

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

Réponse d'Orange

Consultation publique
du 15 juillet au 26 septembre 2014

Version publique

Contacts : affaires.reglementaires@orange.com

Liens vers la consultation :

http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consult-projdec-FttH-15072014.pdf

Synthèse

Dès le début des déploiements FTTh, Orange a travaillé activement à la définition de processus communs inter-opérateurs et à leur optimisation. Orange a notamment été à l'origine de la mise en place du Groupe Interop qui comprend aujourd'hui plus d'une douzaine d'opérateurs de toute taille et de tout type (opérateurs intégrés, opérateurs spécialisés dans les RIPs, syndicat de collectivités déployant des réseaux ...) et dont les travaux nombreux et de qualité servent de référence à tous les opérateurs. La question qui se pose en la matière n'est pas celle de l'objectif à atteindre qui est partagé par tous mais du meilleur moyen d'atteindre cet objectif.

Or sur ce plan, Orange considère que l'approche retenue par l'ARCEP, à savoir celle d'une décision détaillée et contraignante imposant de nouvelles obligations réglementaires aux opérateurs prenant l'initiative de déployer des réseaux FTTh n'est pas adaptée, compte tenu de la situation actuelle.

Les raisons principales sont les suivantes :

- 1) Il s'agit de sujets très complexes qui pour la plupart font d'ores et déjà l'objet d'échanges entre opérateurs au sein du Groupe Interop et de solutions. Il faut laisser les opérateurs définir entre eux les meilleures solutions opérationnelles. Dans les cas où l'intervention du régulateur pourrait paraître nécessaire, cette intervention ne devrait pas se faire via une décision mais plutôt d'une recommandation tant les impacts peuvent être lourds et difficiles à mesurer à l'avance ;
- 2) D'une manière générale, la réglementation pesant sur les réseaux FTTh en France est d'ores et déjà une des plus détaillées et complexes au monde, Orange estime que tout alourdissement de cette réglementation doit être évité, et ce pour au moins deux raisons majeures :
 - a. Il est toujours nécessaire de faire en sorte que le cadre réglementaire et législatif reste favorable et incitatif pour les acteurs prenant l'initiative et le risque de déployer des réseaux FTTh pour s'assurer que la France ne figure plus parmi les pays de l'Union européenne les moins bien équipés en très haut débit comme l'indique le « digital agenda scoreboard 2014 » publié récemment par la Commission européenne¹. Nous sommes toujours dans la période initiale de montée en charge des efforts de déploiement FTTh. Il est fondamental que la dynamique constatée actuellement ne soit pas freinée ou contrainte par une sur-réglementation,
 - b. Les réseaux très haut débit à terminaison coaxiale restent totalement dérégulés alors même que la fusion Numéricable / SFR va donner naissance à un acteur majeur disposant d'un réseau largement plus déployé que les réseaux FTTh.
- 3) Plus spécifiquement, Orange est très inquiet des impacts négatifs que pourraient avoir plusieurs points particuliers de ce projet de décision sur le rythme de développement du FTTh en France :
 - a. Il est prévu d'imposer des périodes de gel de commercialisation qui n'existaient pas auparavant et qui vont ralentir l'adoption du THD par les Français. Les nouveaux délais imposés ne se justifient en aucune manière du point de vue concur-

¹ http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/dae/document.cfm?action=display&doc_id=5586

rentiel car les délais d'ores et déjà imposés dans le cadre actuel permettent à tous les opérateurs qui le souhaitent de commercialiser des services FTTH dans de bonnes conditions ;

- b. L'absence d'obligation pour l'Opérateur d'Immeuble (OI) de permettre à l'Opérateur Commercial (OC) qui le souhaiterait de raccorder ses propres clients confère à l'OI un monopole injustifié sur le raccordement, complexifie la relation client (obligation du double rendez-vous) et peut conduire les OC dont Orange à ne pas cofinancer les réseaux pour lesquels le raccordement des clients par l'opérateur commercial n'est pas autorisé ;
- c. Certaines dispositions conduiraient, si elles étaient adoptées, à remettre profondément en cause le système d'information existant, viendraient geler les actuelles évolutions du système d'information de mutualisation et généreraient des surcoûts potentiellement importants ainsi qu'un retard dans la commercialisation des offres THD, alors qu'Orange continue d'augmenter les moyens consacrés à l'industrialisation des déploiements ;
- d. D'autres dispositions (par exemple celles liées aux écrasements à tort) conduisent à remettre en cause les processus définis et mis en place entre les opérateurs, sans que le bilan des dispositions actuellement définies ait été fait et sans que tous les impacts de ces nouvelles dispositions n'aient été mesurés par l'Autorité et les opérateurs ;
- e. Se pose également la question de la mise à niveau des 10 millions de logements déjà présents dans nos bases.

En outre, les délais de mise en œuvre de ces dispositions (4 mois ou 1 an) ne sont pas réalistes. L'argument de l'ARCEP selon lequel les opérateurs commerciaux et les opérateurs d'immeubles pourraient dès à présent anticiper la mise à niveau de leur système d'information est en contradiction avec le principe même d'une consultation, tout en révélant qu'elle est consciente des problèmes de délais que son projet porte. Il n'est pas, à l'heure actuelle, possible de prévoir quelle sera la décision finale et il est donc impossible d'anticiper sa mise en œuvre.

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 ?

Concernant le contexte, le document mis en consultation omet de constater au moins trois éléments fondamentaux :

- a. la réglementation française en matière de FTTh est d'ores et déjà une des plus détaillées, complexes et contraignantes au monde pour les opérateurs déployant des réseaux FTTh,
- b. ce cadre a permis à des acteurs tels qu'Orange de définir des plans d'investissement très ambitieux dans le FTTh et d'engager une dynamique qui commence à produire des résultats tout en maintenant un niveau élevé de concurrence sur le marché final,
- c. le plus gros de l'effort de déploiement du FTTh en France est toujours devant nous, il faut donc s'assurer que le cadre réglementaire et juridique ne pénalise ou ne freine pas les acteurs qui décident d'investir et de déployer des réseaux FTTh.

L'ARCEP justifie le besoin d'adopter une décision sur les processus de mutualisation notamment pour permettre une meilleure interopérabilité. Orange estime bien sûr que les sujets d'interopérabilité entre opérateurs sont importants pour garantir un bon fonctionnement du marché. Ces sujets font l'objet depuis plusieurs années de travaux soutenus entre les opérateurs auxquels Orange contribue activement, qui produisent des résultats et qui permettent au marché de se développer dans de bonnes conditions. L'Autorité est associée à ces travaux en intervenant par exemple dans les réunions du Groupe Interop, elle organise régulièrement des réunions multilatérales et bilatérales avec les différents acteurs, elle peut émettre des recommandations et arbitrer des différends qui lui seraient soumis. Il ne serait donc pas proportionné d'imposer de nouvelles obligations réglementaires via un processus de décision formelle.

En tout état de cause, une décision ne permettra pas de se passer de la réalisation de tests entre chaque opérateur. En effet, ce n'est pas tant pour les raisons évoquées par l'ARCEP (gestion multi PM, niveau de description des adresses différent) que des tests bilatéraux sont nécessaires entre deux opérateurs mais plutôt pour vérifier que les flux sont conformes aux attendus et qu'il n'y a pas de problèmes d'interprétation des protocoles (un travail accru sur la documentation a été réalisé récemment pour le protocole PM 2.0). Les tests en vis-à-vis seront toujours nécessaires pour vérifier le bon fonctionnement entre ces 2 opérateurs et ils sont généralement assez légers.

Comme indiqué dans la synthèse, Orange estime que les processus opérationnels sont des sujets complexes qui doivent être traités dans le cadre d'échanges entre opérateurs. Ce sont ces instances qui sont les plus à même de proposer des solutions aux problématiques rencontrées et à leurs évolutions. C'est ainsi que les premiers protocoles ont été définis et construits par les opérateurs initialement pour la Zone Très Dense (ZTD) pour prendre en compte les points de mutualisation d'immeuble et qu'ils ont largement évolué depuis pour prendre en compte les points de mutualisations extérieurs et les problématiques en dehors de la ZTD (notamment avec la version 2.0 du protocole PM).

Orange estime donc que pour améliorer la standardisation des échanges, il suffirait que l'ARCEP reprenne les travaux du Groupe Interop et recommande formellement la mise en œuvre par les opérateurs dans des délais encadrés pour éviter que plus de 2 versions des



protocoles définis soient en vigueur simultanément comme cela peut être constaté actuellement.

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 ?

Le délai envisagé par l'Autorité d'un jour calendaire pour fournir aux opérateurs tiers les informations relatives à l'accès n'est absolument pas raisonnable. Il n'est pas envisageable que l'Autorité impose aux opérateurs des mises à jour dans des délais aussi courts car elles auraient des conséquences dans l'organisation du travail et notamment conduiraient à faire travailler les salariés 7 jours sur 7. A cet égard, le délai ne peut s'entendre a minima qu'en jour ouvré. Un tel délai resterait excessivement court pour traiter une demande d'information d'un opérateur et Orange considère qu'un délai de 3 jours ouvrés est bien plus raisonnable.

Orange trouve par ailleurs excessif que ce délai de fourniture d'informations s'applique également aux demandes de réémission d'informations vers un opérateur ayant déjà été destinataire des dites informations.

Concernant la conservation de l'historique des informations communiquées, Orange s'interroge sur le bien-fondé de cette demande couteuse à mettre en œuvre. En tout état de cause, la durée proposée (1 an) et le nombre d'informations considérées comme structurantes est excessif.

Pour la durée, au vu des échanges d'informations existants, à savoir la mise à disposition tous les quinze jours des fichiers IPE sur un serveur (EEP pour Orange), Orange estime qu'une durée de conservation de 3 mois, correspondant au préavis de commercialisation, est suffisante pour garantir la traçabilité des modifications apportées aux informations.

S'agissant des informations considérées comme structurantes par l'ARCEP, certaines donnent lieu à des évolutions normales (par exemple l'ajout d'adresses déployées en zone arrière de PM) ou liées à la correction d'anomalies (changement de référence d'un objet du réseau, sans modification terrain) qui ne devraient pas donner lieu à une traçabilité particulière au-delà de la mise à jour des informations envoyées. Pour un suivi pertinent, il est nécessaire de limiter ces informations structurantes au seul point de mutualisation, élément essentiel à tous échanges et processus de mutualisation.

Par ailleurs, il est nécessaire de laisser une certaine souplesse quant au moyen de notifier et de tracer les modifications apportées suivant les différents cas, avec des motifs standardisés le cas échéant.

Enfin, la traçabilité demandée aurait des impacts forts sur les systèmes d'informations d'Orange et ce d'autant plus si le périmètre des informations structurantes est large.

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) ?

Orange partage la demande de l'Autorité que les systèmes d'informations mis à disposition par l'OI aux OC fassent l'objet d'un engagement contractuel en terme de qualité de service pour une utilisation normale par l'OC. Cela mériterait d'être mentionné dans une recommandation formelle de l'ARCEP.

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 ?

Orange considère que n'est nullement justifiée l'introduction d'un nouveau délai de prévenance de 1 mois suite à la mise à disposition d'un PBO dans la zone arrière d'un PME dont la mise en service commerciale est déjà prononcée et demande à l'Autorité de ne pas introduire une nouvelle obligation réglementaire de ce type qui serait non justifiée et non proportionnée.. Alors que les modalités de mise en œuvre de ce délai de prévenance a fait l'objet d'échanges conclusifs lors de réunions multilatérales, le changement proposé de manière unilatérale par l'ARCEP constituerait une modification des décisions précédentes sur le FTTh. Non seulement, ceci serait la démonstration de l'instabilité du cadre réglementaire en France mais l'introduction d'un nouveau délai de prévenance impliquerait de revoir en profondeur les processus existants tout en dégradant la relation des opérateurs avec le client final et la perception que celui-ci peut avoir du service sur les réseaux FTTh.

Il faut tout d'abord rappeler que les modalités d'application de ce délai de prévenance ont déjà fait l'objet d'échanges lors des réunions multilatérales qui se sont tenues avec les opérateurs en 2011 et que l'ARCEP² avait indiqué ce qui suit :

« Les services de l'Autorité indiquent que les résultats des discussions des dernières réunions les ont amenés à considérer que :

- Un statut doit être renseigné pour chaque adresse dans les fichiers d'échanges d'informations (par exemple dans le fichier IPE) afin de renseigner l'état du PBO (inexistant, en cours, installé) ;
- Le statut « en cours » correspond par exemple au moment où l'opérateur d'immeuble passe commande à France Télécom en cas d'installation dans le génie civil, ou au moment où l'ordre de construction est donné aux sous-traitants ;
- Pour chaque adresse, le statut doit passer par l'état « en cours » dans au moins une version de l'IPE avant de passer au statut « installé » ; autrement dit, il doit au moins s'écouler deux semaines entre le passage à l'état « en cours » et le passage à l'état « installé »

² Multilatérale « aspects opérationnels et processus de mutualisation » du 17/01/2012

- Au moment de l'envoi du fichier renseignant les états du PBO par logement dans lequel le statut est passé à « installé », les lignes correspondantes sont commercialisables, à condition que le délai de trois mois à partir du CRMAD du PM de rattachement du PBO soit écoulé.
- Pour que ce processus fonctionne, ces fichiers doivent impérativement être transmis à tous les opérateurs commerciaux de manière simultanée, et à une fréquence régulière. Les fichiers IPE, et leur fréquence bimensuelle semblent à cet égard satisfaisants. »

Suite à cette synthèse réalisée en 2012 et qui avait été l'objet d'un consensus, Orange a mis en œuvre opérationnellement ce fonctionnement qui n'a fait l'objet d'aucune remarque de la part des opérateurs ou de l'Autorité jusqu'aux échanges très récents sur la présente consultation. Le cadre défini répondait à la demande légitime des OC de pouvoir tous commercialiser leurs services dans les mêmes conditions. Quelques opérateurs ont pu demander que certains aspects définis en 2011 puissent être clarifiés mais il n'était absolument pas question de remettre en cause les modes opératoires définis précédemment en commun et encore moins d'introduire une nouvelle période de gel de la commercialisation d'une durée d'un mois. Cette durée est d'ailleurs incohérente avec le fonctionnement actuel puisqu'il existe un délai de 15 jours entre le statut « en cours » et « installé » des adresses concernées.

Ce gel commercial d'un mois remettrait en cause les processus mis en place depuis 3 ans et serait très pénalisant tant pour les opérateurs commerciaux contraints de revoir leurs modes de travail que pour le consommateur qui se verrait refuser l'accès aux réseaux FTTH alors que tout est techniquement prêt. Dans le cas des immeubles neufs, ce délai serait encore plus contraignant et imposerait un degré de rigidité supplémentaire alors que, notamment à cause des aléas de chantier liés aux constructions neuves, c'est plus de souplesse qui serait attendue. ***Ceci serait d'autant plus incompréhensible et injustifié que les autres réseaux très haut débit, notamment FTTLA, ne supportent pas cette contrainte et bénéficieraient donc d'un avantage concurrentiel artificiel.***

Orange comprend que l'ARCEP propose une certaine flexibilité reposant sur une émission anticipée des informations de mise à disposition du PBO pour adoucir l'effet dramatique du gel commercial de 1 mois mais cette flexibilité n'est qu'une illusion car un opérateur ne peut prévoir tous les aléas d'installation d'un PBO, sur la voie publique notamment. Compte tenu de l'incertitude opérationnelle et afin d'avoir un fonctionnement homogène, fiable et conforme aux attentes des opérateurs, seule est envisageable l'émission de la MAD d'adresses raccordables (seule notion ayant du sens pour la commercialisation), après l'installation effective du PBO.

En ce qui concerne la fourniture de la route optique, il est nécessaire que les commandes puissent être acceptées par l'OI et les routes optiques fournies avant la mise en service commerciale des PM car ceci répond à un réel besoin, notamment sur les immeubles neufs, afin de mettre à disposition des clients finals leur accès FTTH dès la livraison des logements. Il est de plus nécessaire d'assurer une standardisation des pratiques des OI sur ce point afin que cette possibilité soit prévue par tous les opérateurs.

Par ailleurs, rien n'est indiqué sur l'acceptation des commandes par l'OI avant le délai de fourniture de la route optique, aussi, il semble nécessaire de partager que le calcul des indicateurs correspondants soit adapté afin de prendre en compte cette date MESC-15 jours en lieu et place de la date de commande, pour les commandes acceptées par l'OI avant cette date.

S'agissant du processus pour les immeubles neufs, Orange note que l'ARCEP a repris celui qui a fait l'objet d'échanges entre les opérateurs en réunions multilatérales. L'expérience de la boucle locale cuivre montre qu'un délai de 6 semaines pour les PMI n'est pas toujours compatible avec les dates de livraison des promoteurs et le temps nécessaire aux travaux des opérateurs. Une certaine souplesse est nécessaire afin d'éviter que les consommateurs ne soient privés de services fournis sur le réseau FTTh à leur arrivée dans un immeuble neuf. Un délai plus court, de 3 à 4 semaines, serait plus adapté aux situations rencontrées et la durée de 6 semaines ne devrait, en tout état de cause, n'être qu'indicative.

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 ?

L'Autorité a repris les travaux engagés et les indicateurs mis en place dans le cadre des réunions multilatérales.

Le nombre d'indicateurs est important et Orange réitère ses demandes visant à la réduction du nombre d'indicateurs à suivre.

Le suivi, dans le cadre des travaux multilatéraux, est actuellement mis en place en jours calendaires comme demandé par l'Autorité. Toutefois, si celle-ci souhaite que ces indicateurs reflètent les engagements contractuels d'Orange, un suivi en jour ouvré sera nécessaire, ce qui simplifierait aussi leur fourniture. Orange maintiendra en effet des engagements en jours ouvrés dans ses contrats, car des délais en jours calendaires ne sont pas adaptés lorsque des interventions humaines sont nécessaires, et est prête à modifier les indicateurs qu'elle communique à l'ARCEP pour les fournir en jours ouvrés.

Orange considère que tout OI, indépendamment du nombre de clients potentiels que son réseau permet de desservir (terminologie devant être précisée, si elle devait être maintenue), doit fournir ces indicateurs car une efficacité opérationnelle est attendue y compris sur les réseaux de petite taille ou qui en sont en phase de démarrage.

Enfin, les données étant fournies tous les trimestres, les données brutes correspondantes devraient être conservées pendant 3 mois, jusqu'à l'émission des données du trimestre suivant.

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) ?

Orange est favorable à la mise en place de pratiques de rejet de commande normalisées entre les opérateurs. Orange considère que cela ne nécessite pas l'adoption d'une décision par l'ARCEP puisque des travaux sont d'ores et déjà engagés entre les opérateurs au sein du Groupe Interop qu'Orange a prévu d'implémenter.

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) ?

S'agissant de la publication de l'offre d'accès, Orange publie conformément aux obligations qui pèsent sur les opérateurs d'immeuble ses offres de mutualisation sur son site public orange.com. Les contrats associés reprennent intégralement ces dispositions qui sont complétées par tous les éléments opérationnels (STAS, bon de commande, interface d'échanges...). Ces contrats sont diffusés, en cohérence avec l'offre associée, à tout opérateur déjà inscrit auprès d'Orange ou qui lui en fait la demande. Orange assure la transparence souhaitée par l'Autorité et estime qu'il n'est pas nécessaire d'alourdir l'offre publiée de toutes les annexes opérationnelles.

S'agissant des indicateurs de performance, Orange partage l'avis de l'ARCEP concernant l'importance de l'efficacité opérationnelle des processus de traitement des commandes d'accès entre OI et OC, afin de garantir un bon niveau de service aux clients finals des OC.

Orange estime également que le principe consistant à mettre en place des contrats de niveau de service (SLA) et des garanties de niveau de service (SLG) est pertinent à chaque fois que les processus concernés sont à un niveau suffisant d'industrialisation et de maturité, et que de plus, les périmètres de responsabilités entre OI et OC sont clairement délimités. Il est important de veiller à ce que l'ensemble des OI mettent bien en place ces SLA/SLG, de manière à garantir aux OC un fonctionnement homogène sur l'ensemble des réseaux.

Ainsi, à ce stade, concernant les processus de commande / livraison, il paraît pertinent d'envisager de mettre en place des SLA/SLG encadrant les délais entre commande d'accès et compte rendu de commande d'accès, en différenciant le cas des lignes à construire de celui des lignes existantes. Cela mériterait de faire l'objet d'une recommandation formelle de L'Autorité.

En revanche, il semble prématuré d'encadrer par des SLA/SLG les délais entre le compte-rendu de commande d'accès et le compte-rendu de mise à disposition de lignes :

- pour les lignes à construire, car le délai global dépend simultanément d'interventions de l'OC et de la disponibilité du client final, et non seulement de l'OI ;
- pour les lignes existantes, car aujourd'hui les volumes constatés restent très faibles et les opérateurs ont encore peu de recul sur les conditions d'industrialisation et d'optimisation des processus correspondants ; de plus, le présent projet de décision en son § 4.3.1 étant susceptible de redéfinir ces processus³ (ainsi le CR de MAD de la ligne sanctionnerait la fin de la commande, tant pour la facturation que pour la maintenance) : il semble nécessaire d'attendre, le cas échéant, cette redéfinition des processus de commandes d'accès, une standardisation des modalités d'implémentation et enfin, un retour d'expérience suffisant dans ce nouveau contexte.

En tout état de cause, Orange considère que les engagements contractés par l'OI doivent pouvoir être exprimés en jours ouvrés, compte tenu des contraintes organisationnelles des opérateurs.

³ Voir la réponse à la question 15



Enfin, Orange estime qu'il pourrait être pertinent de définir des SLA/SLG correspondants à des objectifs fixés par rapport à des suites d'événements (par exemple : pourcentage minimum d'événements dépassant un niveau de performance minimum).

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) ?

Orange partage l'idée qu'il sera souhaitable, à terme, que les OI et les OC partagent un cadre de gestion des opérations de maintenance, dans lequel les responsabilités seront clairement définies et qui pourra être assorti de SLA/SLG. Pour sa part, Orange a déjà intégré dans ses offres une définition d'un partage des responsabilités et, pour certains cas d'intervention, des SLA s'appliquant à l'OI.

Cependant, compte tenu du retour d'expérience encore très limité sur les typologies d'incidents et sur les processus de traitement de signalisations, de qualification, de prélocalisation par l'OC et/ou l'OI et de rétablissement correspondants, Orange estime qu'il est prématuré à ce stade de définir des SLG sur ces processus.

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 ?

Les différences existantes dans le cadre réglementaire et dans les offres de mutualisation entre zone très dense et zone moins dense font que l'harmonisation des consultations telle que proposée par l'ARCEP n'est pas souhaitable et qu'un traitement différencié est nécessaire suivant ces zones.

Les opérateurs co-financeurs disposent dès à présent de la part d'Orange d'informations permettant de cibler et quantifier leurs investissements dans nos déploiements en zone très dense et en dehors de la zone très dense, dans les zones ayant fait l'objet de l'AMII.

L'existence de liste de diffusion d'informations aux opérateurs (R9.2 ou immeubles) facilite l'envoi des consultations et l'existence d'une liste similaire pour les informations à destination des collectivités serait souhaitable.

S'agissant de la durée des consultations, Orange conteste le bien-fondé des 45 jours que l'Autorité propose de laisser aux acteurs pour y répondre alors qu'en pratique peu de retours sont faits sur les consultations. Orange constate sur ... consultations envoyées, ... retours d'opérateur, aucun de collectivités et ... republications. L'absence de retour des collectivités s'explique par le fait que les lots proposés par Orange sont discutés avec elles au préalable. En outre, ces échanges se poursuivent avec elles pendant et au-delà de la consultation pour les implantations de PM et les autorisations de voiries nécessaires. Cette proposition de délai de 45 jours allonge de fait le délai de déploiement des opérateurs alors que ceux-ci cherchent à le réduire. Par conséquent, Orange demande à ce que le délai actuel de 30 jours soit maintenu.

S'agissant des informations contenues dans la consultation, Orange considère que l'affichage d'une prévision de déploiement d'un nombre de logements raccordables suffisamment fiable n'est pas réalisable pour diverses raisons. On peut noter entre autres les difficultés liées à l'obtention des accords syndics ou les contraintes budgétaires. Aussi, Orange estime non fiable toute prévision de cet élément.

Orange demande que soit prises en compte, pour les consultations en dehors de la zone très dense, dans la maille de cofinancement, les prévisions en logements couverts et de ne pas ajouter les prévisions en logements raccordables, sachant que la réglementation en vigueur encadre déjà le délai maximum pour rendre raccordables les logements situés en zone arrière d'un PM.

Orange estime que l'information sur le génie civil utilisable pour le raccordement au PM ou PRDM n'est pas nécessaire au stade de la consultation. Cette information n'est disponible qu'à la mise à disposition du PM et n'a par ailleurs pas d'intérêt opérationnel avant cela.

Concernant la mise à jour des informations, Orange estime qu'il n'est pas raisonnable d'avoir à publier une nouvelle consultation si la position d'un PM a été modifiée par rapport à la consultation initiale. En effet, les positions définitives des PM ne sont validées qu'après autorisation de la commune concernée sur l'implantation proposée de chacun des PM. Il est fréquent que les positions initiales soient modifiées pour tenir compte de l'environnement et des souhaits de la commune. La nouvelle consultation entraîne un nouveau délai avant tout déploiement. Les opérateurs étant informés des positions définitives dans les échanges d'informations de la mutualisation, Orange demande à l'Autorité de retirer la modification des coordonnées géographiques d'un PM de la liste des éléments nécessitant une nouvelle consultation.

Enfin, Orange n'utilise pas les coordonnées Lambert 93 actuellement. Une telle utilisation nécessiterait de nouvelles adaptations de notre système d'information (alors qu'il faudra dans tous les cas utiliser des projections différentes pour les DOM) alors que le fonctionnement actuel n'est pas remis en cause.

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 ?

Orange s'engage aujourd'hui dans ses contrats à un affaiblissement maximal entre le PM et le client final. Aussi, une information de longueur de ligne ou d'affaiblissement par adresse n'est pas nécessaire.

A minima, un OI doit décrire, dans son contrat, les caractéristiques de son réseau. Une information de type affaiblissement est la plus pertinente en termes d'utilisation par les OC et est le reflet du réseau déployé. Ce n'est pas le cas de la longueur de ligne, dépendant d'un certain nombre de paramètres (longueur de fibre, nombre de soudures ou connecteurs...) que seul l'OI maîtrise. De plus, au moment de la consultation, le réseau n'étant pas déployé, l'OI ne peut que s'engager sur le gabarit indiqué dans ses STAS.

Aussi, Orange estime l'information de la longueur de ligne inutile dans les consultations. Elle ne ferait qu'alourdir le poids des informations fournies sans qu'elle soit d'aucun intérêt.

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 ?

Comme indiqué plus haut, les délais d'un jour calendaire doivent a minima être transformés en jour ouvré. Les échanges actuellement mis en place sont compatibles avec les délais proposés dans le projet de décision, comme l'indique l'ARCEP, et seraient compatibles avec un envoi à une fréquence hebdomadaire du fichier IPE. Cependant, les notifications introduites par l'ARCEP feraient double emploi avec le fonctionnement en mode « push » de l'information actuellement en place.

Par ailleurs, Orange s'interroge sur la pertinence du nombre de notifications que le système proposé par l'ARCEP engendrerait. Ceci pose également la question de l'exploitation effective de ces notifications par un OC.

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 ?

Orange constate que l'Autorité, en plus d'ajouter des notifications dont la nécessité n'est pas démontrée, demande aux OI d'envoyer les notifications de façon à « améliorer le suivi opérationnel souvent réalisé par analyse comparative par des opérateurs tiers de petite taille » en les regroupant de manière hebdomadaire. Orange estime que tout OC peut réaliser ce type d'opérations de suivi s'il le souhaite et qu'il n'est pas justifié de faire peser cette contrainte sur les OI.

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

Orange conteste la fourniture de l'ensemble des informations relatives aux éléments de réseau à tout signataire du contrat de mutualisation d'un OI. En effet, la signature de ces contrats n'engage aucunement un opérateur à être client effectif. Il ne l'est qu'à partir du moment où il s'engage à cofinancer sur un périmètre donné ou à être client des offres à la ligne. C'est sur cette base, sur le périmètre où l'OC est client de l'OI, que toutes les informations relatives aux éléments de réseaux peuvent lui être fournies.

Avant de devenir client d'un réseau FTTh, les OC disposent en effet déjà de toutes les informations nécessaires concernant les consultations et les immeubles faisant l'objet d'un conventionnement prévu à l'article L33-6 du CPCE.



Concernant les informations relatives aux éléments du réseau mutualisé, Orange indique que seules les mises à disposition des liens NRO/PM et PM sont nécessaires. Il n'est pas utile d'alourdir le processus de gestion de la mutualisation par un objet supplémentaire (PBO) en zone très dense et par deux objets (PRDM, PBO) supplémentaires en dehors de la zone très dense.

Actuellement, les informations relatives au PBO sont fournies par Orange au moment de la commande par l'OC de l'accès FTTh. En amont des commandes d'accès, ce sont les informations relatives aux adresses raccordables qui sont pertinentes. Il est d'ailleurs déjà possible de donner des informations relatives aux PBO dans le champ `CategorieRaccoLogement` de la MAD des adresses, informations plus utiles aux OC qu'une référence de PBO.

Concernant la longueur de la ligne FTTh, et comme indiqué à la réponse 10 de la présente consultation, Orange considère qu'un OI doit décrire, dans son contrat, les caractéristiques de son réseau. Une information de type affaiblissement est la plus pertinente en termes d'utilisation par les OC et est le reflet du réseau déployé. Ce n'est pas le cas de la longueur de ligne, dépendant d'un certain nombre de paramètres (longueur de fibre, nombre de soudures ou connecteurs...) que seul l'OI maîtrise. Par ailleurs, une information sur les lignes qui exceptionnellement ne respecteraient pas les spécifications techniques du réseau paraît plus pertinente.

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 ?

Ce qui est demandé par l'ARCEP est fortement lié à la manière dont l'OI réalise les câblages multifibres sur les PM en immeuble ou sur les PM extérieurs.

Les PM extérieurs multifibres sont peu nombreux ... et ne seront plus déployés par Orange depuis la recommandation de l'ARCEP sur ce sujet. Pour ces PM, l'ingénierie d'Orange permet de donner à l'OC bénéficiant d'une fibre dédiée les 96 positions sur les câbles multifibres préconnectorisés, couramment installés par Orange dans ce type de PM, des fibres dédiées, indépendamment de la réalisation de la zone arrière du PM.

Sur les PM intérieurs, Orange fournit déjà les positions des fibres dédiées pour tous les logements de l'immeuble lors de la mise à disposition du PM.

Dans les deux cas, Orange trouve suffisantes les informations qui sont actuellement communiquées à l'OC bénéficiant d'une fibre dédiée et souhaitant souder ses fibres optiques pour limiter ses interventions.

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

Orange a mis en œuvre la recommandation de l'ARCEP sur l'identification des lignes. Orange comprend que cette recommandation, qui mettait en évidence la difficulté voire l'impossibilité

d'étiqueter les DTIO (et le câble de raccordement en sortie de PBO) avec la référence de prise de l'OI, reste applicable en complément de cette décision. A cet égard, l'étiquetage lié à l'utilisation des équipements FTTdp devra être précisé suite aux expérimentations menées.

Par ailleurs, la pratique du marché actuel sur le FTTh est la réalisation des raccordements par les OC. Tous les OC pratiquent de cette manière. Les OC clients de l'offre d'accès d'Orange agissant en tant qu'OI ne commandent pas la prestation de raccordement par l'OI. Orange encadre la possibilité de raccordement par l'OC par un contrat de sous-traitance avec chacun de ses OC pour que ceux-ci respectent les règles de l'art en la matière, et notamment sur l'identification des lignes. Tous les OI peuvent faire de même.

Aussi, Orange est très surpris que l'ARCEP n'indique pas qu'elle considère comme raisonnable la demande d'un OC de raccorder lui-même ses clients et qu'une telle demande ne peut pas être refusée par un OI. L'obligation pour l'OI de permettre à l'OC qui le demanderait de raccorder lui-même ses propres clients est justifiée car elle évite de complexifier la relation client (évite le double rendez-vous, évite la confusion pour le client provoquée par l'intervention dans son logement d'un opérateur qu'il n'a jamais sollicité etc...). L'expérience client est pour Orange un élément fondamental de sa politique commerciale et l'impossibilité de raccorder directement ses clients est de nature à conduire Orange à ne pas cofinancer les réseaux pour lesquels l'OC n'aurait pas l'autorisation de raccorder ses clients lui-même. Orange ne comprend pas dans quel cas il pourrait être légitime pour un OI de refuser cette possibilité à un OC qui satisferait au respect des règles de l'art en la matière.

En outre, pour faciliter les raccordements clients, Orange souhaite que l'ARCEP mentionne dans une recommandation formelle la mise en place par l'OI d'une hot line quand l'OC peut réaliser les raccordements. Les échanges entre opérateurs et la pratique ont montré qu'il s'agit d'un élément essentiel pour faciliter et fluidifier le processus de raccordement final, en évitant les reprises de rendez-vous, les délais longs associés et permettant de résoudre les problèmes rencontrés lors de l'intervention.

Le projet de décision prévoit par contre que chaque OI doit fournir un outil de visualisation du plan de charge/planification de ses intervenants. Même si Orange en tant qu'OI dispose déjà d'un tel outil (eRDV), Orange estime que la mise en œuvre de cet outil ne devrait pas être demandée dans un délai trop court qui interdirait toute normalisation au sein du Groupe Interop, avec le risque que certains OI, qui n'ont actuellement pas d'outil, développent le leur et qu'il soit ensuite très difficile de converger vers un outil normalisé.

S'agissant de la maintenance, sa réalisation par l'OI a ceci de vertueux qu'elle inclut les cas de reconstruction. La maintenance par l'OC, via un contrat de sous-traitance maintenance, par exemple, permettrait de répondre aux attentes des opérateurs mais il serait nécessaire de bien préciser les cas de reconstruction possibles ou non par l'OC pour limiter tout litige.

Orange regrette que l'ARCEP restreigne à 3 flux (Cmd, CR Cmd et CR MAD) les échanges entre opérateurs sur les raccordements client. Le démarrage de la prestation de maintenance après la MAD n'est pas anodin en termes d'impact sur les processus actuels et sur les flux normalisés. Il est incompréhensible qu'un sujet majeur comme la gestion des écrasements qui a fait l'objet de travaux au sein du Groupe Interop, n'ait pas été pris en compte par l'ARCEP. Le CR MES, permettant de qualifier la mise en service de la ligne par l'OC, que l'ARCEP ne retient pas,

semblait le jalon le plus approprié pour notifier les écrasements et éviter les écrasements à tort. De plus, le flux CR MAD ne traduit aujourd'hui que la production de la partie PB-PTO et non la confirmation de la continuité optique PM-PTO par l'OC. Dans le cas d'un churn, ce CR MAD sera émis très rapidement par l'OI, sans que l'OC n'ait encore effectué le brassage au PM. De plus, le fait de gérer l'écrasement dès la MAD interdit toute possibilité de reprovisionnement à chaud pour les cas où l'OC se rend compte, lors de son intervention, qu'il s'est trompé de référence de PTO. L'appel à une hotline dans ce cas permet d'éviter un certain nombre d'écrasements à tort et peut aussi éviter à l'OC d'avoir à ré-intervenir et de différer la mise en service de son client.

De plus, s'il s'avère qu'il faut revoir les processus Accès (notamment le séquençement et les flux échangés), les impacts, tant processus que SI, seront importants et une implémentation ne serait pas envisageable dans un délai de 4 mois. Les travaux de redéfinition en Groupe Interop seraient également conséquents en amont de cette implémentation.

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

De manière générale, sur l'ensemble des informations ajoutées, Orange s'interroge sur la pertinence de certaines informations en fonction de l'usage visé : par exemple, dans l'outil d'aide à la commande, il y a à la fois des informations utiles au dialogue avec le client final mais également des informations descriptives du réseau comme l'identifiant et la localisation du PBO. L'outil d'aide au passage de commande initialement mis en place pour valider les structures d'adresses de l'OI devient alors un outil d'éligibilité à la fibre augmenté d'un outil de fourniture d'informations de description du réseau (identifiant PBO).

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) ?

Un prérequis indispensable consiste à fournir un webservice d'informations de structures d'adresses à jour concernant les références PTO posées et les structures de type Bâtiment/Escalier/Etage de l'adresse. L'OI doit s'engager sur la complétude des informations fournies, surtout quand elles sont absolument nécessaires à la commande de raccordement client sous peine de rejet, voire même d'impossibilité de passer une commande.

L'ARCEP introduit une nouvelle prestation obligatoire pour l'OI d'identification de ligne en cas de commande de ligne existante pour laquelle l'OC ne peut donner la référence PTO. Des cas pratiques ont déjà été rencontrés. Pour faciliter le processus de raccordement, Orange permet aux OC de passer des commandes sans préciser le numéro de PTO, ce qui n'est pas pratiqué par tous les acteurs et qui devrait être recommandé par l'ARCEP. Ce processus permet alors à l'OC d'engager la commande et, par un appel à une hot line, de résoudre la situation lors de son intervention. Ce processus permet d'éviter une intervention de l'OI chez le client de l'OC pour identifier la ligne. Il permet aussi d'éviter une deuxième intervention par l'OC pour la mise en service, dès lors que l'OI serait intervenu pour identifier la ligne.



Dans la mesure où la prestation d'identification de ligne par l'OI pourrait être utilisée de manière abusive, Orange considère que cette prestation d'identification de ligne par l'OI est de nature à générer des litiges entre l'OI et l'OC quant à la pertinence de la demande de la prestation par l'OC et le résultat de l'intervention de l'OI. Pour limiter le caractère injustifié de ce type de demande, l'OI mettra en place des pénalités à l'OC.

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

Les délais de mise en oeuvre des dispositions du présent projet de décision (4 mois ou 1 an) ne sont pas réalistes et l'argument de l'ARCEP selon lequel les opérateurs pourraient dès à présent anticiper la mise à niveau de leur système d'information montre à la fois qu'elle est consciente des problèmes de délais et est contradictoire avec le principe même d'une consultation. Sauf à vider de son sens ce processus, il n'est pas, à l'heure actuelle, possible de prévoir quelle sera la décision finale et il est donc impossible d'anticiper sa mise en oeuvre.

Des évolutions importantes du système d'information d'Orange seraient nécessaires pour mettre en oeuvre l'ensemble des dispositions prévues dans le projet de décision : traçabilité des modifications avec motifs, outil d'aide à la prise de commande nécessitant une évolution conséquente du WebServices « informations de structure » normalisé par le Groupe Interop, dont la version 2.0 vient d'être validée en comité d'orientations...

Il est essentiel pour Orange que le respect des délais imposé par l'ARCEP ne se fasse pas au détriment de la standardisation des échanges et que l'ARCEP tienne compte des délais de fonctionnement du Groupe Interop et de l'implémentation des protocoles par les opérateurs (entre 6 et 1 an une fois que les protocoles ont été validés par le groupe).

Au vu de ces délais, seules les évolutions pouvant s'inscrire dans la philosophie des protocoles d'échanges actuels, seraient disponibles dans un délai d'un an.

Enfin, concernant l'envoi des informations à l'ARCEP, il est important d'optimiser les flux pour que les informations transmises au titre de cette décision ne soient pas déjà transmises à l'ARCEP par ailleurs, notamment dans le cadre de l'Observatoire.

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 ?

Orange n'a pas de commentaire sur cette proposition.

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

Orange est favorable à l'instauration de cette liste.

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 ?

Comme indiqué précédemment, Orange n'estime ni nécessaire ni pertinent de communiquer l'information de la longueur de ligne au moment de la consultation ; ceci constituerait un alourdissement administratif non justifié des informations à communiquer.

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 ?

Orange ne comprend pas l'utilité de faire des MAD PBO, ni de fournir le nombre de logements par PBO. Ce qui est attendu, ce sont les adresses rendues raccordables, le type de PBO (sous-terrain, façade, appui) et le type de raccordement pour chacune des adresses. L'adresse précise du PBO n'est utile à l'OC qu'au moment du raccordement. Orange souhaite ne fournir que les informations utiles à l'OC.

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 ?

Concernant la capacité maximum du PM, les définitions données par l'ARCEP conduisent à une valeur de 576 fibres distribuées pour les armoires installées par Orange en dehors de la zone très dense. Orange raccorde initialement environ 360 logements et les fibres restantes sont prévues pour l'évolution de la zone arrière du PM. Toutefois, il est très peu probable qu'elle atteigne ces 576 fibres du fait des fibres interrompues et du nombre de jarretières pouvant être brassées au PM.

De ce fait, un opérateur commercial qui utiliserait cette capacité maximum du PM pour dimensionner son câble de collecte risquerait de le sur-dimensionner.