la fibre. Nous voulons favoriser l'émergence d'un troisième pôle, qui pourrait être constitué d'opérateurs de services, comme Coriolis ou d'acteurs investissant dans les infrastructures, comme Kosc, au capital duquel la BPI est entrée, ou Bouygues Telecom bien sûr. Il faut que les PME puissent accéder à des offres fibres abordables, c'est-à-dire à 200-300 €/mois, contre parfois plus de 1 000 €/mois aujourd'hui".*

4/ Cession de ligne active.

5/ [Décision n°14-DCC-160 en date du 30 octobre 2014 de l'Autorité de la concurrence.](#)

## Orange sanctionné par l'Autorité de la concurrence en 2015



Le 17 décembre 2015<sup>6</sup>, l'Autorité de la concurrence a sanctionné Orange pour des pratiques anticoncurrentielles sur les marchés des communications électroniques à destination des entreprises.

Ces marchés évoluent structurellement moins vite vers une situation de pleine concurrence. En particulier, les freins aux changements d'opérateur y sont plus importants. Orange y exerce toujours une position dominante : certaines de ses pratiques étaient, à ce titre, particulièrement dommageables. [L'Arcep a rendu en 2013 un avis en ce sens à l'Autorité de la concurrence durant la procédure d'instruction.](#)

Dans sa décision, l'Autorité de la concurrence estime que certaines pratiques d'Orange ont entravé la concurrence et lui ont permis de maintenir artificiellement sa position dominante sur le marché à travers, notamment :

- l'existence de clauses contractuelles sur les marchés de détail fixe et mobile visant à fidéliser les clients entreprises et à créer des mécanismes de rétention puissants ;
- l'exercice d'une discrimination entre la filiale de détail d'Orange et celle des opérateurs concurrents.

Les différentes injonctions assortissant la décision de l'Autorité de la concurrence devraient permettre d'améliorer la fluidité du marché. En particulier, Orange devra mettre en place un *“dispositif garantissant la fourniture aux opérateurs des informations de la boucle locale cuivre issues des mêmes sources, dans les mêmes délais, selon les conditions, et à un niveau identique de fiabilité et de performance que ceux dont bénéficient ses propres services commerciaux”*. A la demande de l'Autorité de la concurrence, l'Arcep veillera à la bonne mise en œuvre de cette injonction.

<sup>6</sup>/[Décision 15-D-20 de l'Autorité de la concurrence.](#)





Autorité de régulation des télécommunications électroniques et des postes

7, square Max Hymans - 75730 Paris Cedex 15 - France  
Tél. : 01 40 47 70 00 - mel : com@arcep.fr

[www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)