



Consultation publique de l'Arcep

7 juillet 2020 – 14 septembre 2020

Projet d'évolution de la régulation pour 2020-2023 dans le cadre de la préparation des analyses de marchés fixes

Réponse d'Orange

Version publique

Les parties entre crochets [...] relèvent du secret des affaires.

Contact : affaires.reglementaires@orange.com

Lien vers les documents en consultation :

<https://www.arcep.fr/actualites/les-consultations-publiques/p/gp/detail/projet-devolution-de-la-regulation-pour-2021-2023-dans-le-cadre-de-la-preparation-des-analyses-de-m.html>

Synthèse générale	3
Problématiques liées à la délimitation des marchés	5
Le marché Entreprise	5
L'analyse géographique	5
Principaux points qui restent problématiques s'agissant des obligations envisagées par l'Arcep	8
Analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée	8
Encadrement de la fermeture du réseau cuivre	8
Raccordement des locaux professionnels en zones très denses	9
Qualité de service	10
Pénalités en cas de signalisations à tort	12
Migrations vers le dégroupage	13
Analyse du marché 3b de fourniture en gros d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse.....	13
Opportunité du maintien de la collecte IP	13
Analyse de marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité	13
Orange n'exerce pas d'influence significative sur la fibre	13
Qualité de service	14
Fermeture du réseau ATM	14
Analyse de marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale	15
Obligation de proposer une prestation de remplacement d'appui aérien	15
Notifications des pénalités dues par Orange	19
Informations sur la disponibilité de liens LFO	19
Projet de décision envisagé par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique	21
Raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés.....	21
Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble	21
Commande sans adresse	22
Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure (FttH+).....	23
Qualité de service sur les réseaux FttH	23
Projet de recommandation envisagé par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique	28
Sur la livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires	28
Demande raisonnable d'hébergement au niveau du point de mutualisation et du NRO	29

Synthèse générale

À l'occasion de la nouvelle consultation publique de l'Arcep sur ses projets de décisions d'analyses de marchés et sur les dispositions envisagées relatives à la mutualisation de la fibre, Orange souhaite réaffirmer le besoin d'une régulation proportionnée, prenant en compte les analyses actuelle et prospective de marchés.

Dans le premier volet de sa réponse, Orange soulève **deux problématiques majeures liées à la délimitation des marchés** concernant, d'une part, **le marché Entreprise** et, d'autre part, l'introduction par l'Arcep d'une **analyse géographique fondée sur 14 zones**.

Dans le second volet de sa réponse, Orange pointe les **principaux points qui restent problématiques s'agissant des obligations et recommandations envisagées par l'Arcep**, en abordant successivement chaque projet de document.

Concernant le marché Entreprise, la dynamique déjà enclenchée depuis de nombreuses années s'est poursuivie lors du cycle actuel d'analyse de marché : ce marché est en profonde mutation avec une forte dynamique concurrentielle. Bouygues Télécom et Free arrivent sur le marché, SFR se renforce encore, les opérateurs spécialisés voient leurs parts de marché fortement augmenter.

La **poursuite de la régulation sectorielle du marché de gros des accès activés de haute qualité sur fibre n'est pas justifiée compte tenu des réalités de marché**. En effet, les **positions de marché d'Orange sur ce marché et leurs évolutions au cours du 5^{ème} cycle d'analyses des marchés illustrent l'absence de position dominante d'Orange**. Les données de marché, actualisées par l'Arcep au T4 2019, **confirment l'absence de position dominante et la dégradation de la position d'Orange** :

- la part de marché d'Orange est de [...] sur le marché de gros et de [...] sur le marché de détail soit une perte de [...] points de part de marché depuis le T4 2015 ;
- sur les acquisitions nettes entre T4 2015 et T4 2019 (delta parc entre ces dates), [...].

Orange réaffirme que l'Arcep aurait dû mener une **analyse prospective** de la situation du marché **de gros des accès activés de haute qualité (marché 4)** au cours du prochain cycle de régulation, notamment concernant la **montée en débit des accès entreprises**, ou bien la **généralisation des offres à qualité de service renforcée sur les réseaux optiques mutualisés**, et le **renforcement prévisible du Groupe Altice à l'issue de la concentration avec Covage**.

Celle-ci aurait dû conduire à :

- **scinder le marché 4 en deux marchés de gros des accès activés de haute qualité, l'un sur cuivre et l'autre sur fibre** ;
- **conclure qu'Orange n'exerce pas d'influence significative sur le marché de gros des accès activés de haute qualité sur fibre** au regard des parts de marché susmentionnées.

Orange s'est appuyé sur une étude économique concurrentielle réalisée par un cabinet externe pour démontrer ces différents éléments qui ont été présentés à l'Arcep en réponse à la première consultation publique.

Dans son nouveau projet de décision mis en consultation publique, l'Arcep a tenu compte de la disponibilité des offres à qualité de service renforcée sur le FttH en créant une sous zone « ZF2-A » dans la zone régulée. Néanmoins, Orange regrette que l'Arcep n'ait pas analysé les différences d'intensité concurrentielle (parts de marché infrastructures) entre cette sous-zone régulée créée et la zone dérégulée ZF1.

Concernant l'analyse géographique, Orange constate que l'Arcep a entièrement refondu les parties liées à la délimitation géographique des marchés dans ses nouveaux projets d'analyses de marchés 3a, 3b et 4 mis en consultation publique, en identifiant 14 unités géographiques – les mêmes pour les

trois marchés analysés – afin d’y mesurer, pour chaque marché, la dynamique concurrentielle et ainsi regrouper les unités présentant les mêmes caractéristiques de manière à constituer le périmètre du marché pertinent.

Orange regrette qu’un volet aussi essentiel dans la détermination des marchés pertinents ne soit dévoilé par l’Arcep qu’en toute fin du processus de revue des analyses des marchés.

Sur le fond, les analyses conduites par l’Arcep apparaissent peu pertinentes au regard de la situation concurrentielle effective du marché 3a et soulèvent des questions quant au bien-fondé des 14 unités géographiques sur la base desquelles sont appréciées les dynamiques concurrentielles en vue d’établir le contour de marchés géographiques pour les marchés pertinents, et tout particulièrement 3b et 4.

En particulier, **s’agissant du marché Entreprise**, le découpage préalable avec les mêmes 14 unités géographiques que pour le marché 3a (sur la base de critères propres au marché généraliste et au FttH), ne tient aucunement compte de la présence de réseaux de boucles locales optiques dédiées tierces sur la base desquelles les opérateurs alternatifs proposent aujourd’hui des offres FttO concurrentes à celle d’Orange. **Cela aboutit *in fine* à une analyse géographique totalement décorrélée des contours géographiques retenus par l’Arcep dans la mise en œuvre des obligations.**

Concernant les principaux points qui restent problématiques s’agissant des obligations et recommandations envisagées par l’Arcep, Orange tient plus particulièrement à signaler deux sujets qui ont été introduits par l’Arcep dans ses nouveaux projets de décisions d’analyses de marchés, et dont Orange conteste le bien-fondé et la légitimité :

- l’obligation pour Orange de **proposer une prestation de raccordement des locaux à usage professionnel à son réseau FttH en zones très denses**,
- l’obligation pour Orange de **proposer une prestation de remplacement ou renouvellement d’appui aérien dans le cadre de l’offre GC BLO**.

Orange se tient néanmoins prêt à discuter avec les services de l’Arcep s’agissant du périmètre de ces deux sujets, afin d’apporter des réponses en phase avec les objectifs poursuivis par l’Autorité et tenant compte des contraintes opérationnelles propres à Orange.

*** **

*** **

Problématiques liées à la délimitation des marchés

Le marché Entreprise

S'agissant du marché Entreprise, l'Arcep maintient un marché de gros commun des accès activés de haute qualité sur cuivre et sur fibre en dépit de l'analyse étayée fournie par Orange en réponse au premier projet de consultation publique.

Orange réaffirme la **nécessité de scinder ce marché en deux marchés distincts l'un sur cuivre et l'autre sur fibre** et regrette qu'aucune analyse prospective de la situation du marché au cours du prochain cycle de régulation n'ait été menée tel que cela est prévu dans le cadre européen.

En lieu et place de cette analyse, l'Arcep réitère sa position en s'appuyant sur des arguments lacunaires, non prospectifs, peu documentés et infondés.

Pour mettre en évidence la substituabilité des accès activés sur cuivre et fibre, l'Arcep argue que les opérateurs de détail choisissent pour moitié des supports cuivre et pour l'autre moitié des supports en fibre optique pour les niveaux de débit intermédiaires 8 Mbit/s, 12 Mbit/s, 16 Mbit/s pour le cuivre, 10 Mbit/s pour la fibre.

Les données utilisées pour l'argumentation donnent une vision déformée de la réalité. L'Arcep omet de mettre en évidence ce que représente la part de ces débits intermédiaires dans le total des acquisitions. En effet, cette statistique n'a de sens que si on la rapporte au poids de ces débits dans le total des acquisitions. [...].

Ainsi, dans les faits, la zone de recouvrement en termes de débit pour lesquels les supports cuivre et fibre sont substituables reste très partielle et correspond à un type d'usage limité. De surcroît, la substituabilité cuivre/fibre ne peut que se réduire au cours du prochain d'analyse de marché dans la mesure où les opérateurs clients anticipent des besoins d'évolution en débits de leurs clients entreprises pour lesquels les débits disponibles sur le support cuivre ne permettent pas de répondre. Ce mouvement de montée en débit s'observe dès à présent : le marché d'accès optiques croît à un taux annuel supérieur à 25% sur la période 2015-2019 quand le marché sur support cuivre diminue. Cette dynamique ne fera que se renforcer au cours du prochain cycle d'analyse de marché.

Par ailleurs, l'Arcep met également en avant le fait que sur ces débits intermédiaires les opérateurs de gros sur les zones dérégulées cuivre (ZC1) et fibre (ZF1) pratiquent des tarifs de gros relativement proches. Cette allégation est infondée, [...].

Orange renvoie à l'analyse menée dans le cadre de sa réponse au premier projet mis en consultation, mettant en avant de nombreux éléments attestant que le marché a évolué depuis le précédent cycle d'analyse de marché et témoignant de la substituabilité limitée entre les supports cuivre et fibre sur le marché de gros des accès de haute qualité (acquisition principalement sur la fibre, modularité, débit moyen sur fibre progressant très vite, qualité de service fibre très supérieure au cuivre, écart de prix).

L'analyse prospective qu'aurait dû mener l'Arcep aurait dû la conduire à scinder les marchés en deux et conclure à l'absence de position dominante sur le marché de la fibre.

L'analyse géographique

Dans ses projets d'analyses de marchés 3a, 3b et 4 mis en consultation publique, Orange constate que l'Arcep a entièrement refondu les parties liées à la délimitation géographique des marchés, en appliquant semble-t-il les lignes directrices de la Commission européenne de mai 2018 sur l'analyse

du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché¹, et en s'inscrivant semble-t-il dans la perspective de l'application du code européen des communications électroniques, qui stipule que les autorités de régulation nationale doivent procéder, au plus tard le 21 décembre 2023, à un relevé géographique des réseaux haut débit et très haut débit, et se fonder le cas échéant sur les résultats de ce relevé géographique pour la détermination des contours géographiques des marchés pertinents.

Conformément aux lignes directrices, l'Arcep doit en effet, pour chaque analyse de marché, identifier au préalable des unités géographiques (i) d'une taille appropriée, (ii) qui reflètent la structure des réseaux des opérateurs et (iii) qui sont assorties de limites claires et stables dans le temps. Une fois ces unités géographiques identifiées, l'Arcep doit alors, pour chaque analyse de marché, agréger les unités géographiques pour lesquelles les conditions concurrentielles sont suffisamment homogènes, de manière à délimiter les contours géographiques du marché pertinent. Les lignes directrices rappellent aussi clairement que « *les territoires sur lesquels les conditions de concurrence sont hétérogènes ne constituent pas un marché uniforme.* »

Orange s'étonne en premier lieu du caractère soudain d'une telle évolution dans les projets de décisions, et regrette qu'un volet aussi essentiel dans la détermination des marchés pertinents ne soit dévoilé par l'Arcep qu'en toute fin du processus de revue des analyses des marchés.

Sur le fond, les analyses géographiques conduites par l'Arcep dans ses trois projets d'analyses de marchés (3a, 3b et 4) sont préoccupantes pour Orange et soulèvent des questions quant à la détermination préalable des unités géographiques et aux critères retenus par l'Arcep pour apprécier la dynamique concurrentielle au niveau de ces dernières.

En pratique, l'Arcep délimite pour chacun des trois marchés concernés les mêmes 14 unités préalables, en se fondant sur trois critères : 1/ la zone de régulation FttH (ZTD ou ZMD), 2/ l'OI qui déploie le FttH (Orange, SFR, les autres opérateurs de RIP...), 3/ la présence ou pas du réseau câble coaxial. L'Arcep applique alors plusieurs critères, différents pour chaque analyse de marché, à chacune de ces 14 unités afin d'y mesurer la dynamique concurrentielle et ainsi regrouper les unités présentant les mêmes caractéristiques de manière à constituer le périmètre du marché pertinent.

Si ces critères semblent *a priori* pertinents pour l'analyse du marché 3a qui regroupe les offres d'accès aux infrastructures de boucle locale cuivre et fibre, Orange considère que ces 14 unités préalables ne sont pas du tout appropriés à l'analyse du marché 3b qui regroupe les offres d'accès activées (bitstream) et encore moins à l'analyse du marché 4 qui regroupe les offres d'accès activées à qualité de service renforcée pour la clientèle Entreprise (notamment les offres construites sur les réseaux de boucles locales optiques dédiées).

S'agissant du marché 3a (boucles locales cuivre et fibre), Orange ne partage pas l'analyse conduite par l'Arcep qui conclut à ce que même dans les zones où une boucle locale optique a été déployée par un tiers, Orange reste un acteur prépondérant grâce au caractère incontournable de sa boucle locale de cuivre.

Orange considère au contraire que la dynamique de migration du cuivre vers la fibre engagée dans certaines zones, en particulier en zones très denses et dans les zones déployées par les opérateurs privés, montre bien qu'au cours du prochain cycle d'analyse de marché le réseau de boucle locale cuivre ne présentera plus ce caractère incontournable.

Orange invite ainsi l'Arcep à revoir son analyse géographique, en intégrant une dimension prospective, et en tenant compte de la régulation envisagée sur les infrastructures de génie civil et de celle s'appliquant sur la fibre qui conduisent dans de nombreuses zones à l'établissement d'une

¹ (2018/C 159/01) Lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire de l'Union pour les réseaux et les services de communications électroniques

concurrence durable avec la capacité des opérateurs commerciaux à contrôler sur le long terme des boucles locales optiques mutualisées dans le cadre du cofinancement.

S'agissant du marché 3b (bitstream généraliste), la découpe préalable avec les mêmes 14 unités géographiques que pour le marché 3a ne tient aucunement compte de la présence d'offres bitstream alternatives, proposées par des opérateurs tiers sur la base du dégroupage de la boucle locale cuivre, alors même qu'une distinction géographique est proposée au niveau des obligations tarifaires, en distinguant les zones où il y a des offres bitstream alternatives et les zones où il n'y en a pas.

Orange considère à ce titre que l'analyse géographique réalisée par l'Arcep est incomplète et faussée, et ne respecte pas les principes édictés par la Commission européenne dans ses lignes directrices s'agissant de l'identification préalable d'unités géographiques qui reflètent la structure des réseaux des opérateurs. La fourniture d'offres bitstream alternatives fondées sur le dégroupage de la boucle locale cuivre constitue en effet un critère déterminant pour ce qui est de refléter la structure des réseaux des opérateurs tiers présents sur ce marché.

Orange invite ainsi l'Arcep à revoir son analyse géographique en définissant correctement des unités géographiques pertinentes, sur la base notamment de la présence ou non d'offres bitstream alternatives fondées sur le dégroupage de la boucle locale cuivre.

S'agissant du marché 4 (Entreprise), la découpe préalable avec les mêmes 14 unités géographiques que pour le marché 3a ne tient aucunement compte de la présence de réseaux de boucles locales optiques dédiée (BLOD) tiers sur la base desquelles les opérateurs alternatifs proposent aujourd'hui des offres FttO concurrentes à celle d'Orange, alors même qu'une distinction géographique est proposée au niveau des obligations tarifaires, en distinguant plusieurs zones (ZF1, ZF2-A, ZF2-B) selon l'intensité concurrentielle liées à la présence de ces réseaux BLOD tiers.

Orange considère à ce titre que l'analyse géographique réalisée par l'Arcep est incomplète et faussée, et ne respecte pas les principes édictés par la Commission européenne dans ses lignes directrices s'agissant de l'identification préalable d'unités géographiques qui reflètent la structure des réseaux des opérateurs. La fourniture d'offres FttO alternatives fondée sur des réseaux BLOD tiers constitue en effet un critère déterminant pour ce qui est de refléter la structure des réseaux des opérateurs tiers présents sur ce marché.

Orange invite ainsi l'Arcep à revoir son analyse géographique en définissant correctement des unités géographiques pertinentes, sur la base notamment de la présence ou non d'offres FttO alternatives fondée sur des réseaux BLOD tiers.

*** **

*** **

Principaux points qui restent problématiques s'agissant des obligations envisagées par l'Arcep

Analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée

Encadrement de la fermeture du réseau cuivre

Comme indiqué dans sa réponse à la consultation publique de février 2020, **Orange accueille favorablement le dispositif global proposé par l'Arcep pour encadrer la fermeture du réseau cuivre**, notamment l'approche par étapes (fermeture commerciale rapide ou non, limitation éventuelle du service après-vente, fermeture technique), les délais de préavis réduits par rapport au précédent cycle d'analyse des marchés et les principaux critères d'éligibilité envisagés (maille, complétude, disponibilité des offres de gros...).

S'agissant de la nécessaire articulation entre la mise en œuvre de la fermeture du RTC – déjà engagée dans certaines zones – et la fermeture du réseau cuivre, Orange renvoie à sa réponse à la consultation publique de l'Arcep lancée fin juillet 2020, relative aux marchés de la téléphonie fixe pour plus de détail sur le sujet.

Orange tient également à souligner plusieurs points dont il convient que l'Arcep puisse tenir le plus grand compte dans le souci de **conserver un dispositif opérationnel le plus simple et objectif possible**, en évitant les lourdeurs de mise en œuvre ou bien les difficultés d'interprétation de certains critères. Orange rappelle à cet égard souhaiter légitimement conserver la maîtrise industrielle du chantier de fermeture, dans le respect des principes de non-discrimination.

- **Orange appelle l'Arcep à jouer pleinement son rôle dans la détermination de l'atteinte des différents critères**, qu'il s'agisse de rendre disponibles certaines informations sur les réseaux FttH des OI tiers et les offres disponibles, d'aider Orange à les obtenir auprès des OI concernés (taux effectif de déploiement², disponibilité de toutes les offres et options, seuil de commercialisation...) ou d'apprécier le caractère satisfaisant des offres. Cette responsabilité ne peut peser uniquement sur Orange ;
- Orange considère que les critères relatifs aux offres de gros de l'OI **ne devraient s'appuyer que sur le cadre réglementaire existant**. En particulier, la notion de tarifs « comparables aux offres SDSL » pour les offres de haute qualité sur fibre paraît susceptible de créer des difficultés d'interprétation. La référence aux principes de la réglementation symétrique (tarifs raisonnables, objectifs, pertinents, non discriminatoires, efficaces) devrait ainsi suffire ;
- **Orange rappelle qu'il faudra nécessairement envisager des exceptions à la cible de 100 % de logements et locaux raccordables au FttH** pour pouvoir engager la fermeture commerciale du réseau cuivre. En effet, les cas de refus de propriétaires, de complexités techniques exceptionnelles ou de surcoûts de raccordement non-raisonnables sont inévitables, et il convient de ne pas se priver du recours aux technologies alternatives d'accès très haut débit via les réseaux hertziens (4G/5G, satellite). Orange prend néanmoins bonne note que l'Arcep évoque la possibilité de telles exceptions dès lors que le programme global de fermeture sera précisé.

Orange prend note de la liste des éléments que l'Arcep souhaite voir publiés chaque semestre, rythme qui semble adéquat, pour maintenir un bon niveau d'information de tous les acteurs sur l'ensemble du programme de fermeture. Orange conteste toutefois le fait de devoir reprendre dans ses propres outils d'éligibilité de gros les informations relatives à l'éligibilité accès par accès aux offres de gros des OI tiers. **Il relève de la responsabilité de chaque OI de publier les informations nécessaires, dans le respect**

² Orange pointe notamment l'absence pour les réseaux câblés de publication similaire à celle des IPE relatifs aux réseaux FttH pour en connaître la couverture détaillée, alors que l'Arcep en fait un critère à prendre en compte pour déterminer la présence d'un nombre suffisant d'opérateurs commerciaux.

des obligations réglementaires. Une simple indication de l'identité de l'OI FttH concerné, dans la liste des PM et celle des NRA, est ainsi tout à fait suffisante pour répondre à l'objectif recherché. Orange demande expressément à l'Arcep de faire évoluer ce point, qui représente en l'état de grosses difficultés pour Orange tant sur le plan technique (développement SI nécessaire, synchronisation et récupération des informations) que contractuel (responsabilité d'Orange quant à la publication d'informations relatives aux OI tiers).

S'agissant des expérimentations préalables au lancement d'un programme national, Orange salue les modalités adaptées prévues par l'Arcep, qui ont déjà pu être mises en place pour la première commune annoncée à l'été 2020 – Levis-St-Nom dans les Yvelines, pour laquelle la fermeture commerciale du cuivre est prévue cet automne. D'autres expérimentations seront proposées prochainement par Orange à l'Arcep et aux opérateurs, afin de disposer de différentes configurations représentatives et sources d'enseignement pour la généralisation.

Enfin, Orange attire l'attention de l'Arcep sur le fait que le maintien en service de certains NRA-ZO et NRA-MED peut être rendu difficile par la volonté des collectivités concernées de fermer ces solutions (notamment la fourniture d'énergie et de liens de collecte FO) dans un délai très court dès lors qu'un réseau FttH est déployé. Compte tenu du fait qu'il est difficilement envisageable en pratique de revenir à la situation initiale (reprise des lignes au NRA d'origine), ce qui aurait pour conséquence de couper les services haut débit DSL des clients concernés, il convient de trouver une solution pour maintenir l'exploitation tant que les abonnés n'ont pas migré vers la fibre. Compte tenu du fait qu'Orange n'a pas toujours la possibilité de reprendre en propre l'exploitation de l'armoire et du lien de collecte FO dans des conditions techniques et économiques raisonnables, il paraît alors nécessaire de définir des délais de préavis pour la fermeture des NRA-ZO et NRA-MED, compatibles avec les obligations définies pour encadrer la fermeture du réseau de boucle locale cuivre. Il convient à ce titre que l'Arcep veille à ce que les obligations relatives à l'encadrement de la fermeture du réseau cuivre s'appliquent également aux NRA-ZO et NRA-MED.

Raccordement des locaux professionnels en zones très denses

L'Arcep a proposé, au titre de l'analyse de marché 3a, qu'Orange fasse droit aux demandes de raccordement de local à usage professionnel à son réseau FttH en zones très denses, dans un délai qui ne peut excéder 6 mois à compter de la demande, et qu'Orange mette en place, à destination des entreprises et administrations publiques des zones très denses, un service de recueil de demandes de raccordement de local à usage professionnel à son réseau FttH.

Orange conteste la légitimité d'une telle obligation, notamment au regard du principe de la liberté de commerce et d'industrie qui garantit la liberté pour une entreprise de faire ou non du commerce mais aussi en raison du changement substantiel du cadre de régulation de la fibre que ce dispositif asymétrique impliquerait.

Orange tient néanmoins, dans l'hypothèse où l'Arcep maintiendrait une telle obligation, ce qu'Orange conteste, à faire part de ses **réserves s'agissant des points suivants**. L'ouverture d'une telle prestation en l'état, sans modification apportée par l'Arcep à son obligation, risquerait en effet au niveau opérationnel de mettre en difficulté l'outil industriel d'Orange déjà fortement sous tension dans les zones où les déploiements sont en cours.

- **Sur le calendrier de mise à disposition** : Orange estime qu'une telle prestation ne pourrait pas être disponible avant [...]. Le calendrier devrait en tout état de cause être revu après pré-étude, en fonction du développement SI nécessaire ;
- **Sur le périmètre d'éligibilité** : Orange estime qu'une telle prestation devrait être réservée aux seules demandes d'entreprises localisées dans des immeubles ne regroupant que des entreprises ;
- **Sur la nature de la prestation** : Orange estime indispensable de privilégier un processus unifié et normé via une offre de gros s'adressant uniquement aux opérateurs commerciaux (ci-après

- « OC »), seul moyen pour maîtriser correctement le suivi du processus et de l'efficacité de traitement des demandes. Chaque OC, y compris Orange, pourrait alors, sur la base de ce processus de gros, proposer son propre guichet de recueil des demandes des entreprises ;
- **Sur le délai de réponse à une demande** : Orange considère que le délai proposé par l'Arcep ne serait pas réaliste, compte tenu notamment de la nécessité d'obtenir l'accord du propriétaire/gestionnaire de l'immeuble. Orange estimerait raisonnable de prévoir un délai de 6 mois à compter de la demande passée par un OC, sous réserve que cette demande soit accompagnée de l'accord du propriétaire/gestionnaire de l'immeuble. Charge alors à l'OC de demander au préalable à l'entreprise de lui fournir cet accord ;
 - **Sur l'ingénierie des raccordements** : Orange estime enfin qu'il conviendrait, comme pour ce qui se pratique aujourd'hui pour le cuivre, de clarifier l'ingénierie de raccordement des immeubles 100 % Entreprise. En reprenant les principes de la convention « Grands magasins », cela nécessiterait de bien partager les rôles entre Orange OI et le propriétaire/gestionnaire de l'immeuble. Orange OI viendrait le cas échéant déployer un câble dûment dimensionné (en fonction du nombre d'entreprises) jusqu'au local technique de l'immeuble, et charge ensuite au propriétaire/gestionnaire de déployer la desserte interne.

Qualité de service

Orange réaffirme les réserves exprimées dans sa réponse à la consultation publique de février 2020 s'agissant des sujets suivants, pour lesquels l'Arcep a maintenu les dispositifs envisagés, à la fois pour les projets de décisions d'analyses de marchés 3a, 3b et 4 :

- l'introduction de seuils chiffrés dans le cadre des obligations de qualité de service pour ses offres de gros généraliste cuivre et Entreprise (accès cuivre et optique),
- l'accroissement significatif du volume d'indicateurs à produire mensuellement et trimestriellement, sans remise en cause des indicateurs déjà produits et diffusés,
- la publication des éléments relatifs aux seuils à atteindre sur le marché de gros.

Orange tient par ailleurs à préciser sa position sur les points suivants.

Sur le niveau des seuils

Les seuils proposés par l'Arcep dans son projet mis en consultation publique en février 2020 reprenaient les seuils imposés à Orange dans le cadre de la décision n° 2018-1596-RDPI de mise en demeure de décembre 2018. Ces seuils avaient alors été définis de manière arbitraire, sur la base de valeurs constatées en 2017 et alors même que certains de ces indicateurs relèvent d'une responsabilité partagée entre Orange, l'opérateur tiers et le client final. En tout état de cause, Orange ne peut ainsi se voir imposer l'atteinte d'un niveau de qualité de service pour lequel Orange n'aurait pas toute la maîtrise sous sa responsabilité.

S'agissant des offres de gros généralistes, Orange note que l'Arcep a fait évoluer à la marge les seuils dans ses nouveaux projets de décision (marchés 3a et 3b). Les nouveaux niveaux proposés par l'Arcep n'ont ainsi que partiellement pris en compte l'évolution de la situation du réseau et l'analyse des résultats constatés depuis 3 ans sur les indicateurs de la mise en demeure.

Sur le domaine de la production, les nouveaux seuils proposés tiennent bien compte des contraintes qui ne relèvent pas directement de la responsabilité d'Orange, notamment s'agissant du taux d'échec d'accès à la boucle locale, et des contraintes liées à la déformation de l'empreinte géographique du parc consécutive à la migration du cuivre vers la fibre, en accordant des délais de production allongés.

Sur le domaine du SAV, les seuils des indicateurs définis en 2017 n'ont en revanche pas été modifiés alors même, d'une part, que la migration vers la fibre conduit à un taux sans cesse croissant d'accès en zones rurales, plus sujets aux problèmes de qualité de service et, d'autre part, qu'on assiste à une augmentation de la fréquence des phénomènes météorologiques majeurs (tempêtes, inondations etc.) qui occasionnent des dommages sur le réseau cuivre et empêchent l'atteinte des seuils fixés. Orange

demande à l'Arcep d'ajuster les niveaux de ces seuils pour prendre en compte ces éléments au regard des trois dernières années écoulées.

Sur la mise en place d'un indicateur composite

Orange salue la mise en place d'un mécanisme d'évaluation de la qualité de service fondé, pour les accès généralistes, sur des indicateurs composites au niveau national par domaines d'activités.

Orange tient néanmoins à proposer deux évolutions nécessaires.

En premier lieu, ce dispositif accorde trop de poids, dans la pondération, aux indicateurs fondés sur un 95^{ème} percentile pour les délais de production des accès en construction et les délais de relève des SAV, qui sont structurellement plus instables que les indicateurs fondés sur une moyenne.

Les indicateurs fondés sur un 95^{ème} percentile visent à appréhender des phénomènes de dérive sur une infime partie des opérations de production ou de SAV et ne sont généralement pas représentatifs de la qualité globale perçue par les utilisateurs. L'expérience récente de la crise Covid-19 a ainsi été l'occasion de constater que, pour les événements les plus exceptionnels, les délais sont très volatils avec des retours à la normale souvent très longs.

Aussi, la prise en compte d'indicateurs fondés sur un 95^{ème} percentile dans un indicateur composite de mesure de l'écart par rapport au seuil défini, avec le même poids que les autres indicateurs fondés sur une moyenne pour tous les accès, peut avoir pour effet de venir déformer artificiellement à la baisse l'indicateur composite, qui n'est dès lors plus représentatif de la qualité de service délivrée par Orange.

À titre d'exemple, l'indicateur au 95^{ème} percentile pour le SAV en dégroupage a évolué [...] entre septembre et décembre 2019 alors que dans le même temps le taux de respect du délai de relève [...].

Orange demande à ce titre à l'Arcep de revoir la pondération, pour les indicateurs fondés sur un 95^{ème} percentile, des écarts mesurés par rapport aux seuils, afin de corriger l'impact de leur trop forte volatilité dans le calcul de l'indicateur composite.

En second lieu, Orange constate que ce dispositif ne prend pas en compte les cas où Orange propose, pour un indicateur donné, un niveau de qualité supérieur au seuil défini par l'Arcep. Orange propose ainsi que le calcul de l'indicateur composite puisse être revu de manière à permettre de tenir compte de tous les écarts, tant positifs que négatifs par rapport aux seuils cibles, afin de conserver l'objectivité de l'indicateur composite de manière à refléter un niveau réel de la qualité de service sans exclure les domaines pour lesquels la performance s'avère meilleure que celle attendue.

Sur les offres d'accès passif avec qualité de service renforcée

Concernant les offres d'accès passif avec qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée, Orange conteste l'ajout d'indicateurs à publier par rapport à ceux imposés à l'ensemble des OI dans le cadre du projet de décision symétrique. En effet, dans l'annexe 5 du projet de décision 3A, les indicateurs suivants : taux d'instances en attente client, délais moyens de livraison et de réparation au 80^{ème} et 95^{ème} centile, taux de signalisations de cause Orange, hors cause Orange, et cause installateur privé, part des signalisations hors cause Orange, seraient imposés à Orange alors qu'ils ne le sont pas aux autres OI. Orange demande ainsi à l'Arcep, d'assurer un traitement homogène et cohérent entre l'ensemble des OI, et de retirer de son projet de décision 3A toute obligation de qualité de service sur les offres à qualité de service renforcée sur la boucle locale optique mutualisée qui ne serait pas imposée à l'ensemble des OI.

Sur le délai de deux ans avant l'entrée en vigueur des seuils de qualité de service des offres sur infrastructure FttH

Orange s'étonne que la proposition formulée par l'Arcep dans le projet de décision symétrique s'agissant d'un délai de deux ans avant l'entrée en vigueur des seuils de qualité de service des offres

sur infrastructure FttH ne soit pas reprise explicitement dans le projet de décision d'analyse du marché 3a, alors qu'elle doit s'appliquer à l'ensemble des OI.

Sur l'offre de dégroupage Entreprise

L'offre de dégroupage Entreprise est une offre relativement récente, avec un parc d'accès réduit et un nombre de commandes par mois encore limité. Orange considère que cette situation doit être prise en compte par l'Arcep s'agissant du respect de seuils chiffrés. L'introduction d'un seuil d'activité serait un moyen raisonnable de circonscrire cette obligation aux cas représentatifs en termes de volume.

En ce qui concerne le taux de respect du nombre minimum de créneaux de rendez-vous, les outils disponibles aujourd'hui ne permettent pas à Orange de réaliser une mesure distincte par rapport à la production des accès généralistes. Orange serait plus à même de suivre un taux de rendez-vous non fictif qui pourrait, sous réserve d'avoir une volumétrie suffisante, s'établir à environ 80 % la première année et 90 % les années suivantes.

Enfin, en ce qui concerne le taux de respect du délai de relève des dérangements, Orange demande à l'Arcep de limiter la définition de l'indicateur aux seules signalisations de cause Orange.

Sur la diffusion et la publication des indicateurs

Orange avait exprimé en réponse à la consultation publique de février 2020 sa désapprobation quant à l'accroissement significatif du volume d'indicateurs à produire et diffuser mensuellement et trimestriellement, sans remise en cause des indicateurs déjà produits et diffusés.

Orange renouvelle sa demande de limiter la diffusion des indicateurs concernés à une périodicité trimestrielle et uniquement sur le périmètre du territoire national, comme cela était prévu dans le cadre de la décision n° 2018-1596-RDPI susmentionnée. La fourniture à l'Arcep d'indicateurs sur un périmètre géographique plus restreint ou pour un mois donné pourrait alors être effectuée au cas par cas, soit à des fins d'analyse d'une difficulté ponctuelle rencontrée sur un territoire, soit pour l'actualisation des niveaux de seuil en fonction de la déformation géographique du parc due à la migration du réseau cuivre vers le réseau FttH.

Concernant la publication des indicateurs pour lesquels des seuils chiffrés ont été définis, afin de les rendre accessibles au grand public, Orange maintient les réserves déjà exprimées quant à l'usage que pourraient en faire les collectivités ou les associations en matière de communication dans l'hypothèse où certains seuils pourraient ne pas être atteints. Orange renouvelle ainsi sa demande à l'Arcep que la publication d'indicateurs sur son site internet reste limitée aux éléments actuels en lien avec l'obligation de non-discrimination, et ne soit pas étendue aux indicateurs pour lesquels des seuils chiffrés ont été définis.

Pénalités en cas de signalisations à tort

Orange constate que l'Arcep n'a pas modifié son projet concernant la suppression de la pénalité de signalisation à tort en cas d'erreur de l'opérateur dans la nature du dérangement constaté entre un service interrompu ou un service dégradé.

Orange maintient qu'une telle erreur de qualification du type d'incident par l'opérateur conduit à des impacts dans l'organisation d'Orange, dans la réservation des ressources ayant les compétences pour réaliser ces interventions et dans le traitement général de la maintenance des accès cuivre.

Il est à noter que, dans ces cas, la pénalité vient en remplacement du paiement de la prestation de SAV+ commandée par l'opérateur. Cette pénalité doit donc être conservée dans le périmètre du dégroupage car elle n'est pas financièrement disproportionnée et présente la vertu d'inciter les opérateurs à une bonne qualification du défaut constaté afin que les ressources allouées au rétablissement par Orange soient les mieux adaptées à la difficulté rencontrée.

Migrations vers le dégroupage

Dans ses projets de décisions en consultation publique pour les marchés 3a et 3b, l'Arcep recommande un accompagnement adapté permettant, dans le cas où la fermeture du RTC obligerait à migrer vers un produit sur cuivre, d'assurer cette migration dans les meilleures conditions. Orange a rappelé dans sa réponse à la consultation de février 2020 les limitations à envisager pour éviter les risques d'écrasements et a précisé que les travaux sont en cours dans le cadre du groupe de travail sur l'arrêt du RTC.

Dans le cadre de cette instance, Orange a entrepris un chantier pour définir des typologies de migrations en fonction de l'offre existante et de l'offre cible. Ce travail d'élaboration d'une « matrice de migration » a déjà fait l'objet de plusieurs présentations aux opérateurs concernés et à l'Arcep. Les premières offres de migration en nombre seront proposées dès l'expérimentation d'arrêt technique du RTC qui sera menée sur quelques communes d'ici fin 2021. En fonction des enseignements de cette expérimentation, ces offres de migration pourront évoluer jusqu'aux premières fermetures de plaques prévues fin 2023.

Analyse du marché 3b de fourniture en gros d'accès central en position déterminée à destination du marché de masse

Opportunité du maintien de la collecte IP

Orange note que l'Arcep n'a pas fait évoluer son projet de décision de manière à prendre en compte la remarque formulée s'agissant de la pérennité de la collecte IP.

Orange a ouvert récemment une nouvelle option de collecte Ethernet en mode VPLS³ (dite « Optimum Collect ») disponible à la fois en livraison régionale et nationale. Cette option apporte une souplesse de fonctionnement par rapport à la collecte Ethernet déjà disponible, et repose sur une technologie efficace et compétitive. Une soixantaine d'opérateurs ont déjà souscrit à cette nouvelle offre, ce qui illustre son attractivité.

Cela pose la question de l'opportunité du maintien de la collecte IP à l'horizon du prochain cycle d'analyse de marché, pour laquelle les équipements déployés historiquement commencent à devenir obsolètes.

Orange demande ainsi à l'Arcep de réévaluer, à l'aune de l'adoption de la collecte Ethernet, son analyse s'agissant du maintien de l'obligation de fournir la collecte IP au cours du prochain cycle d'analyse de marché (la fermeture de la collecte ATM étant d'ores et déjà actée par ailleurs). Il serait notamment pertinent d'envisager l'arrêt des mises en service de nouveaux troncs de collecte IP, tout en continuant la livraison de nouveaux accès sur des troncs existants. Une telle première étape de fermeture commerciale garantirait la protection des investissements déjà engagés tout en accompagnant la transition technologique en cours.

Analyse de marché 4 de fourniture en gros d'accès de haute qualité

Orange n'exerce pas d'influence significative sur la fibre

Les positions de marché et leurs évolutions au cours du 5^{ème} cycle d'analyses des marchés confirment l'absence de puissance d'Orange.

Les données de marché actualisées par l'Arcep au T4 2019 **démontrent la dégradation de la position d'Orange :**

³ Virtual private LAN service

- au regard des données fournies par l'Arcep (figure 8 page 47), **la part de marché d'Orange est de [...] sur le marché de gros et de [...] sur le marché de détail soit une perte de [...] points de part de marché par rapport au T4 2015 ;**
- [...]

En dehors du fait que les données de marché communiquées par l'Arcep auraient dû la conduire à ne plus réguler Orange sur la fibre, la situation concurrentielle du marché est incorrectement prise en compte dans les tests de répliquabilité tarifaire prévus par l'Arcep dans le second projet mis en consultation.

L'Arcep considère que seule la zone ZF1 peut être considérée comme purement concurrentielle, le degré d'intensité concurrentielle étant principalement mesuré à partir de la part de marché infrastructure d'Orange. Orange regrette que l'Arcep n'ait pas appliqué ce dernier critère d'analyse pour évaluer l'intensité concurrentielle de la ZF2-A, et évaluer ainsi de manière objective s'il n'y a pas lieu de considérer la ZF2-A comme pleinement concurrentielle au même titre que la ZF1.

Les critères de non régression pour la ZF1 doivent être supprimés

Dans son projet de décision, l'Autorité conserve des critères de non régression pour ZF1 « *l'Autorité estime justifié d'y conserver, pendant un an, les communes respectant encore deux des critères et pour lesquelles le dernier de ces critères est respecté à 10% près* » (page 93).

Ces critères prévoient des cas où des communes pourraient sortir de ZF1 sur la base de critères déterminés arbitrairement par l'Arcep pour définir une zone concurrentielle. Il apparaît notamment injustifié qu'une commune sorte de ZF1 par le seul fait d'une baisse de plus de 10% du nombre d'accès BLOD. En effet, la baisse du nombre d'accès BLOD pourrait se justifier par le déploiement des offres de haute qualité sur FttH et ne traduire d'aucune manière une baisse de l'intensité concurrentielle au sein de la commune.

Orange considère donc que le seul critère pouvant apprécier le caractère concurrentiel de la zone est la part de marché infrastructure et il devrait donc être le seul à intervenir dans les critères de non régression de l'Arcep.

Qualité de service

Orange considère que les obligations de fourniture d'indicateurs de qualité de service doivent être allégées. Il n'apparaît pas raisonnable d'imposer des seuils chiffrés sur les indicateurs des offres de gros en fin de vie qui sont non structurantes pour la dynamique concurrentielle du marché Entreprise (PDH/SDH/ATM).

Orange souhaiterait que les seuils de TRDC et TRGTR des accès PDH/SDH soient supprimés et que les offres DSLE et CE2O soient exclues des accès de haute qualité sur support cuivre en technologie xDSL et sur support BLOD compte tenu de la fermeture du réseau ATM.

En ce qui concerne l'obligation de publication d'indicateurs de qualité de service, Orange regrette l'inflation de données à traiter, en particulier quand d'autres arguments militent pour la suppression ou l'optimisation de certains indicateurs (produits en fin de vie tels que LPT, DSLE et CE2O, volumes non significatifs tels que CN2 ou Optimum Ethernet). Il n'est par ailleurs pas pertinent de publier des indicateurs d'offres dont les volumes sont trop faibles pour être significatifs. Orange souhaiterait qu'un seuil raisonnable d'activité (à l'instar de ce qui est fait pour les seuils de TRDC sur support SDH/PDH) soit défini, en deçà duquel la publication des indicateurs n'est pas requise et que l'annexe D soit revue en conséquence.

Fermeture du réseau ATM

Concernant la tarification des produits reposant sur le réseau ATM, compte tenu de l'annonce faite par Orange des fermetures commerciale et technique des produits ATM respectivement les 31 décembre

2020 et 30 juin 2022, Orange renvoie l'Autorité à sa réponse à la consultation « Bilan et perspectives » et au premier projet de consultation publique dans laquelle il avait invité l'Arcep à la suppression de l'ensemble des obligations, y compris tarifaires et ce, toutes zones confondues, pour les produits DSLE et CE2O dans le cadre du prochain cycle d'analyse de marché afin de faciliter la migration vers les offres Ethernet.

Orange considère que le cadre envisagé dans ce projet de décision n'est pas de nature à instaurer les conditions requises à la fermeture du réseau ATM à plusieurs titres.

En premier lieu, Orange s'étonne que l'Arcep ne propose pas la suppression des obligations de contrôle tarifaire sur les produits ATM dès le début du prochain cycle d'analyse de marchés afin de permettre à Orange de mettre en place les conditions tarifaires nécessaires pour favoriser la migration vers les offres Ethernet. L'échéance initialement annoncée par l'Arcep en mars 2022 est même désormais repoussée à juillet 2022 soit une date postérieure à la date de fermeture technique annoncée par Orange à savoir mi-2022. Cette disposition de l'Arcep rendra d'autant plus difficile la fermeture du réseau ATM.

Le second projet mis en consultation publique maintient le critère arbitraire et disproportionné utilisé par l'Arcep (p. 95 une telle hausse « ne pourrait avoir lieu que si Orange a migré, à la date de ces hausses, la très grande majorité de ses accès ATM commercialisés sur le marché de détail entreprises. Par exemple, une telle hausse ne pourrait intervenir que lorsque le parc des accès ATM de détail d'Orange aura diminué de 95 % à compter du 1er mars 2020. ») pour autoriser une hausse des tarifs ATM laissant penser qu'Orange n'est pas pleinement investi dans la migration du parc ATM alors qu'Orange a déjà procédé à la migration de près [...] de ses accès de détail entre fin 2018 et fin 2019.

Comme mentionné en réponse au premier projet mis en consultation, de par l'expérience d'Orange en matière de fermeture de réseau, Orange considère que le levier tarifaire est un élément essentiel à la migration. Il n'apparaît ni efficace ni proportionné que l'activation d'un tel levier soit conditionné à la migration d'un parc de détail alors même qu'aucun élément factuel ne permet de le justifier.

En dernier lieu, ces conditions restrictives sont instaurées alors même qu'Orange s'est pleinement engagé à accompagner les opérateurs dans cette migration en mettant en place, après concertation avec l'ensemble des opérateurs clients sous l'égide de l'Autorité, un dispositif d'accompagnement à la migration aussi bien technique que tarifaire.

Orange regrette que le cadre proposé par l'Arcep ne soit pas de nature à inciter les opérateurs à accélérer la migration de leur parc ATM, incitation qui à date fait défaut ce qui nuit à la planification de l'évolution du réseau d'Orange.

Analyse de marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil de boucle locale

Obligation de proposer une prestation de remplacement d'appui aérien

L'Arcep a fait évoluer significativement son projet de décision depuis la consultation publique de février 2020, en proposant d'introduire une obligation pour Orange de proposer une prestation de remplacement ou renforcement d'appui aérien dans le cadre de l'offre GC BLO, en s'engageant sur un délai d'intervention.

Cette proposition vient renverser complètement la logique qui prévalait jusqu'à présent s'agissant de l'obligation d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, puisque l'Arcep considère désormais que c'est à Orange en premier lieu d'assurer la responsabilité des travaux de rénovation, et que c'est au choix de l'opérateur alternatif de décider s'il souhaite ou non les réaliser lui-même.

Orange conteste vivement ce changement radical de posture de l'Arcep, qui remet en cause un principe fondateur de l'offre GC BLO réaffirmé au fil des analyses de marchés – l'autonomie des opérateurs

clients de l'offre dans la conduite de leurs déploiements – et vient à l'encontre de tous les travaux réalisés jusqu'à présent par Orange pour enrichir les processus de son offre de gros afin de faciliter les interventions des opérateurs.

En premier lieu, Orange tient à rappeler la constance dont a fait preuve l'Arcep dans ses décisions d'analyses de marchés successives depuis 2011 s'agissant du principe de « *grande autonomie* » laissée aux opérateurs dans la conduite de leur déploiement en ce qui concerne l'accès aux appuis aériens d'Orange.

« Il convient que [Orange] mette en œuvre les modalités opérationnelles nécessaires pour permettre aux opérateurs de déployer leurs réseaux de fibre optique au niveau de son génie civil souterrain et aérien en bénéficiant d'une grande autonomie. Cela suppose une responsabilisation accrue des opérateurs à chaque étape des processus opérationnels et une limitation des interventions de [Orange] à de simples étapes de validation du respect des règles d'ingénierie. » (décision n° 2011-0668 du 14 juin 2011)

« À ce titre, il convient également que, dans l'objectif décrit précédemment de permettre aux opérateurs de conduire leurs déploiements de boucles locales optiques en bénéficiant d'une grande autonomie, Orange propose des solutions de désaturation pouvant être mises en œuvre directement par les opérateurs. Cette autonomie des opérateurs dans la mise en œuvre de solutions de désaturation devrait notamment concerner certaines hypothèses de reconstruction de génie civil, notamment lorsqu'elles sont indispensables au déploiement d'un réseau mutualisé. » (décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014)

La large autonomie accordée aux opérateurs tiers dans la conduite de leurs déploiements dans la réalisation des travaux de rénovation et de désaturation nécessaires, tant au niveau des conduites souterraines que des appuis aériens, a dès l'origine été considérée par l'Arcep comme une garantie d'efficacité des processus, en limitant au maximum les interventions d'Orange.

En deuxième lieu, Orange rappelle que les évolutions apportées au fil des années aux processus de l'offre GB BLO, en particulier dans le cadre des travaux des groupes multilatéraux réunissant l'ensemble des opérateurs sous l'égide de l'Arcep, se sont toujours inscrites dans cette logique d'accorder plus d'autonomie aux opérateurs tiers, en leur permettant d'effectuer des travaux jusqu'alors uniquement réalisés par Orange (réparation des conduites cassées, rehausse des chambres sous trottoir, ...).

[...], aucun opérateur n'avait d'ailleurs, depuis l'introduction de l'accès aux appuis aériens en 2011, exprimé une telle demande qu'Orange réalise à sa place les travaux de remplacement ou renforcement d'appuis aériens.

Orange regrette à ce titre que l'Arcep envisage de remettre en cause un principe fondateur de l'accès aux infrastructures de génie civil sur la base d'une demande concernant un cas spécifique. Orange propose d'aborder plus loin la problématique des étiquettes jaunes.

En troisième lieu, Orange estime qu'un tel changement dans l'offre GC BLO viendrait nécessairement faire peser sur Orange une charge supplémentaire d'activité, non prévue, dispersée sur le territoire et non adaptée au rythme de déploiement des opérateurs.

En pratique, les opérateurs qui conduisent aujourd'hui les déploiements de leurs réseaux FttH sur leurs territoires respectifs, notamment dans le cadre des projets d'initiative publique, contractualisent généralement avec des sociétés sous-traitantes qui prennent en charge l'ensemble des travaux, depuis les phases d'études jusqu'aux phases de déploiements. Ces sociétés sous-traitantes procèdent en particulier aux opérations de remplacement ou renforcement d'appuis aériens nécessaires, en enchaînant dans la foulée avec les opérations de déploiements à proprement parler.

Orange estime qu'entre [...] des poteaux doivent être remplacés car ils ne permettent pas de supporter le surplus de charge lié au déploiement de câbles de fibre optique. De l'ordre de [...] opérations de

remplacement ou renforcement d'appuis aériens sont ainsi réalisées chaque année en autonomie par les opérateurs tiers, et Orange considère que ce chiffre pourrait [...] au cours des prochaines années. La volumétrie de la rénovation des appuis aériens est en fait d'un tout autre ordre de grandeur par rapport à la rénovation du génie civil souterrain, pour laquelle on compte à peine un millier d'opérations par an.

Aussi, Orange insiste auprès de l'Arcep sur le fait qu'il ne lui serait matériellement pas possible, ne disposant pas sur ces territoires de sous-traitants mobilisables, de répondre à de telles demandes de la part des opérateurs tiers, de surcroît au vu des volumes potentiels et des délais contraints.

En quatrième lieu, dans l'hypothèse où l'Arcep obligerait Orange à procéder aux opérations de remplacement ou renforcement d'appuis aériens en lieu et place des opérateurs tiers, Orange met en garde l'Arcep quant à l'inefficacité qui en résulterait, en venant complexifier inutilement les processus opérationnels en place pour l'offre GC BLO.

La mise en œuvre d'une telle possibilité nécessiterait dans tous les cas une modification des processus de commande actuellement en place. Sans préjuger de l'étendue de ces modifications, Orange estime qu'il faudrait nécessairement introduire une phase d'instruction par Orange de la demande de remplacement ou renforcement d'appui aérien transmise par un opérateur tiers – de manière à permettre à Orange de s'assurer du caractère raisonnable de la demande et d'évaluer le cas échéant le délai nécessaire pour la réalisation des travaux – puis une phase de travaux par Orange une fois la demande confirmée par l'opérateur tiers – sous réserve que ce dernier ait au préalable communiqué à Orange le résultat du calcul de charges, intégrant les futurs câbles en fibre optique qui seront déployés.

Orange regrette ainsi que l'Arcep vienne remettre en cause un processus existant fonctionnel et efficace, en forçant l'introduction de phases d'échanges supplémentaires entre Orange et l'opérateur tiers, ce qui aurait pour effet d'alourdir l'ensemble du dispositif et faire peser des contraintes indues sur Orange dans la mesure où le calendrier de déploiement de l'opérateur tiers serait alors conditionné à la capacité d'Orange à conduire les opérations dans les délais annoncés.

En dernier lieu, Orange signale que l'introduction d'une telle mesure permettant aux opérateurs tiers de demander à Orange de procéder à leur place aux travaux de remplacement ou rénovation d'appuis aériens aurait pour conséquence de devoir modifier les principes de facturation, de sorte à ce que les opérateurs soient facturés pour de telles demandes lorsqu'il s'agit de travaux liés à des déploiements ponctuels. Le principe de prise en charge par Orange des coûts de rénovation des infrastructures ne vaut en effet que lorsque les travaux sont liés à des déploiements massifs, en aval des points de mutualisation.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, il n'est ni raisonnable, ni proportionné, ni justifié qu'Orange ait à proposer une prestation de rénovation ou remplacement des appuis aériens et à s'engager sur un délai de réalisation alors même que les opérateurs tiers sont en mesure de réaliser ces opérations efficacement par eux-mêmes dans le cadre de leurs propres déploiements.

Orange demande en conséquence à l'Arcep de retirer cette disposition contestable, et de conserver le dispositif actuel, équilibré et plébiscité jusqu'à présent par les opérateurs.

S'agissant des poteaux marqués avec des étiquettes jaunes, Orange tient à préciser les éléments suivants.

Orange a mis en place un programme périodique de maintenance de ses appuis aériens – le Plan Poteaux – qui s'étale sur un cycle de 6 ans (le cycle en cours a été engagé au début de l'année 2020). Dans le cadre d'un cycle, l'intégralité du parc d'appuis aériens d'Orange – environ 15 millions de poteaux – fait l'objet d'une vérification. Le Plan Poteaux est sous-traité auprès de plusieurs entreprises sous-traitantes qui se répartissent le territoire national, soit pour les phases d'audit, soit pour les travaux de remplacements.

Chaque entreprise sous-traitante en charge de l'audit organise ses phases d'études par zone, de manière à les étaler sur les 6 années du cycle. Pour chaque poteau sont vérifiés l'état physique, l'alignement, la solidité de l'implantation, l'état du bois (pour les poteaux bois) etc.

Suite à la vérification, les cas suivants sont prévus :

- le poteau est considéré comme sain ;
- le poteau est en bon état physique, mais doit être replanté, redressé ou recalé : l'auditeur pose alors une étiquette orange ;
- le poteau présente des signes de faiblesse, sans toutefois faire courir un risque au niveau de la sécurité des personnes ou de l'intégrité des réseaux : l'auditeur pose alors une étiquette jaune ;
- le poteau fait courir un risque critique au niveau de la sécurité des personnes ou de l'intégrité des réseaux et doit être changé. Orange procède alors au remplacement immédiat (sous 2 mois) de ce poteau au titre de la maintenance curative.

Les opérations de remplacement des poteaux identifiés avec étiquettes jaunes, au titre de la maintenance préventive, sont conduites par les entreprises sous-traitantes en fonction des zones concernées dans la durée des 6 ans du cycle, de manière optimisée en fonction de leur organisation propre et de leur capacité à regrouper les interventions, et dans la limite des budgets annuels. Orange estime qu'environ [...] des appuis aériens sont remplacés au cours d'un cycle du Plan Poteaux.

Le signallement avec étiquettes jaunes avait pour objectif initial d'interdire aux équipes d'intervention de monter sur les poteaux concernés – lorsque cette pratique était encore en vigueur. Ce signallement permet aujourd'hui d'indiquer aux opérateurs FttH qui accèdent aux appuis aériens d'Orange dans le cadre de l'offre GC BLO que de tels poteaux doivent être impérativement changés avant tout déploiement de câble en fibre optique s'appuyant sur ces derniers. En pratique les opérateurs tiers procèdent aux opérations de remplacement des poteaux avec étiquettes jaunes en autonomie dans les mêmes conditions que pour les poteaux identifiés comme devant être remplacés suite au calcul de charge.

Les opérateurs tiers ont fait part de difficultés rencontrées sur le terrain liées à un manque de coordination au niveau d'une même zone entre la conduite des audits dans le cadre du Plan Poteaux d'Orange et la conduite de leurs propres déploiements. Comme indiqué par l'Arcep dans son document en consultation publique, des échanges sont engagés entre Orange et les opérateurs tiers pour limiter dans la mesure du possible la superposition des zones d'études. Orange va notamment enrichir cet automne les informations préalables disponibles via les plans itinéraires (PIT) et l'outil GESPOD (dans lequel figureront pour chaque poteau, le cas échéant, la date de l'audit et la couleur de l'étiquette).

S'agissant de l'opportunité pour un opérateur tiers de demander à Orange le remplacement « anticipé » des poteaux signalés avec étiquettes jaunes dans sa zone de déploiement, au motif qu'Orange devra bien finir par les remplacer, Orange maintient les réserves exprimées précédemment et apporte les compléments suivants.

Une telle demande aurait pour effet de désorganiser les activités de maintenance préventive du Plan Poteau d'Orange pour l'entreprise sous-traitante concernée, en mobilisant pour ce faire les équipes en charge de la maintenance préventive ou curative dans d'autres zones du territoire.

Aussi, sans mesure particulière, existe un risque d'inefficacité et de surcoût lié au fait qu'Orange puisse engager le remplacement d'un appui aérien signalé avec étiquette jaune sans avoir pu intégrer les contraintes de charge liées au déploiement à venir de câbles en fibre optique par l'opérateur tiers, ce qui pourrait résulter au fait de devoir dans un second temps remplacer le poteau fraîchement posé pour un appui plus solide.

Enfin, Orange estime qu'il ne ferait pas sens que, pour une même zone de déploiement (généralement quelques artères au sein d'une même zone arrière de point de mutualisation), un opérateur tiers ait recours à une telle prestation d'Orange pour quelques poteaux avec étiquettes jaunes – avec les contraintes que cela poserait s'agissant des processus opérationnels, des échanges d'informations et

des délais – et se charge de son côté du remplacement des quelques autres poteaux qui ne passeraient pas le calcul de charge. La logique opérationnelle commande ainsi à ce que l'opérateur tiers procède lui-même en autonomie à l'ensemble des opérations de remplacement de poteaux, et ce qu'ils soient ou non signalés avec des étiquettes jaunes.

Néanmoins, dans l'hypothèse où l'Arcep maintiendrait sa demande, ce qu'Orange conteste, Orange serait prêt à étudier la mise en place d'une prestation ne concernant que le remplacement des poteaux signalés avec étiquettes jaunes.

Le cas échéant, afin de répondre aux attentes de l'Autorité, Orange pourrait définir un processus opérationnel compatible avec ses propres contraintes au niveau de la conduite du Plan Poteaux, dans lequel l'opérateur pourrait, sur la base des informations préalables à sa disposition, identifier les poteaux signalés avec étiquettes jaunes qu'il souhaiterait qu'Orange remplace par anticipation. Un tel processus supposerait *a minima* un délai de prévenance compatible avec les contraintes d'Orange et une volumétrie minimale par zone.

Notifications des pénalités dues par Orange

L'Arcep considère dans son projet en consultation publique qu'il revient désormais à Orange de calculer et de notifier aux opérateurs tiers les pénalités pour lesquelles Orange leur serait redevable, au titre du contrat GC BLO.

Orange estime que l'Arcep va au-delà de ses prérogatives et que cette évolution constituerait une rupture de l'équilibre contractuel entre Orange et les opérateurs clients de son offre de gros. Les opérateurs disposent en effet de tous les éléments et de toutes les dates leur permettant de vérifier les engagements d'Orange et le cas échéant de réclamer les pénalités qui leur sont dues au titre du contrat.

Il serait inacceptable d'exiger de la part d'un débiteur de fournir au créancier des éléments permettant à ce dernier de le sanctionner. De la même façon qu'Orange doit demander le paiement des pénalités contractuelles dues par ses opérateurs clients, il est raisonnable et proportionné que les opérateurs clients adressent à leur tour leurs demandes de pénalités contractuelles dues par Orange. Orange note par ailleurs qu'aucun opérateur ne propose un tel mécanisme dans ses contrats.

Orange demande donc à l'Arcep de retirer cette proposition, qui remettrait en cause ce principe de réciprocité et serait alors de nature à créer une situation discriminante au détriment d'Orange.

Informations sur la disponibilité de liens LFO

Informations préalables à destination des opérateurs

L'Arcep demande à Orange d'enrichir les informations préalables à destination des opérateurs s'agissant de l'offre LFO en précisant *a minima* si des fibres optiques sont disponibles sur les liens LFO inter-NRA.

Orange rappelle que les opérateurs ont aujourd'hui la possibilité d'avoir accès à la meilleure information sur la disponibilité de liens LFO en demandant une étude à Orange. Cette étude repose sur l'analyse, par les experts d'Orange en charge du réseau de transmission, de toutes les solutions possibles pour raccorder les NRA souhaités par l'opérateur, en envisageant notamment des solutions de désaturation de liens inter-NRA telles que la mise en place d'équipements WDM, le réaménagement des fibres utilisées voire le déploiement de nouveaux câbles fibre optique.

Ainsi, la fourniture avec toute étude d'une information brute sur la disponibilité de fibres optiques par lien, sans tenir compte des analyses mentionnées ci-dessus, n'a que peu d'utilité. Orange s'est d'ailleurs engagé de longue date à assurer un taux de retour positif supérieur ou égale à 95 % aux commandes de liens LFO passées par les opérateurs, ce qui rend d'autant moins nécessaire une quelconque information sur les fibres disponibles.

En complément, Orange informe deux fois par an les opérateurs de toute modification sur les liens qui ont été jusqu'alors déclarés non utilisables. Orange rappelle que la prestation de disponibilité par département comporte un taux d'erreur de 5 % sur l'engagement de 18 mois pour les informations fournies.

Par ailleurs Orange fournit depuis 2013 aux collectivités locales des cartes des liens LFO inter-NRA par département, avec indication de la disponibilité pour chaque lien. Cette carte répondait à une demande de l'Arcep, s'agissant d'apporter une information sur la disponibilité des liens LFO pour les collectivités non déclarées opérateurs qui ne pouvaient donc pas avoir accès à l'offre LFO et aux études associées. Orange fournit également aux collectivités locales et aux opérateurs une carte de présence de liens optiques par zone de transmission régionale sans indication de disponibilité. Orange constate aujourd'hui la très faible appétence des collectivités pour la carte des liens LFO inter-NRA par département avec indication de la disponibilité pour chaque lien (Orange a reçu [...]), contrairement aux cartes par zone de transmission régionale ([...]).

Enfin, la généralisation envisagée par l'Arcep de l'offre de génie civil pour le déploiement de réseaux de collecte sans plus aucune condition liée à la disponibilité de liens LFO sur le parcours concerné rend encore moins nécessaire l'information de disponibilité de fibres optiques sur un lien LFO inter-NRA.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, Orange considère que le besoin pour les opérateurs de disposer d'une information sur la disponibilité ou non de fibres optiques par lien LFO inter-NRA n'est pas justifié, ni pour les opérateurs, ni pour les collectivités. Orange demande ainsi à l'Arcep de renoncer à imposer cette obligation.

Informations communiquées chaque trimestre à l'Arcep

L'Arcep a ajouté les informations suivantes aux éléments qu'Orange doit lui communiquer tous les trimestres sur ses réseaux.

« les informations sur l'ensemble des liens LFO d'Orange, par le biais :

- d'un fichier cartographique intégrable dans un système d'information géographique des liens et des nœuds qu'ils raccordent ;*
- d'un tableau numérique exploitable par les lecteurs de tableaux listant ces liens en précisant, pour chacun :*
 - o les nœuds « d'origine » et d' « extrémité » ;*
 - o la taille des nœuds d'extrémité ;*
 - o le nombre de fibres disponibles à date. »*

Orange rappelle que l'Autorité dispose déjà par ailleurs de tous les éléments utiles pour LFO, parmi les fichiers fournis par Orange au titre de l'observatoire THD. Le fichier « nœuds » détaille ainsi tous les nœuds (NRA ou NRO) et le fichier « collecte » détaille l'ensemble des liens de collecte existants entre les nœuds.

Aussi, compte tenu des éléments présentés précédemment, l'information sur le « nombre de fibres disponibles à date » ne permettra pas à l'Arcep de connaître la disponibilité effective des liens LFO puisque cela nécessite de réaliser une étude par un expert d'Orange en charge du réseau de transmission. L'Arcep dispose en outre des informations de disponibilité sur la base du tableau de bord LFO communiqué chaque trimestre par Orange, qui précise les réponses favorables ou défavorables faites aux opérateurs pour tous les liens commandées. Cette information est donc inutile pour l'Arcep.

Par ailleurs, les coordonnées géographiques des nœuds sont également déjà fournies à l'Arcep, lui permettant de réaliser les représentations cartographiques des liens LFO au moyen d'un outil SIG (création d'un segment en raccordant ses deux sommets).

Orange demande ainsi à l'Arcep de modifier la liste des informations communiquées chaque trimestre, en supprimant cet ajout concernant les liens LFO.

Projet de décision envisagé par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés

Orange rappelle la mise en place d'un programme de non-raccordement des immeubles neufs à son réseau cuivre (projet ZLIN). Orange a l'ambition d'étendre ce programme à l'ensemble des zones où les réseaux FttH sont déployés ainsi qu'aux immeubles non résidentiels. Cette ambition passe nécessairement par une bonne prise en compte des constructions neuves par l'ensemble des OI.

En pratique, le raccordement d'un immeuble neuf au réseau FttH de l'OI en charge de la zone concernée doit être réalisé avant la livraison de l'immeuble, de manière à ce que les nouveaux occupants puissent souscrire à un abonnement sur fibre optique dès leur emménagement. Il convient en outre que l'OI puisse communiquer, dans le cadre du projet ZLIN, les éléments permettant à Orange de déterminer s'il convient de raccorder ou non l'immeuble à son réseau cuivre.

Orange regrette ainsi que le projet de décision symétrique ne soit pas plus volontariste s'agissant du raccordement des immeubles et lotissements neufs, additionnels ou écartés. Orange rappelle ci-dessous les éléments principaux de sa réponse à la consultation publique de février 2020, qui sont toujours valables :

- la nécessité pour les OI d'anticiper la détection des constructions de nouveaux immeubles,
- la préférence d'Orange pour une date cible de raccordement au réseau FttH permettant la commercialisation de service lors de la livraison des logements/locaux aux propriétaires plutôt qu'une notion de délai suite à l'information du promoteur dès lors que le PM de la zone de localisation de l'immeuble neuf est ouvert commercialement,
- la nécessité de mise à disposition dans les IPE des informations donnant une visibilité suffisantes sur la perspective de raccordement permettant à Orange d'arbitrer sur le besoin de prévoir le raccordement au réseau cuivre.

Orange estime que l'Arcep n'a pas pris pleinement conscience des enjeux s'agissant du raccordement en fibre optique des constructions neuves, malgré sa volonté affichée de prendre en compte les besoins des clients finals.

Orange demande ainsi à l'Arcep de faire évoluer son projet de décision en imposant à chaque OI le raccordement des constructions neuves à son réseau FttH dans un calendrier permettant effectivement aux nouveaux occupants de souscrire à un abonnement sur fibre optique dès leur emménagement.

En outre, en plus de la possibilité donnée au promoteur d'informer l'OI, un mécanisme permettant à un OC de signaler des projets immobiliers serait nécessaire afin de permettre l'anticipation des OI en parallèle des données de la base SIT@DEL.

Processus de signalement et de correction des données manquantes ou erronées relatives aux informations à la maille de l'immeuble

Orange regrette que l'Arcep n'ait pas pris en compte, dans son nouveau projet de décision, les difficultés remontées dans sa réponse à la consultation publique de février 2020 s'agissant des délais envisagés pour la correction des données manquantes dans les IPE.

Orange a confirmé s'inscrire totalement dans les processus proposés visant à garantir l'information la plus fiable permettant une commercialisation la plus efficace possible par les OC, et propose d'ailleurs déjà un mécanisme efficace sur la base de tickets d'anomalie qui pourra servir d'exemple lors des travaux en cours de normalisation de ces échanges.

Pour les cas simples, Orange considère que le délai de traitement d'une semaine ne peut raisonnablement être tenu. La création d'une nouvelle adresse dans un SI unitaire ne présente pas de difficulté en soi, cependant son apparition dans les IPE est conditionnée à un certain nombre d'actions

de contrôle, de rattachement à des éléments de réseaux et de propagation en série entre des SI différents (en général de nuit) qui conduisent mécaniquement à un délai d'environ 5 jours. À ce délai, il convient alors d'ajouter les contraintes propres au traitement de la signalisation de l'OC (réception de la demande, accusé de réception, transmission par les équipes Wholesale vers les acteurs réseaux concernés... puis après traitement : envoi de la réponse et clôture du ticket). Il sera dès lors matériellement impossible pour Orange de respecter le délai proposé d'une semaine. Orange demande ainsi à l'Arcep d'étendre ce délai à 2 semaines pour le traitement des cas simples.

Concernant les cas complexes, la proposition de rajouter un délai supplémentaire de 3 semaines par rapport aux cas simples pourrait être suffisante pour permettre le traitement.

En revanche, pour le traitement des demandes de masse, Orange réaffirme le besoin de mener des analyses complémentaires de manière à déterminer un délai raisonnable fondé sur un retour d'expérience à partir de cas concrets et non sur une estimation théorique de l'Arcep (2 mois). Sur la base de son expérience passée s'agissant d'une demande de masse sur la commune de Reims, Orange estime qu'un délai minimum de 3 mois est nécessaire pour le traitement de telles situations.

Commande sans adresse

Orange se montre très réservé s'agissant du dispositif envisagé par l'Arcep dans son projet de décision pour le traitement des locaux « sans adresse », qui aurait pour effet de considérer qu'un local sans adresse puisse être raccordé sous 3 mois, sans qu'aucune étude n'ait été faite s'agissant des déploiements.

Les cas d'application décrits par l'Arcep pour ces locaux « sans adresse » relèvent en effet en premier lieu du dispositif évoqué précédemment s'agissant du traitement des données manquantes dans les IPE de l'OI. Une fois la correction effectuée, le local qui était jusqu'à présent identifié « sans adresse » devrait alors être traité comme un « local additionnel ou écarté » : l'OI aurait alors jusqu'à 6 mois pour le rendre raccordables, sous réserve d'avoir obtenu les accords nécessaires.

En tout état de cause, le délai nécessaire pour rendre raccordable un local donné est lié à la capacité à obtenir les accords du propriétaire et/ou du gestionnaire du domaine public et au besoin éventuel de réaliser des travaux complexes. Sans une étude préalable, aucun délai prévisionnel ne pourra être communiqué à l'opérateur qui en a fait la demande, et Orange ne pourra pas s'engager. L'expérience d'Orange montre que certains locaux nécessitent des délais bien supérieurs à 3 voire 6 mois pour être rendus raccordables. C'est notamment le cas pour les centres commerciaux, cités en exemple par l'Arcep, qui montrent bien à quel point la situation peut être complexe, s'agissant des négociations avec les exploitants de telles structures.

L'objectif d'Orange reste bien de rendre raccordables l'ensemble des logements et locaux professionnels de ses zones arrière de PM, dans le respect de l'obligation de complétude. Toutefois les délais proposés ici par l'Arcep, s'ils pourront éventuellement être respectés dans les cas simples – par exemple un logement individuel sans adresse au milieu d'une zone déjà déployée – ne sont pas adaptés à des situations plus complexes, telles que décrites dans le projet de décision.

Orange invite l'Arcep à revoir le dispositif prévu pour les locaux « sans adresse » en le mettant en cohérence avec les dispositifs prévus pour le traitement des données manquantes dans les IPE et pour le traitement des locaux additionnels ou écartés.

Obligation de proposer une offre avec un premier niveau de qualité de service renforcée sur infrastructure (FttH+)

Sur l'absence de prélocalisation amont/aval PBO

L'Arcep demande à l'OI d'assurer un traitement global des signalisations déposées par l'OC sur le segment aval PM dans le cas d'un accès FttH+, sans exiger de prélocalisation entre amont et aval PBO, i.e. entre le segment PM-PBO et le raccordement câblage client final.

Orange étudiera les implications d'une telle évolution sur ses processus de rétablissement notamment concernant les compétences à mettre en œuvre. Orange indique que ces signalisations ne pourront faire l'objet de rendez-vous client, afin de ne pas saturer inutilement les plans de charge des intervenants.

Orange détaillera les conditions de dépose à respecter par l'OC pour de telles signalisations, notamment les informations client à fournir pour les cas qui supposent une intervention jusqu'à la prise terminale optique.

Sur l'intervention au niveau des jarretières de l'OC

L'Arcep demande à l'OI de prévoir d'intervenir à la demande de l'OC au niveau de ses jarretières au PM.

Orange étudiera le principe d'une prestation qui pourrait être réalisée par Orange sur toutes les signalisations déposées par l'OC mais qui ne serait facturée que lorsque le défaut est effectivement localisé au niveau des jarretières de l'OC. Les conditions de réalisation de cette prestation devront être étudiées mais comprendront *a minima* la fourniture des positions des deux extrémités de la jarretière.

La mise en œuvre d'une telle disposition ne pourra intervenir que postérieurement à la mise en place du protocole Interop SAV 3.0 permettant de disposer des mécanismes de gel/dégel et de validation de la réparation ainsi que de la mise à disposition pour l'OI (en vision OC) d'un moyen de vérification en fin d'intervention du bon fonctionnement de l'accès signalé et de l'absence de dommage au voisinage du coupleur de l'OC.

Qualité de service sur les réseaux FttH

Sur les engagements contractuels

Orange considère légitime que les OI puissent, dans leurs contrats d'accès, s'engager à respecter un niveau de qualité de service, et à proposer l'application de pénalités. Orange intègre d'ores et déjà de tels mécanismes dans ses offres de gros notamment pour les liens NRO-PM et le SAV des offres à QoS renforcée.

La liste des items sur lesquels l'OI devrait s'engager contractuellement, figurant en annexe 1 du projet de décision, soulève des questions, notamment s'agissant des cas complexes où la responsabilité peut être partagée entre l'OC et l'OI. À ce titre, il semble que les indicateurs suivants ne devraient pas faire l'objet d'engagements contractuels :

- les échecs dans le traitement d'une demande d'accès dont la cause peut être liée à l'OC (qualité des informations qu'il fournit par exemple) et à sa capacité à produire le raccordement STOC, quand bien même l'ensemble des infrastructures a été mis à disposition par l'OI ;
- la disponibilité de l'assistance téléphonique, dont la performance est directement dépendante de la pertinence des appels qui lui sont destinées et de la volonté d'utilisation des outils normalisés mis à la disposition des OC par l'OI.

A contrario, Orange a introduit dans ses contrats des pénalités pouvant être dues par les OC, notamment en cas d'intervention à tort en production comme en SAV. Orange estime que de tels

engagements réciproques avec pénalités associées pour les OC sont des éléments importants pour garantir l'efficacité opérationnelle et devraient constituer un standard.

En outre, l'introduction dans le projet de décision d'un engagement d'interruption maximale de service (ci-après « IMS ») pour tous les accès, notamment grand public, est surprenante, car un tel engagement n'est pas directement en lien avec les processus opérationnels et est le plus souvent, comme le montrent d'ailleurs les indicateurs en annexe 2, réservé aux accès avec qualité de service renforcée. Orange ne partage pas le besoin d'engagement sur cet indicateur pour tous les accès.

Par ailleurs, pour ses offres à qualité de service renforcée, Orange ne souhaite pas ajouter dans ses contrats un engagement spécifique concernant les signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – cause OI, ces cas étant déjà couverts par la GTR et l'IMS.

Aussi, Orange rappelle que les prestations d'hébergement ne doivent pas nécessairement être liées aux offres de gros d'accès passif FttH. L'offre d'hébergement d'Orange fait ainsi l'objet d'une offre dédiée, qui présente des engagements contractuels et des mécanismes de pénalité adaptés.

Orange tient également à pointer le risque de voir se multiplier les engagements contractuels, compte tenu de la surenchère au niveau des indicateurs suivis. En effet, l'Arcep entend suivre un nombre important d'indicateurs pour visualiser précisément les processus sur les segments du réseau, mais reste sur une évaluation globale par domaine d'activité pour déterminer le niveau de QoS d'un OI. Il est dès lors nécessaire de se placer dans cette logique d'appréciation globale pour ce qui est des engagements contractuels, et d'éviter que chaque indicateur de l'annexe 1 se retrouve traduit par un engagement dans les contrats des OI. À l'instar de ce qui existe sur le réseau cuivre, un engagement global (tous segments confondus) sur les délais de production ou de rétablissement, assorti d'un suivi de la post-production dans le cas du mode OI, devrait suffire pour les accès du marché Grand Public.

Enfin, Orange tient à souligner que le délai de mise en œuvre de ces nouveaux engagements contractuels doit être supérieur aux 3 mois envisagés, à compter de l'entrée en vigueur de la décision, afin de laisser un temps suffisant aux OI pour la publication d'offre de référence, pour l'élaboration des nouveaux contrats et pour la mise en place des processus opérationnels associés. Orange propose ainsi de passer ce délai à 6 mois.

Sur le respect de seuils chiffrés

Orange rappelle qu'il est prématuré que l'Arcep définisse dès à présent des niveaux de seuils pour les différents indicateurs dans sa décision. Orange considère qu'aucune analyse de fond n'a été menée par l'Arcep permettant de déterminer ce que serait un niveau « raisonnable » de qualité de service. Orange réitère sa proposition de mettre en place un observatoire afin de recueillir des données auprès des différents OI.

Orange prend néanmoins acte de la décision de l'Arcep de la mise en œuvre d'un délai de deux ans avant de procéder à l'entrée en vigueur des seuils proposés pour les indicateurs concernant tous les accès en annexe 6, et accueille favorablement le principe d'une évaluation trimestrielle par l'intermédiaire d'un indicateur composite par domaine (production et SAV).

En revanche l'évaluation de la performance de l'OI dans ses activités de production et de SAV par zone FttH, notamment la différenciation entre ZMD et ZTD, n'a pas de sens pour Orange en raison de l'utilisation des mêmes processus et des mêmes ressources sur les entités opérationnelles qui adressent ces zones.

question 1. Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs et seuils associés proposés en annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en annexe 1 (exemple : à l'engagement contractuel de l'annexe 1 « délai de livraison de l'accès en mode OI » sur lequel doit s'engager l'opérateur d'infrastructure correspond

en annexe 2 l'indicateur « Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI » et son seuil).

a. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en annexe 2 ? Votre avis est particulièrement sollicité pour les indicateurs surlignés en gris dans l'annexe 2 ?

Orange considère non pertinente la relation directe entre les indicateurs proposés dans l'annexe 2 et les engagements contractuels, qui poursuivent à priori des objectifs différents. D'un côté, les indicateurs de l'annexe 2 visent à établir la tenue d'un niveau de qualité globale du réseau avec la possibilité de vision plus fine, notamment par segment ou en analysant les situations les plus difficiles (95^{ème} percentile). De l'autre, les engagements contractuels ciblent plutôt le niveau de fonctionnement des processus opérationnels de l'OI, avec un système de pénalités prévu dans le contrat permettant de compenser les éventuels manquements.

L'Arcep semble d'ailleurs l'avoir perçu de cette façon puisque tous les indicateurs de type « percentile » ne sont pas repris dans l'annexe 1 pour faire l'objet d'engagements contractuels.

En tout état de cause, Orange rappelle qu'à la fois les engagements contractuels et les indicateurs de suivi ne devraient porter que sur des situations pour lesquels les responsabilités seront identifiables sans contestation entre OI et OC.

Ceci exclut dès lors tous les indicateurs dont la cause peut être imputée aussi bien à l'OI qu'à l'OC, et qui nécessitent d'être interprétés. Si de tels engagements devaient néanmoins être intégrés, Orange adopterait alors un mécanisme de pénalité pour les sollicitations à tort des OC.

En conséquence, les indicateurs du domaine de la production surlignés en gris dans l'annexe 2 peuvent permettre – bien qu'Orange conteste la légitimité de certains dans le cadre du mode STOC (post-production) – de suivre le niveau de qualité globale du réseau de l'OI, mais ne doivent pas faire l'objet d'engagements contractuels.

Pour le domaine du SAV, Orange s'étonne de la disparition de l'indicateur de taux de réitération des interruptions de service – qui permettait à l'échelle d'un accès et sur la totalité du parcours d'évaluer la performance du processus de rétablissement de l'OI – au profit d'un indicateur sur le seul segment NRO-PM qui ne subit en pratique que très peu d'incidents, quoique ces incidents ont des conséquences importantes.

b. *A contrario*, quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en annexe 2 ?

S'agissant des niveaux des seuils des indicateurs, Orange considère, comme exprimé précédemment, qu'il n'y a pas lieu à établir de relation directe avec les engagements contractuels.

En premier lieu, les conditions actuelles de déploiement du réseau ne permettent pas de respecter aujourd'hui les seuils indiqués dans l'annexe 2, et Orange considère donc prématuré l'introduction dans les offres de gros de l'ensemble des engagements définis à l'annexe 1. Orange souligne d'ailleurs que ce sont ces mêmes raisons qui ont conduit l'Arcep à différer de deux ans le respect des niveaux de seuils, avec un point d'étape prévu à la fin de cette période d'observation afin de juger de leur pertinence.

En second lieu, si une telle obligation demeure, les niveaux d'engagement que pourrait prendre Orange dans ses offres de gros d'accès aux lignes en fibre optique seront fixés en cohérence avec les conditions pesant sur les OI, tout en permettant un fonctionnement des processus correspondant aux pratiques commerciales courantes.

question 2. Sur le niveau des seuils et le mécanisme d'appréciation :

c. Estimez-vous les niveaux des seuils proposés en annexe 2 pertinents ? [Pour les opérateurs d'infrastructure :] Avez-vous déjà des engagements contractuels portant sur ces indicateurs ? Avec quels niveaux associés ?

d. Le mécanisme d'appréciation se compose de deux sous-groupes d'indicateurs (production et service après-vente), le respect des seuils associés étant appréciés à l'échelle d'un sous-groupe. Estimez-vous nécessaire d'affiner davantage l'appréciation du respect des seuils en distinguant davantage de sous-groupes (sans modifier le nombre total d'indicateurs) ?

En préalable aux commentaires apportés sur chacun des indicateurs, Orange considère qu'il est trop tôt pour se prononcer à ce stade sur les seuils proposés par l'Autorité, car on ne dispose pas du recul nécessaire pour l'évaluation de leur pertinence. Orange rappelle ainsi sa proposition de mettre en place un observatoire visant à déterminer les niveaux pertinents de QoS qui pourront être retenus à terme. Orange accueille néanmoins favorablement le principe d'un point d'étape à l'issue des deux ans d'observation pour évaluer leur pertinence.

Orange rappelle également qu'il est indispensable d'avoir un périmètre suffisant pour que de tels indicateurs puissent être significatifs et représentatifs du niveau de qualité de service assuré par l'OI concerné. L'entrée en vigueur de tels indicateurs devra non seulement être progressive mais surtout être conditionnée à un volume minimal d'évènements concernés par l'indicateur.

Enfin, Orange précise que la détermination du bon niveau de ressources à prévoir pour un OI pour réaliser dans les délais les opérations de production, en mode OI notamment, est conditionnée par la fourniture par les OC de prévisions sur les volumes à traiter.

Orange a déjà fait part à l'Arcep, dans sa réponse au questionnaire envoyé dans le cadre des travaux du groupe de travail sur les indicateurs de QoS, de ses commentaires sur les indicateurs identifiés et les seuils proposés. Malgré quelques adaptations à la marge, Orange considère que certains seuils proposés restent totalement inatteignables.

Concernant le domaine de la production, Orange tient à signaler les points suivants :

- **le taux d'échec d'accès à la BLO** fera l'objet d'interprétation dans un grand nombre de cas ;
- **le taux de signalisations déposées sur les accès livrés dans le mois précédent** doit être limité au mode de production par l'OI. En effet cet indicateur a pour objectif de mesurer la qualité de production effectuée par l'OI et n'a pas de sens dans un mode de production STOC puisque l'OI n'intervient pas dans ce cas dans la livraison de l'accès. La survenance d'une panne dans le mois suivant la livraison en mode STOC est possible, mais relève soit de la qualité de la production de l'OC, soit du domaine du SAV, et est mesurée par le taux de signalisation rapporté au parc. Par ailleurs, un seuil de 14 jours plutôt qu'un mois semble plus pertinent à Orange ;
- **Le taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud et à froid** doit être expurgé des cas de sollicitations à tort pour lesquels l'OI constate, lors du traitement du « CR STOC KO » que rien n'empêchait la production de l'accès concerné ;
- **Le délai de communication d'une nouvelle route optique lors d'un réapprovisionnement à froid** est proposé avec un seuil impossible à tenir, sauf à exclure les situations demandant des autorisations pour lesquelles l'OI n'a pas la maîtrise du délai ;
- **Le taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique** ne dépend pas uniquement de la capacité à traiter les appels par l'assistance téléphonique de l'OI, mais est très liée aux pratiques des OC (pertinence de l'appel et usage des outils normalisés). Le seuil proposé est supérieur au standard du marché sur le domaine des hotlines commerciales et devrait être revu à une valeur plus proche des 80 % ;
- **Les deux délais de livraison d'un lien PRDM-PM (50^{ème} et 95^{ème} percentiles)** sont positionnés sur des seuils trop ambitieux. Orange précise que les délais dépendent des volumes commandés par les OC à l'échelle du NRO, et peuvent varier de 20 à 60 jours ouvrés. En conséquence les

délais proposés pour les 50^{ème} et 95^{ème} percentiles ne sont pas pertinents et devront être réévalués *a minima* à 20 et 70 jours ouvrés respectivement.

Concernant le domaine du SAV, Orange tient à signaler les points suivants :

- **En remarque générale sur tous les indicateurs de délais de rétablissement de type « percentile »**, les valeurs proposées par l'Arcep sont beaucoup trop faibles. En comparaison, sur le réseau cuivre, le 95^{ème} percentile sur le délai de rétablissement est de [...] alors même qu'Orange assume la totalité des interventions et pas seulement les situations plus difficiles ;
- **Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo** : Les deux indicateurs demandés sur ce segment seront à observer en fonction des volumes. L'évaluation du niveau de seuil n'est à ce stade pas possible ;
- **Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO** : Cette partie du réseau est la plus complexe et la plus difficile à rétablir car pouvant nécessiter des interventions soumises à des autorisations, soit de propriétaires privés, soit sur le domaine public. Dans son offre de référence, Orange porte un engagement d'un rétablissement en 10 jours ouvrés sur ce segment et les mesures constatées à ce jour montrent que le seuil de 6 jours ouvrés proposé par l'Arcep n'est pas raisonnable ;
- **Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM** : Avec un parc de plus de [...] liens NRO PM en exploitation, Orange constate en moyenne [...] incidents par mois. Le suivi d'un tel indicateur [...] risque de produire des résultats erratiques et difficilement analysables. Le seuil proposé de 8 heures ouvrées est trop faible et devra être adapté sur la base des retours d'expérience ;
- **Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM** : Orange ne comprend pas l'apparition de cet indicateur au détriment du taux de réitération des interruptions de service vues du client qui a été supprimé. Orange souhaite le retour de l'indicateur global à l'instar de celui existant sur le cuivre (qui n'exclut pas les incidents sur la distribution et le raccordement). En tant qu'OC, Orange constate aujourd'hui des mécanismes de réparation rapides mais inefficaces sur le segment PM-PBO mis en place par certains OI, ce qui permet des niveaux flatteurs pour les indicateurs de délais, mais n'apporte pas de solution aux difficultés rencontrées par le client. Un indicateur de réitération des interruptions de services de l'accès est indispensable pour une évaluation juste de la qualité du rétablissement.

S'agissant des engagements contractuels, Orange propose déjà dans ses offres de gros des engagements sur les domaines suivants :

- délai de livraison du point de branchement optique pour les commandes concernant les locaux raccordables sur demande
- délai contractuel de livraison des liens NRO-PM
- respect de la date de mise à disposition convenue pour les accès avec GTR 4h
- délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo
- délai de rétablissement sur le segment PM-PBO
- délai de rétablissement sur le segment NRO-PM
- délai de rétablissement des accès avec GTR 10h heures ouvrées
- délai de rétablissement des accès avec GTR 4h
- respect de l'IMS pour les accès avec GTR 4h

Dans sa réponse à la consultation publique de février 2020, Orange s'était montré favorable à une méthode fondée sur la détermination d'indicateurs composites au niveau national par domaines d'activité, tels que la production ou la maintenance des accès, et regroupant les produits de gros (avec ou sans QoS renforcée). Orange est donc satisfait du principe retenu par l'Arcep.

Orange tient néanmoins, comme pour ce qui a été exposé précédemment s'agissant du réseau cuivre, à exprimer ses réserves sur le calcul des indicateurs composites, quant à la pondération des indicateurs de type « percentile », qui visent à appréhender des phénomènes de dérive sur une infime partie des opérations de production ou de SAV et ne sont généralement pas représentatifs de la qualité globale perçue par les utilisateurs.

La prise en compte d'indicateurs de type « percentile » dans un indicateur composite de mesure de l'écart par rapport au seuil défini, avec le même poids que les autres indicateurs fondés sur une moyenne pour tous les accès, peut en effet injustement dégrader l'indicateur composite.

Orange demande ainsi à l'Arcep de retirer les indicateurs de type « percentile » du calcul des indicateurs composites, ou à tout le moins de limiter leur pondération par rapport aux autres indicateurs fondés sur des moyennes.

question 3.	<p>Le projet de décision prévoit actuellement que les indicateurs spécifiques aux offres avec qualité de service renforcée et seuils associés proposés en Annexe 2 correspondent à tous les engagements contractuels proposés en Annexe 1.</p> <p>a. Estimez-vous cette correspondance pertinente ? Ou bien estimez-vous que certains engagements contractuels ne doivent pas nécessairement s'accompagner d'un indicateur et d'un seuil correspondants en Annexe 2 ?</p> <p>b. <i>A contrario</i>, quels sont les engagements contractuels pour lesquels sont nécessaires un indicateur et un seuil correspondants en Annexe 2 ?</p>
--------------------	---

Orange note que l'Arcep a limité les volumes d'indicateurs pour les accès avec GTR de manière à encadrer le processus de production en mode OI et évaluer la qualité du respect de la GTR avec des indicateurs classiques sur le domaine entreprise (IMS, indisponibilité) et des engagements contractuels limités au respect des GTR souscrites par les OC.

Cette approche est pertinente et n'appelle pas de commentaire d'Orange si ce n'est de s'en inspirer pour rationaliser les engagements et les indicateurs pour les accès du marché grand public.

Orange accueille favorablement la prise en compte d'une période d'observation de 2 ans.

Enfin, comme exprimé précédemment, Orange regrette que l'Arcep n'ait pas introduit de notion de volume minimum d'activité avant tout déclenchement d'un indicateur, qui plus est dès lors qu'un seuil est associé

Sur la publication d'indicateurs de qualité de service

Orange est opposé à la publication des indicateurs de l'annexe 2 sur son site à destination du grand public, notamment durant la période d'observation de 2 ans qui permettra de déterminer le bienfondé des seuils à respecter par les OI.

Orange estime qu'une telle publication fait courir le risque d'une communication négative à l'encontre des OI, dans l'hypothèse où les niveaux de seuils fixés ne pourraient être atteints. Orange estime ainsi que c'est à l'Arcep seule qu'il revient d'apprécier la bonne mise en œuvre d'une telle obligation, et non aux collectivités locales ou autres associations qui ne manqueraient pas de se saisir de ces éléments rendus publics sans en mesurer la complexité.

Projet de recommandation envisagé par l'Arcep précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Sur la livraison des différentes composantes de l'accès en zones moins denses compatibles avec une commercialisation des lignes dans des conditions non discriminatoires

Orange prend note de la proposition de l'Arcep d'introduire une recommandation sur les délais de livraison des composantes de l'accès en zone moins dense pour l'ensemble des OI à l'instar des mécanismes de report automatiques mis en œuvre par Orange pour la livraison des liens NRO-PM.



Orange regrette néanmoins la latitude laissée aux OI quant à l'automatisation du mécanisme de report selon le principe d'équivalence des intrants, en particulier s'agissant de la commercialisation des offres de gros activées et la prise en compte de l'autoconsommation.

Demande raisonnable d'hébergement au niveau du point de mutualisation et du NRO

Orange note que l'Arcep a maintenu les dispositions qui figuraient déjà dans le document mis en consultation publique en février 2020. Orange regrette ainsi que l'Arcep introduise des dispositions permettant à un OI de ne plus prévoir d'hébergement au PM ou au NRO, ni en actif ni en passif, en l'absence de réponse des OC à lors de la phase de consultation.

*** **

*** **