

ARCEP

Projet de décision de l'ARCEP sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

Consultation publique de l'Autorité



Sommaire

1. Objet de la décision	1
1.1. Question 1	1
2. Echanges d'informations dans le cadre des déploiements de réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique	2
2.1. Question 2	2
2.1.1. « Souhaitez-vous formuler des remarques sur les obligations que l'Autorité entend imposer concernant les principes de mise à disposition de l'information ? »	2
2.1.2. « Les cas où une notification est nécessaire vous paraissent-ils correctement définis ? »	3
2.1.3. « Le principe de traçabilité de l'information vous paraît-il suffisamment explicite – en particulier, la tenue de l'historique des modifications nécessite-t-elle d'être décrite plus précisément ? »	5
2.1.4. « La durée proposée de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition vous semble-t-elle pertinente ? »	5
2.2. Question 3	6
2.3. Question 4	6
2.4. Question 5	8
2.4.1. « Avez-vous des remarques concernant les indicateurs de performance sur le traitement des commandes d'accès que l'Autorité souhaite récupérer auprès des opérateurs d'immeuble ? »	8
2.4.2. « Avez-vous des remarques concernant le seuil (en nombre de clients finals potentiels) en-deçà duquel les indicateurs ne seraient pas exigés, et concernant le délai pendant lequel les données brutes devraient être conservées par l'opérateur d'immeuble ? »	8
2.5. Question 6	9
2.6. Question 7	9
2.7. Question 8	9
3. Processus de mise à disposition des informations relatives à l'infrastructure du réseau mutualisé.....	10
3.1. Question 9	10
3.1.1. « Avez-vous des remarques concernant les précisions apportées par l'Autorité sur le processus de consultation préalable aux déploiements prévu par la décision n° 2010-1312 ? »	10
3.1.2. « Le délai minimal de 45 jours calendaires proposé vous semble-t-il approprié ? »	10
3.1.3. « A quelle maille estimez-vous nécessaire la fourniture de données relatives au nombre prévisionnel de logements ou locaux à usage professionnel raccordables année par année ? »	11
3.2. Question 10	11

3.2.1. « Les opérateurs estiment-ils que les informations relatives aux longueurs de lignes fournies au stade des consultations préalables puis lors de la mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé sont suffisantes ? »	11
3.2.2. « Serait-il notamment plus utile que des informations d'affaiblissement optique soient fournies ? Si oui, à quel stade ? »	11
3.3. Question 11	12
3.4. Question 12	12
3.5. Question 13	12
3.6. Question 14	13
3.6.1. « Avez-vous des remarques concernant les informations spécifiques aux cas d'opérateurs bénéficiant d'une fibre dédiée en zones très denses ? »	13
3.6.2. « Les informations demandées vous paraissent-elles adaptées et suffisantes ? »	13
4. Processus de commande d'accès à une ligne en fibre optique et responsabilité de l'opérateur d'immeuble	14
4.1. Question 15	14
4.2. Question 16	14
4.3. Question 17	15
5. Mise en œuvre de la décision	16
5.1. Question 18	16
6. Annexe 2 – Liste des opérateurs d'immeuble	18
6.1. Question 19	18
6.2. Question 20	18
7. Annexe 3 – Consultations préalables	19
7.1. Question 21	19
8. Annexe 4 – Mise à disposition des informations relatives aux déploiements des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique	20
8.1. Question 22	20
8.2. Question 23	20

1. Objet de la décision

1.1. Question 1

« Les contributeurs ont-ils des commentaires à formuler quant au contexte dans lequel s'inscrit la présente décision et aux objectifs poursuivis par l'Autorité ? »

Malgré les plaintes inévitables liées à des problèmes opérationnels, les relations entre OC et OI sont aujourd'hui industrielles et fonctionnent plutôt bien notamment lorsque les deux parties ont implémenté les dernières versions de protocoles apportant des solutions à un certain nombre de manques constatés sur les versions précédentes. Imaginer que l'ensemble des cas opérationnels puissent être traités par une première version est illusoire sur un sujet aussi récent que le FTTH. Il est donc primordial que chaque opérateur fasse évoluer ses interfaces vers les process et les protocoles les plus récents. Les processus seront amenés à s'affiner au fur et à mesure du déploiement des réseaux FTTH sur l'ensemble du territoire. Le déploiement sur les poches de basse densité, les immeubles de moins de 12 logements et les zones moins denses amènera des évolutions des techniques de déploiements pour s'adapter aux nouveaux cas de figure encore à découvrir sur le terrain.

Les travaux du Groupe Interop vont dans le sens de la standardisation des processus et des interfaces et les documents produits sont de plus en plus complets tout en s'efforçant de trouver des solutions cohérentes avec la réalité terrain. Les fichiers excel historiques ont été complétés par deux à trois documents permettant de comprendre les formats, les processus et les cahiers de tests dans les versions validées à partir de début 2012. De ce fait, la place laissée à l'interprétation est, dans ces versions plus récentes de protocoles, très limitée. La description est même plus complète que dans les documents équivalents utilisés pour le dégroupage de la boucle locale cuivre. Le Groupe Interop' Fibre s'adapte donc à l'ouverture de ces protocoles à de plus nombreux opérateurs et au turn-over des membres actifs. Pour aller plus loin, les acteurs du Groupe Interop, a minima, devraient être engagés à faire évoluer leurs process et leurs interfaces vers des versions répondant aux problématiques opérationnelles constatées et résolues par les versions ultérieures de protocole. La bonne marche du FTTH en France nécessite une collaboration active et pragmatique de l'ensemble des acteurs.

Les tests 2 à 2 lors de mise en place d'interfaces machine-to-machine ont toujours été nécessaires et ne représentent a priori pas un surcout conséquent. La standardisation permet de limiter les interprétations possibles mais n'empêchera pas ces tests. De plus, les opérateurs commerciaux intervenant en passif restent limités à un cercle resserrés ce qui limite de fait l'impact sur les opérateurs d'immeubles. A l'inverse, on dénombre de nombreux opérateurs d'immeuble. Cependant, le modèle actuel des collectivités passe la plupart du temps par un opérateur de RIP qui assure l'exploitation technique et commerciale pour le compte de plusieurs opérateurs d'immeuble. Ce modèle permet de limiter fortement le nombre d'interconnexion pour les opérateurs commerciaux et leur garantit une ingénierie, des process et des interfaces machine-to-machine uniforme sur l'ensemble des RIP opérés par cet Opérateur exploitant de RIP.

2. Echanges d'informations dans le cadre des déploiements de réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

2.1. Question 2

« Souhaitez-vous formuler des remarques sur les obligations que l'Autorité entend imposer concernant les principes de mise à disposition de l'information ? Les cas où une notification est nécessaire vous paraissent-ils correctement définis ? Le principe de traçabilité de l'information vous paraît-il suffisamment explicite – en particulier, la tenue de l'historique des modifications nécessite-t-elle d'être décrite plus précisément ? La durée proposée de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition vous semble-t-elle pertinente ? »

2.1.1. « Souhaitez-vous formuler des remarques sur les obligations que l'Autorité entend imposer concernant les principes de mise à disposition de l'information ? »

A compter du protocole 2.0 validé par le Groupe Interop'Fibre en janvier 2012, les évolutions des informations structurantes associées aux mises à disposition d'adresses raccordables ou d'éléments de réseau peuvent être tracées par un nouvel envoi de CR MAD.

Nous sommes en phase, en tant qu'opérateur d'immeuble, avec le principe de donner un accès aux informations nécessaires aux opérateurs commerciaux et que cette mise à disposition fasse partie de l'offre. Cependant, l'information doit, à notre sens, n'être communiquée qu'au moment opportun pour l'opérateur commercial. Par exemple, les informations détaillées relatives à un point de branchement optique n'ont de sens qu'associée à la route optique définie pour un Local FTTH donné. En amont, seule l'information sur le type de PBO (façade, gaine technique, poteau, borne pavillonnaire...) et le type d'adduction au bâtiment en cas de PBO extérieur (indépendant du PBO mais dépendant du bâtiment) a une réelle importance pour l'opérateur commercial. En effet, ces informations lui permettront d'évaluer le coût de raccordement, de planifier le rendez-vous et de réaliser le raccordement le cas échéant. C'est pourquoi les travaux actuels et les bonnes pratiques mises en place par Orange et Axione à ce sujet ont permis de proposer un remplissage du champ `CategorieRaccoLogement` du CR MAD en ce sens. Ces informations peuvent permettre, en cas de raccordement initial, d'anticiper les impératifs terrains et d'estimer le coût de raccordement. La mise à disposition d'informations sur le PBO dès son déploiement fait courir un risque au réseau exploité par l'opérateur d'immeuble. En effet, le choix du PBO et le choix de la fibre pour un local FTTH donné doivent rester la prérogative de l'opérateur d'immeuble, et diffuser une information aussi complète pourrait laisser libre court à des raccordements non autorisés et potentiellement dommageables pour les opérateurs d'immeubles qui seraient alors dans l'impossibilité de garantir la qualité de leur réseau et de leur référentiel.

Le délai de J+1 pour la fourniture d'informations préalables semble acceptable à date. Selon les choix d'évolution des protocoles, le délai pourra dépendre du type d'information et ainsi, certaines informations pourront être servies en temps réel également. Il ne faut cependant pas perdre de vue que :

- A partir du moment où l'exploitation du réseau construit par l'Opérateur d'Immeuble est sous son entière responsabilité, il semble logique que les informations dues ne concernent que les informations nécessaires à l'adduction au PM des opérateurs loueurs ou cofinanceurs, à la prise de commande d'accès par l'Opérateur Commercial et ce au moment où l'information est effectivement nécessaire.
- L'Autorité semble souhaiter que l'ensemble des « calculs » relatifs aux données soient effectués par l'Opérateur d'Immeuble : date de commercialisation, éligibilité à la commande... Dans ce cas, il convient de recentrer les informations uniquement sur les données pertinentes et d'éviter de multiplier les informations redondantes.

Enfin, il nous semble nécessaire d'être vigilant sur le moment d'apparition de certaines des informations au caractère pérenne listées en annexe 4. En effet, la référence unique et pérenne d'un immeuble (bâtiment) ne pourra être affectée que lorsque le piquetage terrain aura été fait. A date, même si différentes bases peuvent être utilisées, aucune base réellement fiable n'existe sur cet aspect et c'est bien l'opérateur d'immeuble qui doit référencer les bâtiments de ses zones de couverture. Des réflexions doivent être menées pour faire apparaître les informations quand ces dernières sont les plus fiables et ce afin de simplifier l'intégration des données par les opérateurs commerciaux et de limiter l'impact opérationnel et donc financier de données prématurément exploitées. Ainsi, en amont du déploiement, seule l'adresse pourrait être précisée et l'immeuble pourrait n'apparaître qu'à partir du moment où sa structure est intégrée dans le SI de l'opérateur d'immeuble.

2.1.2. « Les cas où une notification est nécessaire vous paraissent-ils correctement définis ? »

Concernant les notifications en lien avec les consultations préalables, une modification mineure de la position du PM ou du contour exact de sa zone arrière ne devrait pas impliquer un renouvellement de la période de consultation. Les cas d'émission d'une nouvelle consultation devraient être assouplis en ce sens. En effet, la modification de la position PM de quelques mètres ne devrait pas pouvoir impacter le planning de déploiement. Les opérateurs commerciaux ne pourront finaliser leur étude qu'à partir des documents communiqués au moment de la mise à disposition formelle du PM. Les pré-études possibles et réalisées uniquement à partir des données de consultation préalable ne peuvent en aucun cas être considérées comme définitives. En zone moins dense, les positions des PM extérieurs sont soumises à autorisation de la collectivité qui est donc de fait informée. De la même manière, une déviation de quelques mètres de la limite de la zone arrière pour une meilleure cohérence du réseau détectée au moment du déploiement et sans impact majeur sur la capacité maximum du point de mutualisation ne devrait pas non plus justifier un gel des travaux. Ces conditions de renouvellement de consultation devraient donc être assouplies et limitées à des modifications majeures du projet. Sans souplesse aucune, les consultations paraîtront de manière très tardive et les remarques ne pourront que très rarement être prises en compte.

Concernant les notifications sur les informations fournies à la maille de l'immeuble, l'identifiant immeuble devrait pouvoir n'apparaître que lorsque l'information est fiabilisée. Les coordonnées géographiques d'un bâtiment n'ont d'intérêt que pour la commande d'accès. La notification d'un changement de ces coordonnées suite à une amélioration des données en amont de la mise à disposition ne semble pas justifiée. La notification à J+1 de mise à jour d'informations concernant l'immeuble ne semble pas nécessaire opérationnellement avant la MAD et uniquement sur des informations pouvant impacter la prise de commande d'accès ou la facturation après la mise à disposition de l'immeuble.

Une notification hebdomadaire post MAD semble plus que suffisante lorsque la modification n'impacte pas directement la prise de commande (changement au niveau du syndic par exemple) et mensuelle suffisante en amont de la mise à disposition de l'adresse.

Les modifications dans les éléments d'adresses sont connues des OC comme des OI via les mises à jour des bases source. De ce fait, il ne semble pas être de la responsabilité de l'OI de notifier un tel changement.

A date, les OI ne stockent pas nécessairement de manière « requetable » les longueurs ou affaiblissements de ligne entre PM et PBO en phase de construction et l'affaiblissement des lignes PM-PTO construites n'est pas nécessairement mesuré et remonté par les sous-traitants. Cette information n'existe donc pas dans les SI. La fourniture de cette information nécessite de modifier fortement les process et les différentes interfaces internes (suivi du déploiement, gestion des sous-traitants) et externes (modification des formats inter-opérateurs) afin d'y répondre. La longueur et l'affaiblissement ligne PM-PBO pourraient faire l'objet d'un calcul théorique et pourraient être stockés par les opérateurs d'immeuble. Dans la mesure où les PBO ne sont pas nécessairement dans les immeubles, le segment PBO-PTO n'est pas connu avant construction. Toute longueur de ligne de PM-PTO ne pourrait alors être qu'approximative et donc erronée.

Concernant les notifications sur les informations relatives aux éléments du réseau mutualisé, nous considérons que la fourniture des informations préalables concernant les PBO est inutile aux OCs, qu'elle engendrerait des coûts additionnels de gestion pour les OI et pourrait de plus constituer un risque d'intégrité du réseau de l'OI. En effet, en zone moins dense, la zone arrière d'un PBO peut regrouper des problématiques bien différentes et sa mise en exploitation n'est pas toujours suffisante à la raccordabilité de l'ensemble des adresses qu'il dessert et ce cas est assez fréquent. A noter qu'on ne peut exclure l'hypothèse qu'un acteur intégré, puisse contourner ce mécanisme de transparence dans la livraison des zones arrière des PBO, en anticipant sa prospection en amont de la mise à disposition des adresses sans que ce mécanisme ne protège les autres OC. Le caractère non discriminatoire de ce projet n'est donc pas garanti.

Maintenir une référence de lien PM-PRDM générique ne semble pas nécessaire étant donné que pour un OC ayant commandé un tel lien, chaque fibre pourra faire l'objet d'un identifiant de service défini par l'OI et cet identifiant partagé entre l'OI et l'OC sera la seule référence réellement utile pour l'exploitation de ce lien et notamment en cas d'incident. La relation PM-PRDM est quant à elle disponible dans le fichier CPN (Correspondance PM-NRO, NRO pouvant désigner un NRO, un PRDM ou un NRO-PRDM) actuel du protocole PM v2.0. La mise à disposition globale du câble pourrait rester implicite à la livraison du Point de Mutualisation et du Point de raccordement distant mutualisé. En effet, la mise en œuvre de ce lien devra faire état d'une mise à disposition par fibre propre à chaque opérateur du fait de la recette de la liaison affectée à chacun.

Le Lambert 93 impliquera pour un certain nombre d'opérateurs d'immeuble des évolutions de codage. Avant de revoir l'intégralité de leur SI, le risque de forcer cette norme à court terme est de multiplier les reprojections d'un système de coordonnées à un autre côté OI, puis côté OC et de fausser ainsi l'information.

Ainsi, la traçabilité des informations avant la mise à disposition des éléments de réseau semble prématurée. La MAD vient informer de manière fiable l'OC sur les éléments de réseaux. La traçabilité de toute modification en phase de déploiement est lourde et coûteuse pour l'OI qui met son énergie dans la conception construction de son réseau sans que toutes les données soient intégrées dans son SI, la négociation des sites et des conventions et la mise à jour de la manière la plus fiable possible de son référentiel pour une exploitation de bonne qualité par la suite. Toutes les phases de déploiement d'un réseau FTTH ne sont pas gérées dans un SI et la traçabilité avant le dossier d'ouvrage exécuté représentera une charge significative qui en plus d'alourdir le suivi du projet, ralentira les déploiements et ralentira la mise à disposition d'information initiale.

Concernant les identifiants des immeubles et des éléments du réseau, leurs coordonnées géographiques et la capacité technique maximale des points de mutualisation, une fois les éléments concernés mis à disposition, l'information ne devrait normalement pas bouger de manière importante. Une évolution notable de ces informations nous semble donc légitimement traçable car rare à partir de la mise à disposition et alors impactante pour l'opérateur commercial.

Concernant les adresses, leur évolution dans le temps n'est pas du fait de l'OI. Tracer la renumérotation ou la modification du nom de voie ne devrait pas être à sa charge même s'il met son référentiel à jour en fonction des données issues du SNA au même titre que les OC.

Concernant les suppressions d'adresses/immeubles, le protocole prévoit déjà une traçabilité de l'état abandonné qui pourrait être justifié après mise à disposition mais non justifié en amont. La conservation de ces modifications plus de 3 mois ne semble pas nécessaire.

Concernant l'ajout d'immeubles et donc d'adresses, ajouter une justification précise ne semble pas nécessaire. L'ajout pourrait être associé à une date d'apparition suffisante pour la traçabilité éventuelle.

Les cas où une notification est nécessaire selon l'Autorité semblent clairs.

La notification de mise à disposition de Points de Branchement Optique en tant qu'objet du réseau ne semble pas nécessaire en tant que tel. La mise à disposition de la liste des adresses raccordables par un point de mutualisation donné semble plus adaptée au besoin d'un opérateur commercial. Le nommage et la localisation d'un Point de Branchement Optique n'ont pas d'intérêt pour l'opérateur commercial avant la route optique. Seule l'information sur son type (déjà présente dans le champ `CategorieRaccoLogement` du protocole 2.0) est importante pour la planification du raccordement par l'Opérateur Commercial.

La justification de modifications telles que le repositionnement d'un point à quelques mètres prêts ou la modification d'une adresse (numérotation, libellé de voie) par la commune, ne devrait pas incomber à l'opérateur d'immeuble même s'il peut envisager de stocker une date de fraîcheur de la donnée.

2.1.3. « Le principe de traçabilité de l'information vous paraît-il suffisamment explicite – en particulier, la tenue de l'historique des modifications nécessite-t-elle d'être décrite plus précisément ? »

La durée de conservation des modifications pourrait être limitée aux deux dernières valeurs. Le renseignement de la raison précise de la modification restera un traitement manuel couteux. De ce fait, il semble légitime de limiter au maximum cette traçabilité en terme de champs, de niveau de modification et/ou aux objets mis à disposition des opérateurs commerciaux.

Tracer la date précise et la justification de repositionnement d'un élément de réseau en phase de construction est relativement lourde pour la valeur intrinsèque de cette information à cette phase.

2.1.4. « La durée proposée de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition vous semble-t-elle pertinente ? »

La durée d'un an nous semble trop longue, d'autant plus que chaque modification doit être notifiée aux opérateurs commerciaux. Ceci dit une fois le mécanisme implémenté, la durée doit être limitée pour éviter de stocker des données sans intérêt mais la durée en elle-même n'a plus de grande importance. Il semble cependant raisonnable de limiter à 3 mois la durée de vie de ce type d'information.

2.2. Question 3

« Avez-vous des remarques sur l'obligation faite à l'opérateur d'immeuble de s'engager sur des niveaux de disponibilité technique des systèmes d'information qu'il exploite aux fins de permettre aux opérateurs commerciaux d'accéder au réseau (cf. partie 2.1.1) ? »

Cette obligation n'a de sens que si l'opérateur d'immeuble peut mettre en œuvre des protections sur l'utilisation de son système d'information par l'intermédiaire, par exemple, de quotas pour maîtriser le dimensionnement de ses services et des pénalités à l'encontre d'un opérateur commercial qui le solliciterait de manière abusive : consultation sur des zones/PM/adresses non couvertes par l'OI, commandes mal formatées, sollicitation à tort du support client, prévisions de commande non transmises ou erronées...

A partir du moment où les mises à disposition et les évolutions structurantes sont déjà notifiées, il semble légitime qu'un opérateur d'immeuble se protège contre le risque qu'un opérateur commercial en accédant à son SI mette en péril par ses pratiques le bon fonctionnement dudit SI, avec des répercussions potentielles pour les autres opérateurs commerciaux. L'offre doit donc effectivement inclure l'accès aux informations mais il semble justifié et nécessaire de mettre des limites à l'interrogation via des quotas (nombre d'interrogations simultanées ou journalières par service...). En effet, interroger un SI tous les jours voir plusieurs fois par jour sur des données qui évolueront très peu est injustifié, tout comme demander des informations de préparation à la commande sur des zones pour lesquelles l'opérateur d'immeuble n'est pas présent ou encore demander les structures d'immeubles de toutes les adresses raccordables ou autre possibilités de comportement injustifié d'un SI tiers. De ce fait, si un quota minimum inclus dans l'offre semble légitime, une limite doit également y être définie. Dans le cas de quota, l'extension d'un quota pourrait être tarifée dans l'offre. Le quota de base pourrait être calculé en fonction de la zone de chalandise ou les prévisions commerciales de l'opérateur commercial en regard de la zone couverte par l'opérateur d'immeuble.

D'autres mécanismes peuvent être imaginés mais l'introduction d'engagements forts pour l'opérateur d'immeuble ne pourra pas aller sans une contrainte forte de l'opérateur commercial. L'ajout de pénalités applicables à l'opérateur d'immeuble sera donc également associé à l'ajout de pénalités applicables à l'opérateur commercial.

2.3. Question 4

« Le délai de prévenance associé à l'ouverture à la commercialisation d'une ligne rattachée à un PBO construit après la mise à disposition de leur PME de rattachement vous semble-t-il adapté (cf. parties 2.2.2 et 2.2.3) ? Plus généralement, avez-vous des remarques quant aux dispositions relatives aux délais de prévenance ? »

Lors d'une évolution de la capacité technique maximale d'un PM extérieur imputable au déploiement d'un nouveau câble associé à la même infrastructure d'hébergement PM, en fibre partagée, le délai de 3 mois ne semble pas nécessaire. En effet, les liaisons de collecte peuvent être gérées via le processus de « capacity planning » et cette gestion peut permettre de raccorder les nouveaux locaux tout en planifiant une extension de capacité ultérieure.

Etant donné les KPI et les indicateurs de performance, la réception et le stockage par l'OI de commande des OC avant l'ouverture commerciale n'a pas de sens. Nous ne souhaitons donc pas accepter des commandes avant une date d'ouverture commerciale identique pour l'ensemble des opérateurs commerciaux. Le stockage de commande sur des adresses qui ne sont pas encore raccordables et ouvertes commercialement ne doit pas être de la responsabilité de l'OI.

Concernant des adresses qui pourraient être rendues raccordables sur demande, ce point peut être traité simplement par un statut spécifique qui débloquerait le passage de commande. L'implémentation de ce cas nécessitera de revoir les KPI et les indicateurs de performance de l'opérateur d'immeuble.

La fourniture d'une route optique ou d'un raccordement en amont de la date de mise en service commerciale ne permet pas à l'opérateur d'immeuble de contrôler avec certitude son respect sur le terrain de cette date par l'opérateur commercial. En effet, que ce soit en mode raccordement par l'OC sous-traitant de l'OI ou, lorsque le raccordement est fait par l'OI dans le cas où les équipements terminaux de l'opérateur commercial seraient envoyés par la poste en avance de phase, rien ne permet de dire que le service n'a pas été activé avant la date d'ouverture commerciale si le raccordement est effectif. Le fait de pouvoir communiquer le CR de commande dans les 15 jours précédant l'ouverture commerciale ne vient donc que compliquer les processus et le respect de la réglementation.

De notre point de vue, la date d'ouverture commerciale devrait être une date partagée par tous les OC, dont notamment les OC d'OI intégrés, et correspondrait, si tant est qu'ils ont rempli leurs obligations en matière d'adduction au PM (fourniture de plan MAD de bonne qualité), à la date d'acceptation des commandes par l'OI. Dans ce cas, il est certain qu'il ne peut pas y avoir de mise en service anticipée et que tous les OC seraient effectivement traités de manière équitable. Bien évidemment, dans ce cas, rien n'empêchera un OC de commercialiser des accès prochainement éligibles à la commande. Par contre, aucun OC ne pourrait alors annoncer une date de mise à disposition de l'accès antérieure aux possibilités des autres OC. En l'état, cette partie du projet de décision ne nous semble donc pas servir l'objectif de non-discrimination ciblé par l'Autorité.

Le délai de 3 mois suite à la mise à disposition d'un PM est déjà appliqué aujourd'hui. Son caractère non discriminatoire dans le traitement des OC fait effectivement sens.

En ZMD, l'apport du délai d'un mois rajouté à l'adresse ne nous semble pas nécessaire du fait d'une notification simultanée de la raccordabilité des immeubles à l'ensemble des OC ayant déjà eu le temps de s'adducter au PM et de prévoir la capacité suffisante au niveau de leurs équipements et de leur liaison de collecte en regard de la capacité cible du PM. Nous suivrons la réglementation telle que définie dans la décision finale de l'Autorité. Cette mesure est encore moins justifiée lorsque l'OI est neutre et ce délai d'un mois ne fait que décaler le raccordement des abonnés concernés sans que cela se justifie par la non-discrimination.

Dans le cas de campagnes de pré-raccordements, la mise à disposition de l'immeuble sera notifiée une fois les travaux effectués. Les références de DTIO/PTO seront une fois construites visibles dans l'outil d'aide au passage de la commande. Le détail de la planification de ces raccordements accessible de l'OC viendrait alourdir le process de déploiement et les coûts de suivi pour l'OI. Ce cas ne devrait pas être différencié du cas des immeubles neufs : l'immeuble pourrait simplement être noté comme pré-équipé pour que les opérateurs commerciaux soient informés de la présence de DTIO. Cela nous semblerait suffisant.

2.4. Question 5

2.4.1. « Avez-vous des remarques concernant les indicateurs de performance sur le traitement des commandes d'accès que l'Autorité souhaite récupérer auprès des opérateurs d'immeuble ? »

Pas de remarques sur ceux demandés par l'ARCEP

Concernant les délais d'engagement vis-à-vis des OC, nous préférons les jours ouvrés. En effet, même si le processus peut être automatisé, il ne l'est jamais sur l'ensemble des cas possibles et les services ADV d'un opérateur ne travaillent pas 7 jours /7 pour traiter des cas d'erreurs ou cas particuliers en mode manuel dans un délai maîtrisé.

De plus, les IPC à destination de l'ARCEP et les indicateurs et SLA/SLG prévus dans l'offre à destination des OC n'ont pas les mêmes destinataires. Si les premiers sont exprimés en jours calendaires, les seconds doivent pouvoir être exprimés en jours ouvrés et d'autant plus que les engagements doivent porter sur des commandes unitaires. Nous ne sommes pas opposés au passage des IPC en jours ouvrés si cela peut permettre d'homogénéiser et simplifier le suivi effectué par l'Autorité.

Concernant le délai de fourniture des CR de commande d'accès, si l'engagement peut porter sur 100% des lignes, il semble légitime de conditionner l'engagement à la fourniture et au respect de prévisions commerciales de la part des OC afin d'être en mesure de dimensionner correctement les systèmes et les équipes en charge des cas particuliers.

2.4.2. « Avez-vous des remarques concernant le seuil (en nombre de clients finals potentiels) en-deçà duquel les indicateurs ne seraient pas exigés, et concernant le délai pendant lequel les données brutes devraient être conservées par l'opérateur d'immeuble ? »

A date, les indicateurs sont tirés de la prise de commande d'accès. En l'état, leur production trimestrielle reste abordable pour tout opérateur. Dans le cas des Réseaux d'Initiative Publique (RIP), cette limite s'applique au périmètre de la société délégataire. Dans cette logique, un acteur qui gèrerait plusieurs petites zones ne devrait pas fournir ces indicateurs. Pour ce qui concerne la limite, tout dépend du souhait de l'Autorité en termes de nombres de rapports à intégrer et à suivre et en termes de couverture des performances de l'ensemble des opérateurs présents au niveau national.

Le contrôle des indicateurs communiqués par l'OI peuvent être fait à partir des indicateurs demandés aux OC. La conservation des données pendant 2 ans alors que le contrôle contradictoire peut être fait assez rapidement ne semble pas nécessaire. 1 an semble suffisant.

2.5. Question 6

« Avez-vous des commentaires concernant les obligations que l'Autorité entend imposer en ce qui concerne les rejets de commande – caractère non discriminatoire, objectif et transparent des pratiques de rejets de commande en particulier (cf. partie 2.2.4) ? »

Le groupe interop a travaillé en ce sens. La liste des causes de rejets existe depuis la 1.2 et a été complétée courant 2014. Cette liste devrait coïncider avec ce souhait de l'Autorité.

2.6. Question 7

« Les précisions que l'Autorité souhaite apporter sur le contenu des offres d'accès publiques appellent-elles des remarques de votre part (cf. partie 2.3) ? »

Nous ne sommes pas favorables à ce que la documentation technique des contrats de chaque opérateur soit accessible au grand public dans le sens où cette documentation revêt un caractère industriel et commercial, reflet du fonctionnement interne d'un opérateur et de son expertise. Les STAS, processus détaillés, indicateurs de performance et Spécifications SI devraient être disponibles sur demande pour les opérateurs commerciaux intéressés par l'offre de l'opérateur d'immeuble. Lorsqu'ils sont détaillés, ils sont porteurs du savoir-faire de l'opérateur et ont donc une valeur importante. Ces documents font donc partie du patrimoine intellectuel de l'entreprise. De plus, la contractualisation d'un OC avec un OI suit un processus de référencement de l'OI et d'accompagnement de l'OC dans la mise en œuvre de ses interconnexions et processus avec l'opérateur d'immeuble. La documentation technique du contrat est transmise et discutée à ce moment-là.

2.7. Question 8

« Avez-vous des commentaires concernant les remarques de l'Autorité relatives au rétablissement à la suite d'incidents sur les lignes actives (cf. partie 2.3.4) ? »

L'engagement sur des délais à date semble prématuré étant donné que la volumétrie est très faible et que de fait, l'industrialisation de cette partie viendra naturellement avec le volume des lignes.

L'ouverture de ticket d'incident fait déjà partie des contrats et des protocoles définis. Le protocole le plus industriel n'a pas été développé à date par manque de volumétrie. Il reste en projet pour l'an prochain sur une partie des acteurs FTTH. Le protocole manuel est pour l'instant suffisant.

3. Processus de mise à disposition des informations relatives à l'infrastructure du réseau mutualisé

3.1. Question 9

3.1.1. « Avez-vous des remarques concernant les précisions apportées par l'Autorité sur le processus de consultation préalable aux déploiements prévu par la décision n° 2010-1312 ? »

Le processus de consultation préalable tel que défini par l'Autorité pose certaines questions. Le risque de relancer un délai de 45 jours en cas de modification du projet de déploiement ne fait que retarder la date de publication de la consultation préalable aux déploiements rendant les prises en compte d'éventuels retours peu envisageables.

Les conditions de republication et de réamorçage du délai d'attente avant de lancer le déploiement devraient être assouplies afin de trouver un compromis efficace entre information des acteurs et délai global de déploiement. La modification impliquant une nouvelle consultation devrait concerner des modifications majeures. Des limites devraient être posées quant aux 3 évolutions significatives :

Nous considérons le renouvellement de la consultation raisonnable si :

- la capacité technique maximale d'un PM évolue de plus de 15% avant la MAD
- Coordonnées géographiques du PM décalées de plus de 500m par rapport au point initial
- Contour géographique modifié de manière significative : modification (ajout, suppression) de plus de 15% des adresses

3.1.2. « Le délai minimal de 45 jours calendaires proposé vous semble-t-il approprié ? »

Ce délai nous semble trop long. En effet, 45 jours de coupure dans le processus de déploiement impacte le planning global en rajoutant des délais alors que la conception est finalisée à cette étape du fait du nombre d'invariant réclamés par l'Autorité. Un délai maximum de 30 jours calendaires pour le gel des travaux et la prise en compte des retours nous semble suffisant.

Dans le cas des opérateurs de RIP, le projet de déploiement et le découpage en PM de la zone géographique sont définis en relation avec la collectivité délégante ou ayant lancé le marché de travaux et en concertation avec les opérateurs commerciaux cofinançant en zone moins dense. L'intérêt des contraintes posées par l'Autorité quant aux mises à jour réamorçant le délai d'attente dans ce cadre est à date perçu comme un frein peu utile.

3.1.3. « A quelle maille estimez-vous nécessaire la fourniture de données relatives au nombre prévisionnel de logements ou locaux à usage professionnel raccordables année par année ? »

La maille de la commune semble suffisante.

3.2. Question 10

3.2.1. « Les opérateurs estiment-ils que les informations relatives aux longueurs de lignes fournies au stade des consultations préalables puis lors de la mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé sont suffisantes ?

En phase de consultation préalable, la longueur de ligne situées dans la ZA PM peut être communiquée de manière prévisionnelle et entre PM et PBO. La longueur de ligne PM-PTO reste très théorique à ce stade du fait de l'incertitude portant sur la partie PBO-PTO d'un accès à construire.

Au niveau d'Axione, l'ingénierie du réseau est faite en tenant compte des contraintes posées par les Opérateurs Commerciaux nationaux. Dans ce cadre, l'information revêt un intérêt plus limité car en ligne avec les prérequis des opérateurs commerciaux du marché.

Au moment de la mise à disposition des adresses, l'information qui pourrait être transmise est l'affaiblissement optique PM-PBO. En effet, l'affaiblissement est relevé au moment de la recette du déploiement d'infrastructure entre le PBO et le PM. Cette information pourrait éventuellement être stockée de manière à rendre sa publication automatisable. Cependant, qu'elle émane d'une mesure ou d'un calcul théorique, la longueur ou l'affaiblissement restent approximatifs et non engageants. En effet, l'affaiblissement d'une ligne peut se dégrader dans le temps.

L'atténuation PM-PTO n'est aujourd'hui pas systématiquement relevée par les installateurs et ne concernerait que les PTO construites si on considère une valeur issue d'une mesure. La longueur et/ou l'affaiblissement de la ligne complète resterait donc théorique, approximatif et non engageant.

Dans tous les cas, si elle doit être fournie, cette information ne pourra être que théorique sur le parc historique.

3.2.2. « Serait-il notamment plus utile que des informations d'affaiblissement optique soient fournies ? Si oui, à quel stade ? »

A ce stade, l'affaiblissement restera théorique. Par contre, le relevé terrain plaide d'avantage pour l'affaiblissement optique PM-PBO que pour la longueur de ligne. De plus, il nous semble que l'affaiblissement optique est plus pertinent pour l'adaptation éventuelle des lasers optiques lors de la réservation de ressource par l'opérateur commercial. La longueur peut également être exploitée via une formule et une règle statistique de nombre d'épissures et de connecteur par km de câble.

3.3. Question 11

« L'obligation de notification hebdomadaire de l'ensemble des mises à jour réalisées depuis la dernière mise à disposition des informations à la maille de l'immeuble vous paraît-elle adaptée ? »

La notification de modification sur les informations pertinentes peut être portée par les mises à disposition de type MISE A JOUR prévues dès le protocole PM 2.0.

A partir du moment où les informations peuvent être consultées en permanence par l'OC, la notification des modifications nous semble superflue en amont de la mise à disposition des éléments. Cette position a déjà été développée précédemment.

3.4. Question 12

« La recommandation de notification hebdomadaire de l'ensemble des mises à jour réalisées depuis la dernière mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé vous paraît-elle adaptée ? »

Les mises à disposition d'éléments de réseaux et d'adresses raccordables sont déjà notifiées au fil de l'eau. Cette notification fait également office de jalon de facturation et doit dans tous les cas être suivie par les opérateurs commerciaux.

Les mises à jour mineures avant mise à disposition n'ont pas de raison d'être tracées par les OC et les OI. En effet, le rajout de quelques logements à un bâtiment n'est pas une information structurante en ZMD avant la mise à disposition de l'adresse. La mise à jour d'informations structurantes sur une adresse ou un élément de réseau livré fait déjà l'objet d'une notification via un CR MAD.

Ces mesures actuelles semblent suffisantes.

Le suivi de toutes les modifications avant MAD des éléments ou des adresses ne semblent pas pertinents hormis dans les cas impliquant une nouvelle consultation ce qui implique une notification de fait.

3.5. Question 13

« L'ensemble des processus de mise à disposition des informations décrits précédemment répondent-ils selon vous aux objectifs poursuivis par l'Autorité ? »

Le détail des processus de notification des mises à jour reste à définir.

3.6. Question 14

3.6.1. « Avez-vous des remarques concernant les informations spécifiques aux cas d'opérateurs bénéficiant d'une fibre dédiée en zones très denses ? »

Non concerné

3.6.2. « Les informations demandées vous paraissent-elles adaptées et suffisantes ? »

Non concerné

4. Processus de commande d'accès à une ligne en fibre optique et responsabilité de l'opérateur d'immeuble

4.1. Question 15

« Avez-vous des remarques concernant les principes de responsabilité rappelés dans la partie 4, notamment en ce qui concerne la maintenance ? »

Pas de remarques particulières sur la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble. Cependant, si l'Opérateur d'Immeuble est responsable de son réseau, il semble légitime qu'il maîtrise la temporalité des informations qu'il communique aux OC afin de limiter toute possibilité de raccordement inadapté ou autre action possible lorsque la transparence sur une infrastructure est trop grande.

4.2. Question 16

« Les informations que l'Autorité souhaite voir figurer dans l'outil d'aide au passage de commande vous paraissent-elles pertinentes ? »

La gratuité souhaitée par l'Autorité doit s'accompagner de mécanismes de garantie. En effet, il nous semble important que l'Opérateur Commercial consulte les services mis à disposition par l'Opérateur d'Immeuble à bon escient : périmètre couvert par l'OI, préparation d'une commande et non recopie de la base de l'opérateur d'immeuble par exemple. De ce fait, il semble légitime que l'Opérateur d'Immeuble mette en œuvre des mécanismes de protection. Par exemple, des quotas par OC en fonction de leur part de marché et facture les quotas supplémentaires, ou encore des pénalités suite à constatation d'une violation des conditions d'utilisation de l'interface ou encore des mécanismes de blocage d'opérateur commerciaux aux pratiques violant les conditions d'utilisation de l'interface. Un OC qui consulterait de base tous les services de tous les OI pour chaque commande en viendrait à sur-solliciter des systèmes dimensionnés en fonction du nombre de prises réellement gérées par l'Opérateur d'Immeuble au détriment des opérateurs commerciaux concurrents et respectueux des règles d'utilisation des services.

A date, le dernier service d'aide à la commande validé par le Groupe Interop'Fibre permet de distinguer, pour les bâtiments raccordables, le nombre de locaux à l'étage et les références des prises effectivement construites. Les adresses mises à disposition étant notifiées aux OC, la nécessité de rappeler la date de commercialisation dans le service d'aide à la prise de commande ne semble pas nécessaire.

Le local FTTH est aujourd'hui localisé avec les informations de structure d'immeuble : adresse, bâtiment, escalier et étage. Une fois la prise construite, la référence PTO fait partie de l'identification du local FTTH qui est alors précisément déterminé d'un point de vue infrastructure. Ce niveau de description est suffisant pour la gestion des prises de commande d'accès.

4.3. Question 17

« Avez-vous des remarques concernant la prestation d'identification de ligne dans le cas de passage de commandes sur lignes existantes (cf. partie 4.3.3) ? »

Axione applique le processus de route optique Hotline qui permet d'identifier à la mise en service la référence d'une prise posée. De ce fait, et dans les conditions actuelles de mise en service impliquant le déplacement d'un technicien de l'OC chez le client pour le branchement de la box, le service est déjà rendu et la prise de commande facilitée tout en minimisant le nombre de rendez-vous avec l'abonné.

Lorsque le marché sera mature, une prestation pourra être proposée moyennant pénalités dissuasives applicables lorsque le déclenchement sera fait à tort. La désignation de l'acteur en charge se fera alors entre l'Opérateur d'Immeuble et l'Opérateur Commercial.

5. Mise en œuvre de la décision

5.1. Question 18

« Avez-vous des remarques concernant les délais envisagés pour la mise en œuvre de la présente décision ? »

L'Autorité souhaite la mise en œuvre dans un délai de 4 mois suite à la publication au journal officiel des éléments suivants du projet de décision :

- Processus de consultation préalable
- Offre d'accès aux lignes : le périmètre à mettre en œuvre en 4 mois devrait être d'avantage précisé dans le projet de décision.
- Non-discrimination :
 - délais de prévenance J3M et J1M : ces délais impliquent des adaptations SI
 - indicateurs de performance : indicateurs déjà fournis à l'Autorité
- Certains aspects du processus de commande d'accès :
 - responsabilité de l'opérateur d'immeuble,
 - niveaux de performance et pénalités :
 - délai maximal entre la commande d'accès et le CR de commande d'accès fonction du responsable du brassage et de l'existence préalable de la ligne
 - délai maximal entre le CR de commande d'accès et le CR de MAD de la ligne

L'Autorité souhaite la mise en œuvre dans un délai de 12 mois suite à la publication au journal officiel des éléments suivants du projet de décision :

- Mise à disposition de l'information
- Processus de mise à disposition des informations à la maille de l'immeuble
- Processus de mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé
- Certaines dispositions relatives au processus de commande d'accès (le détail pourrait être reprécisé par l'Autorité)

La mise en œuvre des modifications aux process et protocoles induites par le projet de décision de l'Autorité implique la mise à jour des protocoles proposés par le Groupe Interop' Fibre, puis l'implémentation dans un système d'information. Une durée de 4 mois pour la mise en œuvre d'évolutions du système d'information reste trop courte. Ce délai est atteignable pour les modifications purement « administratives » (indicateurs, modification des contrats) et plus difficilement sur la partie nécessitant une évolution du système d'information. Un allongement de cette durée à 10 mois pour la seconde partie nous paraît plus pertinente.

Une durée de 12 mois pour l'ensemble du dispositif nous semble également difficilement tenable et d'autant plus s'il est souhaitable de le faire en concertation avec, a minima, l'ensemble des acteurs du Groupe Interop'Fibre. La présente consultation portant sur un projet de décision, il sera concrètement difficile de mobiliser les opérateurs pour définir des solutions avant la publication du texte définitif.

Une durée de 18 mois pour mettre en place l'ensemble du dispositif permettrait de finaliser les développements en cours tout en définissant une solution adaptée aux souhaits de l'Autorité et de mettre en œuvre ensuite une nouvelle version.

La modification des protocoles ne peut se faire sans les opérateurs et le planning imposé par la présente décision imposera de reléguer au second plan la roadmap actuelle et donc des solutions à des problématiques opérationnelles.

6. Annexe 2 – Liste des opérateurs d'immeuble

6.1. Question 19

« L'Autorité envisage à ce stade d'établir la liste des territoires compris dans la zone de couverture d'un opérateur d'immeuble à la maille du département. Avez-vous des remarques sur ce point ? »

Nous sommes en phase avec cette décision.

6.2. Question 20

« Avez-vous des remarques concernant la liste des opérateurs d'immeuble qu'entend instaurer l'Autorité ? »

Nous sommes en phase avec cette décision. Nous proposons de plus, que dans le cas où l'OI délègue l'exploitation à un opérateur exploitant (par exemple dans le cas d'un Opérateur de RIP opérant un ensemble de réseaux d'OI), cette association OI ⇔ Opérateur Exploitation apparaissent dans la liste (par exemple SPTHD : OI du réseau PBC / Opérateur Exploitant : Axione). Cela permettrait aux OC de connaître leur interlocuteur opérationnel.

7. Annexe 3 – Consultations préalables

7.1. Question 21

« Avez-vous des remarques concernant les informations mises à disposition lors du processus de consultations préalables ? En particulier, concernant les longueurs de ligne, les informations demandées vous paraissent-elles pertinentes ? »

La liste des territoires pourrait être une liste de communes. En effet, du fait des conditions de renouvellement des consultations préalables, les opérateurs d'immeuble auront intérêt à effectuer ses consultations préalables à une maille limitée. La commune nous semble indiquée.

La fourniture d'identifiants unique et pérenne implique une publication de la consultation à une étape avancée du processus de conception du réseau et donc limite la capacité à prendre en compte les retours éventuels des destinataires suite à cette même consultation.

Les longueurs de ligne PM-PBO de la zone arrière d'un PM et les longueurs de liens PM-PRDM en phase de consultation préalable découleront d'un calcul théorique très approximatif. Ces longueurs ne peuvent être qu'indicatives et non engageantes.

8. Annexe 4 – Mise à disposition des informations relatives aux déploiements des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

8.1. Question 22

« Avez-vous des remarques concernant les informations mises à disposition dans le cadre du processus de mise à disposition des informations à la maille de l'immeuble ? »

Concernant les informations mises à disposition à la maille de l'immeuble, l'identifiant d'immeuble devrait être considéré comme définitif qu'à compter de la mise à disposition de l'immeuble.

L'immeuble est déjà listé dans la zone arrière du PM. Rappeler au niveau de l'immeuble les références du PM ainsi que du PRDM et du lien PM-PRDM éventuels est redondant.

Si la date de commercialisation intervient entre 1 et 3 mois suite à la date de raccordabilité de l'immeuble, le maintien des deux dates ne semble pas nécessaire.

D'autres remarques liées au processus autour des informations ont été également formulées dans les réponses aux questions précédentes.

8.2. Question 23

« Avez-vous des remarques concernant les informations relatives aux éléments du réseau mutualisé ? En particulier, concernant les longueurs de ligne, les informations demandées vous paraissent-elles pertinentes ? »

La mise à disposition des PBO ne nous apparaît pas pertinente. Le renseignement des éléments de complexité relative au raccordement nous semble suffisant. L'objet en tant que tel n'est pas utile à l'opérateur commercial qui n'a pas d'action autre qu'en tant que sous-traitant sur cet élément du réseau. De ce fait, les informations détaillées ne doivent être, selon nous, fournies qu'au moment du raccordement et à l'installateur.

La création d'un objet lien PM-PRDM ne nous semble pas nécessaire étant donné le mode de livraison de ces liaisons. En effet, ces liaisons seront livrées et recettées avec l'opérateur commercial. Le seul référencement réellement utile sera alors la référence de service. La longueur du lien et le nombre de fibres de la liaison pourrait être rattaché au PM lorsqu'il dessert moins de 1000 lignes. Le lien est ensuite matérialisé par la correspondance PM- PRDM déjà existante dans les processus actuels.

Le nombre de logements attendu au niveau du PRDM n'est pas clair. S'il s'agit du nombre de logements desservi par les PM rattachés à ce PRDM et le PRDM lui-même dans le cas où il joue également le rôle de PM, ce calcul peut être déduit de l'ensemble des informations transmises au niveau du PM.

La longueur du lien PM-PRDM sera théorique et approximative. Après mise à disposition, l'atténuation semble plus pertinente.

Axione
132 boulevard Camélinat
92240 Malakoff
Tél.: 01 72 33 93 00

