

ÉDITION
2020

RAPPORT D'ACTIVITÉ

La régulation de l'**Arcep** au service des territoires connectés

Étendre la gamme des offres entreprises sur la fibre jusqu'à l'abonné : les offres avec qualité de service renforcée

DÉMOCRATISER LES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE, UNE NÉCESSITÉ

Les offres spécifiques entreprises se caractérisent par la présence de garanties de qualité de service répondant aux besoins du marché entreprises. Sur la fibre optique, de telles offres n'étaient jusqu'à récemment proposées que sur une boucle locale optique dédiée (BLOD), qui présente des coûts importants et rend difficile la fourniture d'offres plus abordables. Le prix des abonnements, généralement de l'ordre de plusieurs centaines d'euros par mois (et même davantage hors des grandes villes), exclut un grand nombre d'entreprises.

L'ÉMERGENCE DES OFFRES AVEC QUALITÉ DE SERVICE SUR LES RÉSEAUX FTTH

La transition technologique entre le cuivre et les réseaux FttH représente à la fois une opportunité pour le développement d'offres adaptées aux besoins des entreprises, moins onéreuses que les offres reposant sur la BLOD, et un risque en matière de concurrence entre Orange et les opérateurs alternatifs.

Afin de favoriser le développement de telles offres, tout en établissant un cadre propice au développement de la concurrence, l'Arcep a ainsi imposé à Orange fin 2017 la fourniture d'une offre d'accès passive avec qualité de service renforcée. En réponse à cette obligation, Orange a proposé sur le marché de gros une option de garantie de temps de rétablissement (GTR) de 10 heures ouvrées, disponible sur l'ensemble de son réseau FttH. L'opérateur a par ailleurs proposé une offre d'accès avec GTR de 4 heures, disponible en passif et en activé, sur une partie de son réseau FttH.

Plusieurs offres de gros avec qualité de service renforcée, en passif et en activé, sont également apparues au catalogue de la plupart des opérateurs d'infrastructures. Les garanties proposées vont typiquement d'une garantie de temps d'intervention (GTI) de 8 heures ouvrées à une GTR de 4 heures en heures non ouvrées 7 jours sur 7. Néanmoins ces offres n'existent pas sur tous les réseaux et restent hétérogènes.

DE NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES OPÉRATEURS SUR LE MARCHÉ DE GROS

L'Arcep estime nécessaire que l'ensemble des opérateurs d'infrastructure proposent des offres de gros de qualité de service renforcée sur leurs réseaux FttH. L'Autorité a lancé la révision de ses analyses de marché pour la période 2021-2023 : dans les textes mis en consultation publique en février 2020, l'Arcep envisage d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructure FttH de fournir l'accès passif à leurs réseaux FttH avec 2 niveaux de qualité de service renforcée différents sur les processus de service après-vente : un premier niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 10 heures ouvrées et un second niveau de qualité de service renforcée avec une GTR de 4 heures ouvrées/heures non ouvrées.

L'Arcep envisage d'imposer à l'ensemble des opérateurs d'infrastructures FttH de fournir l'accès passif à leurs réseaux FttH avec 2 niveaux de qualité de service renforcée.



3 QUESTIONS À...



QUENTIN MAZURIER

Directeur général délégué, Linkt

Propos recueillis en janvier 2020

COMMENT RÉUSSIR LA TRANSITION DES ENTREPRISES VERS LA FIBRE ?

Avec les projets de digitalisation, les applicatifs métier sont déportés hors du site physique de l'entreprise. La fibre, en faisant sauter le verrou du débit, est un facilitateur de ces transformations. Mais la réussite de ces projets passe par le choix d'offres adaptées à ces nouveaux usages, selon la criticité des informations échangées et l'impact de la disponibilité et de la performance du service sur la productivité.

Les solutions FttH (fibre optique jusqu'à l'abonné), pour les usages non critiques, permettent de disposer d'un débit élevé à un tarif attractif. En revanche, si l'accès aux données ou applications est sensible voire essentiel pour le bon fonctionnement de l'entreprise, les solutions de fibre dédiée (sur les réseaux BLOD ou offres de type « FttE » sur les réseaux FttH) sont à privilégier. Elles apportent les garanties nécessaires sur les performances et la disponibilité du service.

VOUS VOUS FOURNISSEZ SUR LE MARCHÉ DE GROS FIBRE : QUELLE EST VOTRE APPRÉCIATION DE LA DYNAMIQUE DE CE MARCHÉ ?

Le marché de gros de la fibre dédiée est de plus en plus concurrentiel, notamment grâce aux investissements des collectivités dans des réseaux d'initiative publique qui permettent l'accès à la fibre à des tarifs attractifs. C'est paradoxalement dans les villes de taille intermédiaire, où les RIP sont moins présents, que le marché est parfois moins concurrentiel.

Linkt fait bénéficier à ses clients du dynamisme de ce marché grâce à des accords avec plus de 20 opérateurs de boucle locale. Nous proposons, partout en France, la solution la plus adaptée à chacun des sites de nos clients en faisant jouer notre expertise et la concurrence entre nos différents partenaires.

Sur le marché du FttH, des offres de gros existent désormais mais des obstacles demeurent : l'éligibilité des entreprises est encore restreinte, les offres existantes ne permettent pas totalement de répliquer les offres de détail des opérateurs intégrés et la promesse d'un acteur neutre capable de dynamiser la concurrence n'a pas encore porté ses fruits. Le rôle de l'Arcep va être déterminant pour permettre une amélioration de la situation concurrentielle de ce marché.

ORANGE A ANNONCÉ RÉCEMMENT LA FERMETURE DU CUIVRE : QUELLE EST VOTRE PERSPECTIVE À CE SUJET EN TANT QU'OPÉRATEUR POUR ENTREPRISES ?

Le redéploiement du réseau du client est historiquement un frein au changement d'opérateur. La migration technologique du cuivre vers la fibre est donc une opportunité pour les opérateurs alternatifs de proposer des solutions crédibles face aux opérateurs historiques.

Contrairement à la fin du RTC (réseau téléphonique commuté), qui pose plusieurs problèmes technologiques comme l'absence de la télé-alimentation sur les solutions IP ou encore la complexification de l'usage de certains protocoles spécifiques en raison de la migration vers l'IP, il n'y a pas de frein technologique à la transition du cuivre vers la fibre, mais il est essentiel que les spécificités des entreprises soient prises en compte pour une fermeture dans de bonnes conditions : éligibilité réelle à la fibre avant d'arrêter le cuivre, impacts de cette migration sur le système d'information des entreprises et les ressources à mobiliser, engagements contractuels existants. Linkt, spécialiste du marché entreprises, se porte garant que ces spécificités seront respectées.