

**Réponse de Colt Technology Services à la consultation
de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
sur les processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de
communications électroniques à très haut débit en fibre optique**

1 Synthèse

Colt Technology Services [Colt] remercie l'Autorité d'avoir lancé cette consultation publique. Colt est d'accord avec l'ensemble des analyses de l'Autorité. Colt regrette toutefois que l'Autorité ne prévoie pas d'adopter de mesures contraignantes en matière d'interopérabilité des systèmes d'information. Cette timidité se traduira par une convergence inaboutie des systèmes d'information des différents opérateurs d'immeuble. Le maintien, même atténué par rapport à l'existant, de ces divergences grèvera pendant longtemps le bon fonctionnement de la boucle locale de fibre mutualisée et donc le coût des services qu'elle supportera.

2 Réponse question par question

2.1 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 ?

Colt n'a rien à ajouter aux fondements juridiques posés par l'ARCEP quant à ce projet de décision. En ce qui concerne les objectifs poursuivis, Colt est complètement en accord avec les points soulevés par l'Autorité :

- Le système d'information actuel de la fibre mutualisée représente une coordination trop lâche entre les opérateurs d'immeubles FttX et les opérateurs commerciaux FttX,
- La convergence de leur SI est trop lente et trop partielle, en raison de l'absence de plate-forme commune, absence voulue par les principaux acteurs,
- Le coût industriel d'une boucle locale fibre hétérogène au plan des spécifications d'interface et de processus sera très lourd pendant toute la vie de cet actif national majeur, qui est prévu pour durer au moins un demi-siècle,
- Le SI du cuivre a atteint un niveau d'homogénéité et de sophistication que le SI de la fibre mutualisée est loin d'atteindre.

2.2 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 ?

Colt souscrit à l'analyse et aux conclusions de l'Autorité concernant les principes de mise à disposition de l'information par l'opérateur d'immeuble à l'opérateur commercial :

- Double exigence de mise à disposition du flux et du stock des informations,
- Mise à disposition de l'historique des informations structurantes,
- Nécessité d'une gestion commune et structurée de certaines informations,

- Non-discrimination dans l'accès à l'information entre les opérateurs intégrés et les autres,
- Publication et diffusion publique des offres d'accès aux lignes,
- Mise à disposition des spécifications des moyens d'accès aux informations décrivant l'état du processus opérationnel d'une commande d'accès.

Toutefois, Colt doute que ces dispositions, qui vont dans le bon sens, suffisent à harmoniser les processus métier entre les opérateurs d'immeuble et à donner aux opérateurs commerciaux une vue suffisamment homogène du cycle de vie des objets gérés derrière les interfaces, selon l'opérateur d'immeubles.

Colt préconise que les cycles de vie des accès soient harmonisés en termes de processus métier et que l'état de chaque demande (commande, relève d'incident,...) puisse à tout instant être situé dans son cycle de vie.

Colt demande en outre la mise en place d'un système informatique unique qui permette à chaque opérateur commercial de poser toute question de la même façon à un opérateur d'immeubles par le même canal, quel que soit cet opérateur d'immeuble. Ce système central n'aurait pas à stocker l'information à la place des opérateurs d'immeuble, mais à assurer la cohérence syntaxique des requêtes et des réponses et l'unicité du système d'adressage et de routage des requêtes quel que soit l'opérateur d'immeuble.

La décision que s'apprête à prendre l'Autorité à l'issue de la présente consultation sera un échec si elle ne se traduit pas par la mise en place d'un système centralisé d'échanges d'informations. Colt invite l'Autorité à exiger des opérateurs d'immeuble que l'accès à leurs SI respectifs soit possible à partir d'une interface unique, accessible via un accès unique à un seul réseau privé virtuel.

2.3 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) ?

Colt pense que le délai d'un jour calendaire proposé par l'Autorité serait mieux exprimé sous la forme d'un délai maximum de 24h (hors samedis, dimanches et fêtes) entre la réalisation de l'opération physique et sa mise à jour dans le système d'information. Colt rappelle qu'un tel objectif est tout à fait tenable dans la mesure où les opérations sont spécifiées dans le système d'information (en termes de tâches, mais aussi en termes de description), avant la réalisation de la tâche, des données décrivant le réseau dans son état postérieur à la tâche. Colt pratique pour sa BLOD ce principe depuis la mise en place de son système d'information géographique en France il y a plus de 17 ans. C'est l'équivalent du principe consistant à documenter un logiciel avant de le programmer et non après. Ainsi la documentation est toujours à jour, et sa rédaction n'est pas remise à des jours meilleurs.

2.4 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 ?

Le respect d'un délai de prévenance :

- de trois mois entre la notification de la mise à disposition des informations d'accès aux lignes de la zone arrière d'un point de mutualisation et l'ouverture de la commercialisation des lignes correspondantes,
- d'un mois entre la mise à disposition d'un point de branchement optique et l'ouverture de la commercialisation de la ligne correspondante

est considéré par Colt comme une mesure adaptée.

2.5 Question 5 - 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 ? 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 ?

Colt approuve la mise en place d'un relevé d'indicateur des performances des opérateurs d'immeubles (cycle de vie de l'accès, traitement des incidents,...). En revanche, Colt n'est pas favorable au seuil de 10 000 lignes au minimum au-delà duquel un opérateur d'accès serait soumis à une telle obligation ; en effet, il n'est pas souhaitable que chaque petit opérateur d'immeuble crée son SI de toute pièces. Au contraire, il serait plus efficace que des intégrateurs de systèmes proposent de tels SI aux petits opérateurs d'immeuble. Le fait de ne pas définir de seuil *de minimis* est une mesure qui favoriserait l'émergence de SI mutualisés dont l'adoption par un petit opérateur d'immeuble serait un gage d'homogénéisation de ses processus avec ceux des autres clients du même intégrateur pour ces SI.

2.6 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)

Colt approuve les mesures prévues par l'Autorité en ce qui concerne les conditions de rejet des commandes.

2.7 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) ?

Colt adhère à l'objectif de complétude du contenu des offres d'accès par rapport aux conventions que l'Autorité veut édicter.

2.8 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) ?

Colt recommande la mise en place d'un observatoire des incidents sur lignes actives sans pénalités autres que forfaitaires et du même ordre que ce qui existe pour le cuivre dans un premier temps ; la mise en place de pénalités plus sévères ne devrait intervenir que dans un deuxième temps, si des niveaux de performance anormalement bas étaient constatés pendant une période significative dans ce domaine.

2.9 Question. 9 - 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 délai minimal de 45 jours calendaires proposé vous semble-t-il approprié ? 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 ?

Colt est d'accord avec les propositions de l'Autorité concernant le processus de consultation préalable aux déploiements :

- Cadre unique applicable à tous les points de mutualisation extérieurs,
- Durée minimale de consultation de 45 jours calendaires.

Colt souhaite que ces consultations préalables distinguent le nombre de logements du nombre de locaux à usage professionnel à desservir.

2.10 Question. 10 - 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 ? Serait-il notamment plus utile que des informations d'affaiblissement optique soient fournies ? Si oui, à quel stade ?

Colt estime 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 pour le moment.

2.11 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 ?

Colt invite l'Autorité à demander aux opérateurs d'immeubles de :

- Spécifier dans les SI avant l'exécution d'une tâche l'état des données décrivant le réseau dans son état postérieur à la tâche,
- Doter leur personnel d'ordinateurs portables ou de tablettes leur permettant de saisir sur place les modifications apportées.

L'adoption de ces principes d'organisation permettrait d'effectuer des mises à jour instantanées et non hebdomadaires des informations concernées.

2.12 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 ?

Voir réponse à la question 11.

2.13 Question 13 - L'ensemble des processus de mise à disposition des informations décrits précédemment répondent-ils selon vous aux objectifs poursuivis par l'Autorité ?

Les évolutions des processus de mise à disposition des informations décrits par l'Autorité vont dans le bon sens.

2.14 Question 14 - Avez-vous des remarques concernant les informations spécifiques aux cas d'opérateurs bénéficiant d'une fibre dédiée en zones très denses ? Les informations demandées vous paraissent-elles adaptées et suffisantes ?

Colt n'a pas d'observation particulière à faire à ce propos.

2.15 Question 15 - Avez-vous des remarques concernant les principes de responsabilité rappelés dans la partie 4, notamment en ce qui concerne la maintenance ?

L'Autorité écrit dans sa consultation publique : « Il n'est toutefois pas garanti a priori que la demande formulée par un opérateur commercial de réaliser lui-même le raccordement final soit raisonnable et proportionnée dans tous les cas. Ainsi, l'Autorité pourrait considérer que l'opérateur d'immeuble peut dans certains cas légitimement ne pas faire droit à une telle demande. ».

Il importe à ce sujet de rappeler quelles peuvent être les motivations des deux parties lors d'un tel conflit :

- L'opérateur d'immeuble est a priori essentiellement sensible à la qualité de la prestation, notamment via le respect des règles d'ingénierie ;
- L'opérateur commercial peut quant à lui être animé de motifs variés :
 - Maîtriser le délai d'installation de son client,
 - Offrir une prestation de bout en bout entre le câblage horizontal en partie communes et en parties privatives,
 - Maîtriser ses coûts.

Le principal point d'achoppement entre opérateur d'infrastructure et opérateur commercial sur la responsabilité du raccordement est donc la qualité des prestations réalisées par l'opérateur commercial. Un contrôle a posteriori est susceptible de régler ce point. Colt suggère donc à l'Autorité de conclure sur ce point que seuls des manquements répétés à la qualité des déploiements ou de leur documentation informatique pourraient motiver un refus par l'opérateur d'immeuble de laisser l'opérateur commercial qui le souhaite procéder lui-même au raccordement horizontal.

2.16 Question 16 - Les informations que l'Autorité souhaite voir figurer dans l'outil d'aide au passage de commande vous paraissent-elles pertinentes ?

Colt soutient tout à fait l'Autorité dans sa volonté de fiabiliser le passage de commandes grâce à la mise à la disposition de l'opérateur commercial d'outils lui permettant d'avoir la meilleure visibilité possible sur l'installation physique et sa disponibilité.

2.17 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) ?

La commande sur ligne existante pose la question de la fiabilisation :

- De la qualité du demandeur,
- De l'identifiant de la ligne à écraser,
- De la transmission de cet identifiant de l'opérateur donneur au client, puis du client à l'opérateur receveur.

Une réflexion est à mener pour savoir si, à terme, dans les réseaux fixes, compte tenu de la multiplicité des numéros acheminés sur un même accès, la notion de RIO ne serait pas plutôt à rattacher à la notion d'accès qu'à celle de numéro de téléphone.

2.18 Question 18 - Avez-vous des remarques concernant les délais envisagés pour la mise en œuvre de la présente décision ?

L'Autorité parle de :

- Délais de mise en œuvre relativement courts concernant notamment les propositions relatives aux processus de consultations préalables, à l'offre d'accès aux lignes, à la non-discrimination et à certaines dispositions relatives au processus de commande d'accès,
- Délais de mise en œuvre plus longs (douze mois) concernant notamment les propositions relatives aux principes de mise à disposition de l'information, aux processus de mise à disposition des informations à la maille de l'immeuble, aux processus de mise à disposition des informations relatives aux éléments du réseau mutualisé et à certaines dispositions relatives au processus de commande d'accès.

A ce sujet, Colt pense que :

- en l'absence d'un système centralisé d'échange d'informations standardisées, les dispositions prévues manqueront leurs cibles,
- un délai de douze mois est facile à tenir si l'on ne passe pas à un système centralisé d'échanges standardisés,
- un délai de douze mois est en revanche beaucoup trop court et risque de se révéler contre-productif si l'Autorité veut inciter les opérateurs à mettre en œuvre un système centralisé d'échange d'informations standardisées sans l'imposer.

En conséquence, Colt recommande à l'Autorité de durcir ses impératifs pour rendre indispensable le recours à un système centralisé d'échange d'informations standardisées, mais en contrepartie de laisser vingt-quatre mois aux opérateurs pour le mettre en place.

2.19 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 ?

Colt approuve la mesure envisagée par l'Autorité.

2.20 Question 20 - Avez-vous des remarques concernant la liste des opérateurs d'immeuble qu'entend instaurer l'Autorité ?

Colt est favorable à une telle disposition.

2.21 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 ?

Les informations demandées semblent pertinentes à Colt.

2.22 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 ?

Colt n'a pas de remarque à formuler à ce propos.

2.23 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 ?

Colt n'a pas de remarque à formuler à ce propos.
