

**Avis de SFR en réponse à la consultation publique du 15 juillet 2014  
relative au 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**

L'ARCEP met en consultation publique son nouveau projet de décision symétrique portant sur les processus techniques et opérationnels de mutualisation des réseaux très haut débit en fibre optique.

En complément du cadre réglementaire existant, issu notamment des précédentes décisions n° 2009-1106 et n° 2010-1312, l'Autorité entend à présent préciser en profondeur les modalités pratiques de mise en œuvre de l'accès aux lignes FttH, à la fois en zones très denses (ou ZTD) et sur le reste du territoire.

A l'occasion de la réponse à cette consultation, et au travers des 23 questions posées par le Régulateur, SFR souhaite apporter des commentaires mais également formuler ses réserves et propositions concernant ce projet de décision.

**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 ?

SFR est un opérateur parfaitement conscient des avancées réalisées ces dernières années par la profession, des difficultés rencontrées et des améliorations qui restent à apporter de manière à industrialiser voire simplifier la mutualisation des réseaux FttH, et ce dans le but de faciliter leur commercialisation sur le marché de détail.

Comme le Régulateur, SFR considère nécessaire de créer les conditions favorables pour :

- une plus grande interopérabilité des systèmes d'information (ou SI) des opérateurs ;
- la clarification des responsabilités de l'opérateur d'immeuble et de celles de l'opérateur commercial ;
- la rationalisation des coûts notamment via la simplification des échanges ;
- une plus grande facilité d'accès aux lignes par les opérateurs commerciaux signataires des offres de gros ;
- la prévention des risques de discrimination ;
- la qualité des infrastructures et des données exploitées pour les besoins de la mutualisation.

Nonobstant le fait qu'elle partage ces objectifs poursuivis par l'Autorité, SFR n'adhère pas à l'intégralité des mesures et méthodes que cette dernière entend à présent imposer au secteur.

Au travers des réponses apportées ci-après aux questions de l'ARCEP, SFR s'attachera à expliquer les raisons pour lesquelles certaines dispositions projetées par le Régulateur ne lui paraissent pas opportunes.

**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 ?

SFR est favorable à l’industrialisation des échanges d’informations, dans des conditions efficaces et non discriminatoires. Cependant, il est tout aussi essentiel qu’un opérateur d’immeuble ou de zone conserve la maîtrise de l’ordonnancement de son déploiement et des modalités de recette de sa production préalablement à la délivrance des informations associées.

L’enjeu industriel ne réside pas dans le fait de délivrer à l’opérateur commercial (ou OC) une information dans les 24 heures suivant l’évènement ou l’établissement physique de l’élément de réseau dont elle est l’objet, mais plutôt dans la mise à disposition d’une information complète et fiable, de façon concomitante pour tous les OC signataires de l’offre de référence concernée.

Concrètement, SFR est donc en accord avec l’Autorité pour que les opérateurs destinataires puissent toujours accéder à l’information mise à jour, mais considère disproportionné de devoir développer un serveur ou système de mise à disposition centralisé et automatisé dans le seul but de donner systématiquement et instantanément accès à toute information en cours de création, alors même que celle-ci n’est pas utile au destinataire à l’instant même de sa production.

En l’occurrence, SFR estime que la mécanique actuelle d’envoi des informations via l’IPE et les CR MAD/MAJ fonctionne correctement<sup>1</sup> et mérite objectivement d’être qualifiée d’industrielle<sup>2</sup>.

Abandonner ce mode de fonctionnement, pour la mise à disposition par chaque OI d’une énorme base de données associée à un système de notification permanente de la moindre évolution, exigerait une refonte totale de la méthode de fonctionnement et de traitement des informations, à la fois en mode OI et OC. D’autre part, SFR craint que le système imaginé par l’Autorité ne contribue finalement à accroître la complexité et donc les risques de dysfonctionnements du dispositif, puisqu’il impliquerait de remplacer un flux de fichier par un processus où une notification (redondante avec le flux actuel) qui déclencherait ensuite un appel de webservice avec, pour les OC, l’obligation de mettre en place des mécanismes de compensation des éventuelles indisponibilités du service consulté.

Concernant l’automatisation des échanges, SFR estime que la mise en place d’un dispositif de communication de type « machine to machine » pour les commandes d’accès contribuera significativement à fluidifier et accélérer l’instruction des commandes, sans pour autant remettre en cause le contenu des flux et la nature des protocoles que la profession a mis plusieurs années à établir.

---

<sup>1</sup> si certaines informations contenues dans les protocoles actuels ne sont pas suffisantes, l’évolution des protocoles à venir (notamment la version 2.1 PM) permettra assurément de pallier ces manques

<sup>2</sup> L’observatoire du marché publié le 04/09/2014 par l’Arcep révèle que, fin juin 2014, le taux d’abonnement au très haut débit via une offre FttH atteint 21% et que les abonnements FttH (715 000) ont augmenté de +68% en un an.

SFR rejoint l'Autorité en ce qui concerne le besoin de stockage de l'information, sous réserve de ne pas devoir retracer toutes les modifications antérieures à la dernière version déjà enrichie, mise à jour et accessible à l'OC. SFR entend travailler dans une optique de simplification du traitement des informations et se prémunir de toute complexification des mécanismes de mutualisation.

De manière générale, SFR considère que toutes les informations ne sont pas structurantes et n'ont pas la même importance pour un OC, et ne doivent donc pas être encadrées par le même niveau d'exigence.

Il convient également de prendre en compte la notion de temporalité de l'information.

A titre d'exemple, pour entreprendre sa commercialisation un OC a besoin des adresses raccordables, mais pas encore de la position précise des Points de Branchement Optique (ou PBO). Une fois la vente de détail réalisée, dès lors que l'OC a commandé l'accès à la ligne et qu'il est sous-traitant de l'OI pour le raccordement final, il a alors besoin de situer précisément le PBO.

L'accessibilité aux données est essentielle pour l'accès au point de mutualisation (ou PM) et aux lignes, il est dès lors pertinent que ce périmètre puisse être interrogé ou requeryé à la demande et de façon aussi rapide et efficace que possible.

En revanche, SFR est opposé à ce que la réglementation impose la mise en œuvre d'un outil (webservice ou autre) donnant un libre accès permanent à l'intégralité de son référentiel d'ingénierie optique et à tous les stades de son évolution.

Le bon fonctionnement d'un tel outil sous-entend que l'ensemble des informations relatives aux déploiements de la fibre optique devraient se situer dans un unique système, qui fédérerait donc des données de plusieurs référentiels d'infrastructures mais aussi de suivi et pilotage de déploiements distincts. Ceci poserait des problèmes d'architecture des SI de SFR et de ceux des autres OI, car les adhérences ainsi créées auront inévitablement un impact sur l'évolutivité des outils et donc des process industriels propres à chaque entité.

Concernant les modalités de notification : SFR estime que le véritable enjeu consiste à ce que les opérateurs d'immeubles (ou OI) transmettent des flux d'informations de qualité aux OC, c'est-à-dire conformément aux versions de protocoles d'échanges les plus abouties.

A cet égard, SFR souligne l'importance capitale des travaux protocolaires menés par le groupe de travail « interop'fibre » et de l'ambition<sup>3</sup> exprimée en avril 2014 de définir et partager des principes et modalités de gouvernance destinées à mieux encadrer la définition de nouvelle(s) version(s) de protocole - qu'il s'agisse des flux d'accès, d'infrastructure ou de SAV - et d'uniformiser la mise en production des versions validées, de manière à homogénéiser et simplifier l'application de ces protocoles par l'ensemble des acteurs, qu'ils soient OI ou OC.

SFR considère que l'ARCEP devrait prioritairement encourager et contribuer à l'aboutissement de cette démarche collective déjà bien engagée, dont la vocation est d'accélérer la standardisation et l'efficacité des échanges inhérents à la mutualisation, sans bouleverser le cadre réglementaire y afférent.

Par ailleurs, s'agissant du concept de stabilité et de traçabilité :

Historiser les versions et l'horodatage des modifications successives pendant un an n'a pas de sens ni d'utilité pour un OC. Par exemple, avec le protocole PM v2.1 (en cours de développement chez SFR) le flux de CR MAD comporte l'information de la date de 1ère mise à disposition du PM considéré, ce

---

<sup>3</sup> Cf le compte-rendu du Comité d'Orientation du 16/04/2014

qui suffit à informer un éventuel co-investisseur ultérieur, quand bien même celui-ci serait destinataire de l'information 10 ans après les cofinanceurs ab initio.

D'autre part, en cas d'arrivée d'un nouvel opérateur investisseur, le SI de SFR OI est d'ores et déjà en mesure de générer une mise à jour des CR MAD pour émission vers tous les OC, car le nombre de cofinanceurs y figure.

Au-delà, si un OC avait malgré tout besoin ponctuellement d'un historique et justifiait sa demande, alors SFR rechercherait les données et les lui transmettrait spécifiquement.

Enfin, la question de l'archivage des données relatives aux flux d'informations échangés entre OI et OC nécessite d'être étudiée à l'aune des contraintes juridiques et comptables des entreprises en présence, celles-ci prenant en l'espèce des engagements sur 20 ou 30 ans.

**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) ?

SFR estime que la standardisation des protocoles de flux permet un fonctionnement correct à la fois en tant qu'OC et OI. En l'occurrence, la multiplication des OI dans les années à venir, notamment avec les Réseaux d'initiative publique, pourrait constituer un facteur de complexité supplémentaire pour les OC. Il est donc crucial que ces opérateurs respectent les protocoles validés en Groupe inter opérateurs, charge à l'OC ensuite de traiter ces flux normalisés.

Par contre pour certains sujets, il est utile que l'OI donne accès à un webservice.

A titre d'exemple, depuis plus de deux ans SFR donne accès aux OC à un webservice de structure verticale, qui correspond à l'outil d'aide à la prise de commande objet de l'article 19 du projet de décision.

SFR consent à intégrer dans son offre un engagement de disponibilité technique d'un tel système informatique en adéquation avec les standards du marché.

**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 ?

SFR est satisfaite que l'Autorité ait prévu de clarifier et préciser les dispositions relatives au délai de prévenance, figurant initialement dans l'annexe 2 de la décision du 22 décembre 2009.

Comme déjà indiqué en réunion multilatérale<sup>4</sup> SFR observe qu'il est jusqu'à présent difficile de reconstituer la règle au vu de l'atomisation des éléments à ce sujet : décisions, annexes aux décisions, CR de réunions et « esprit de la réglementation » doivent être rendus lisibles et univoques dans le prochain volet de la réglementation symétrique, afin d'éviter toute ambiguïté dans l'interprétation et l'application dudit délai de prévenance.

---

<sup>4</sup> Cf le CR de la réunion du 27 mars 2014

SFR est par conséquent favorable à la rédaction de l'article 6 du projet de décision, qui dispose que l'ouverture à la commercialisation d'une ligne ne peut avoir lieu avant l'expiration d'un délai de prévenance de trois mois (qu'il est d'usage de dénommer J3M) suivant la mise à disposition d'un PM et, le cas échéant, du point de raccordement distant mutualisé et du lien de raccordement correspondants.

Néanmoins, en pratique, SFR est hostile au fait que l'OI puisse mettre à disposition un lien PRDM (ou lien NRO-PM) en choisissant unilatéralement la position de l'extrémité de ce lien.

Par ailleurs, SFR avait déjà appelé de ses vœux l'application de la prévenance aux logements raccordables, pour lesquels le point de branchement optique (ou PBO) se trouve installé après la mise à disposition du PM dont il dépend. SFR est donc favorable à l'instauration d'un délai d'un mois (que nous pourrions appeler J1M) suivant la mise à disposition d'un PBO permettant de desservir une ligne.

En revanche, dans le cas de ce nouveau délai J1M, SFR conteste l'intérêt du dernier alinéa de l'article 6 du projet de décision en ce qu'il prévoit une dérogation de 15 jours pour instruire les commandes d'accès avant le terme du délai de prévenance ; c'est-à-dire par anticipation de la date de mise en service commerciale. SFR considère en effet que cette disposition nuit à l'intérêt du délai de prévenance associé au PBO.

SFR demande donc à ce que cette période de 15 jours, correspondant en définitive à un dégel de souscription sur le marché de gros, soit limitée au délai J3M et formulée de manière à ce que tous les OI appliquent obligatoirement la même disposition et doivent adresser dans ce cas à l'OC un compte rendu de sa commande d'accès.

De surcroît, SFR recommande de compléter l'article 6 en ajoutant l'interdiction de mettre à disposition un PM dépourvu de tout PBO dans sa zone d'influence.

Cette proposition apparaît raisonnable et conforme au besoin de non-discrimination décrit par l'Autorité, visant à ce que tous les OC soient en mesure de débiter leurs opérations commerciales dans les mêmes conditions que l'OI ou, le cas échéant, l'opérateur intégré.

Enfin, s'agissant de l'article 7 portant sur les modalités spécifiques aux immeubles neufs, SFR est opposé à la dérogation consistant en l'espèce à porter le délai de prévenance à six semaines.

L'expérience du terrain nous enseigne que dans le cas d'un immeuble en chantier, il s'avère extrêmement difficile de finaliser à la fois la construction par l'OI du PM six semaines avant une date de livraison des logements ou locaux spécifiée à l'avance par un promoteur immobilier, et l'adduction de ce PM par l'OC dans un délai aussi court.

SFR considère donc qu'il est vain de diminuer le délai de prévenance de la sorte, quand bien même l'objectif de commercialisation de services de détail sur fibre optique dès l'arrivée des nouveaux occupants risque d'être compromis. Une alternative intéressante consisterait, en amont, à conduire les constructeurs ou promoteur à choisir un OI suffisamment tôt dans leur programme, de manière à ce que la date de livraison de l'immeuble soit convenue en tenant compte des contraintes et des engagements de cet OI à mettre en place le PM dans le respect du délai de prévenance de trois mois, grâce aux facilités d'accessibilité et de mise à disposition des infrastructures requises (emplacement ad hoc, solution d'adduction, etc ...) à la charge du constructeur immobilier.

**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 ?

Dans la mesure où les indicateurs de performance (ou KPi) demeurent conformes au format établi lors des travaux multilatéraux entamés fin 2013, et stabilisé depuis le deuxième trimestre 2014, SFR a peu de remarques à formuler sur les modalités prévues à l'annexe 5 du projet de décision :

Indicateurs définis à l'annexe 5 du projet de décision Arcep	Commentaires SFR
les commandes pour lesquelles un CR de commande a été émis durant le mois : délai entre la prise de commande et l'envoi du CR de commande	Nous suggérons d'apporter la précision suivante : "les commandes <b>en cours</b> pour lesquelles un CR de commande a été émis durant le mois : délai entre la prise de commande et l'envoi du CR de commande"
les commandes pour lesquelles un CRMAD de la ligne a été émis durant le mois : délai entre l'envoi du CR de commande et l'envoi du CRMAD de la ligne	Le flux CR MAD n'étant pas en production chez SFR Opérateur d'Immeuble, cet indicateur ne peut être calculé ni fourni actuellement. En l'absence du jalon CR MAD, SFR propose provisoirement de calculer l'indicateur suivant : "les commandes pour lesquelles <b>un CRMES</b> de la ligne a été émis <b>par l'opérateur commercial</b> durant le mois : délai entre l'envoi du CR de commande et l'envoi <b>du CRMES</b> "
les commandes en cours à la fin du mois et n'ayant pas fait l'objet d'un CR de commande : délai entre le passage de commande et la fin du mois	Nous comprenons qu'il s'agit des commandes n'ayant fait l'objet ni de CR MES ni d'annulation
les commandes en cours à la fin du mois et ayant fait l'objet d'un CR de commande : délai entre l'envoi du CR de commande et la fin du mois	Nous comprenons qu'il s'agit des commandes n'ayant fait l'objet ni de CR MES ni d'annulation
les commandes mises en échec par l'opérateur d'immeuble répondant durant le mois, avant l'envoi du CR de commande : délai entre la prise de commande et la notification de mise en échec	Nous comprenons qu'il s'agit en pratique des AR de commande KO envoyés par l'opérateur d'immeuble durant le mois considéré
les commandes mises en échec par l'opérateur d'immeuble répondant durant le mois, avant l'envoi du CRMAD de la ligne : délai entre la réception du CR de commande et la notification de mise en échec	Nous suggérons d'apporter la précision suivante : "les commandes mises en échec par l'opérateur d'immeuble répondant durant le mois, avant l'envoi du CRMAD de la ligne : délai entre la <b>prise</b> <del>réception</del> du CR de commande et la notification de mise en échec"
les commandes annulées par l'opérateur qui demande l'accès à la ligne durant le mois, avant l'envoi du CR de commande : délai entre la prise de commande et la réception de l'annulation	Indicateur non calculé à ce stade.
les commandes annulées par l'opérateur qui demande l'accès à la ligne durant le mois, avant l'envoi du CRMAD de la ligne : délai entre la réception du CR de commande et la réception de l'annulation	Nécessitera au préalable la mise en production d'un CR MAD

SFR souligne le fait que la production de ses indicateurs n'est pas automatisée à ce stade. De surcroît, l'ARCEP n'est pas sans savoir que SFR, en sa qualité d'OI, n'a pas encore implémenté de flux CR MAD de ligne à ce jour, ce projet étant en cours de développement.

En outre, SFR est opposé à l'instauration d'un seuil plancher<sup>5</sup> à partir duquel un opérateur d'immeuble serait assujéti à la transmission des indicateurs. Dans une optique d'harmonisation et d'industrialisation des processus d'échange d'information, SFR considère au contraire que ce dispositif devra trouver à s'appliquer à tous les OI, sans distinction, y compris pour un nouvel acteur.

<sup>5</sup> L'article 8 du projet de décision prévoit un seuil d'au moins 10 000 clients

Au-delà des indicateurs de performance, l'Autorité indique<sup>6</sup> que les contrats d'accès devront être complétés par des engagements de niveau de service (ou SLA) et des pénalités associées en cas de délai de passage de commande excédant les SLA.

SFR considère que ce type d'engagement relève de stipulations contractuelles, à définir en fonction des besoins réellement exprimés par le marché et, par ailleurs, du retour d'expérience consécutif au partage de statistiques que pourrait organiser l'Autorité en multilatérale après analyse des KPI remontés trimestriellement par tous les opérateurs.

SFR est donc défavorable à l'apparition de telles obligations réglementaires à ce stade, et demande le retrait de l'article 10 projeté ou, à défaut, sa reformulation en simple recommandation.

S'agissant plus particulièrement des pénalités qui devraient, aux termes du projet de décision, être associées contractuellement au non-respect éventuel des SLA convenus, l'Arcep a elle-même reconnu à plusieurs reprises que sa compétence d'attribution ne lui permettait pas de se prononcer sur les clauses des conventions d'accès définissant les conditions dans lesquelles la responsabilité civile des parties pourrait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution pouvant leur être reprochée. Les clauses relatives à la responsabilité civile des parties relèvent en effet exclusivement de la loi des parties et du juge du contrat.

Or, les clauses instaurant des pénalités à la charge d'un opérateur en cas de non-respect par ce dernier des engagements sont précisément des clauses ayant pour objet de prédéfinir dans le cadre du contrat conclu les conditions dans lesquelles la responsabilité dudit opérateur vis-à-vis de son co-contractant pourra être engagée en cas de non-atteinte des engagements ouvrant droit à pénalités. L'objet de ces clauses n'est en effet ni plus ni moins que de réparer un préjudice dont le montant a été évalué à l'avance par les parties contractantes.

SFR considère en outre le dispositif de SLA et de pénalités associées que l'Arcep souhaiterait voir intégré dans chaque convention d'accès conclue comme manifestement disproportionné au regard des objectifs de régulation que l'Arcep entend poursuivre dans le cadre de sa future décision symétrique. SFR estime en effet que l'Arcep dispose déjà d'outils juridiques contraignants et suffisants, en particulier grâce à son pouvoir de sanction, afin de palier à d'éventuels dysfonctionnements qu'elles considéreraient comme fautifs de la part d'OI dans la gestion des commandes d'accès qui leur transmises sans avoir, de surcroît, à s'immiscer plus avant dans les négociations contractuelles des parties sur ce point.

Comme le reconnaît au demeurant elle-même l'Autorité<sup>7</sup>, imposer aux opérateurs de définir dans leurs conventions d'accès des SLA et des pénalités relatifs à l'instruction des commandes d'accès paraît totalement prématuré.

Il convient d'abord de standardiser les protocoles d'échange d'information et de généraliser l'automatisation des échanges entre OI et OC, avant d'encadrer les pénalités sensées inciter les opérateurs à optimiser le traitement des demandes avec constance.

En tout état de cause, SFR considère que tout mécanisme de pénalité éventuel doit être organisé par les acteurs du secteur eux-mêmes, en bonne intelligence. Une pénalité ne devrait pas être envisagée

---

<sup>6</sup> Cf article 10 du projet de décision

<sup>7</sup> Page 22 du document en consultation : « En outre, même si l'Autorité ne dispose pas à ce stade d'un recul suffisant pour imposer un niveau de performance minimal, elle doit recueillir des informations sur les niveaux de performance réels des opérateurs d'immeuble pour être en mesure d'imposer un niveau de performance minimal à l'avenir en appréciant le caractère raisonnable et proportionné d'une telle obligation ».

sous le seul prisme de la sanction financière mais également, comme un élément vertueux permettant d'améliorer la qualité de service rendue par les opérateurs à leurs clients finals.

Dans l'hypothèse où des pénalités seraient introduites, il faudrait veiller à ce qu'un juste équilibre dans la fixation de leur niveau financier par les opérateurs soit atteint. Enfin, il serait impératif que les montants des pénalités restent proportionnés et reflètent la réalité économique ceci, afin d'éviter les dérives constatées dans le domaine du dégroupage.

**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) ?

SFR est favorable à ce que tous les OI s'engagent à fournir aux OC des éléments objectifs permettant de comprendre le motif d'un rejet de commande d'accès.

A cet égard, SFR constate que les travaux inter-opérateurs ont permis d'aboutir à la définition d'une codification des cas de rejets. A l'instar des protocoles précités, il convient donc de laisser la profession établir une grammaire commune permettant de qualifier puis d'industrialiser les échanges, en particulier s'agissant des cas de rejets.

Selon toutes vraisemblances ce travail de normalisation est engagé, aussi rien ne justifie que l'Autorité impose des obligations supplémentaires à ce stade.

**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) ?

Comme indiqué précédemment<sup>8</sup>, SFR demande la suppression des dispositions figurant à l'article 10 du projet de décision, ou leur amendement sous forme de simple recommandation.

SFR s'attache déjà à publier des offres contractuelles complètes et aussi détaillées que possible, susceptibles d'être rapidement signées par un opérateur, sans qu'il soit nécessaire de distinguer l'offre de référence accessible en ligne, ou diffusée par courriel, de la liasse contractuelle éditée sur papier.

Néanmoins, force est de constater qu'une offre d'accès se trouve composée de plusieurs pièces, incluant notamment des annexes techniques et des descriptions de processus.

Le fait de devoir décrire avec la meilleure précision possible les spécifications du système d'information permettant d'accéder aux données avec lesquelles l'OC interagit est positif, mais ne contribuera pas à simplifier la gestion des offres et de leur mise à jour.

Par ailleurs, si le marché conduisait à compléter les offres par de nouveaux engagements ou SLA au travers de demandes explicites des acteurs, de telles évolutions seraient étudiées de manière à établir une proposition technique et tarifaire adaptée.

---

<sup>8</sup> Cf réponse à la question n°5

**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) ?

Concernant le contrôle de l’efficacité opérationnelle sur le délai d’intervention suite à incident sur les lignes FttH actives, SFR rejoint l’ARCEP sur le fait que les réflexions et travaux multilatéraux devront se poursuivre sur le sujet.

A ce stade, la promulgation de mesures contraignantes encadrant un engagement contractuel sur des temps de rétablissement (ou GTR) de tel ou tel type de dysfonctionnement serait précoce et inapproprié. Au préalable, une expertise des réseaux et des besoins opérationnels doit être menée de façon approfondie et consensuelle, dans le cadre du Comité Expert Fibre.

En particulier, il conviendra de prendre en compte la problématique d’accès au génie civil de l’opérateur historique dans le cadre des opérations de maintenance curative sur les câbles optiques et d’améliorer significativement les procédures de réparation par Orange de conduites cassées, ainsi que les modalités permettant des interventions urgentes sur les réseaux des opérateurs utilisateurs, y compris en cas de besoin d’accompagnement pour ouvrir une chambre sécurisée par exemple.

**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 ?

SFR n’a pas de commentaire concernant les destinataires et la durée des consultations préalables.

Mais s’agissant du contenu et de la mise à jour des informations, SFR souhaite attirer l’attention de l’ARCEP sur le fait que seules des informations réellement structurantes nécessitent de procéder à une nouvelle consultation en cas de modification : c’est le cas pour le déplacement substantiel d’un PM, ou un changement de sa capacité de plus de 20% impactant le dimensionnement de sa collecte.

En revanche à titre d’exemple il est inutile, voire contreproductif, de reconsulter en cas de simple déplacement de position d’une armoire de rue à quelques mètres du projet initial ou du rajout d’un petit nombre d’adresses, ce genre d’évolution n’ayant pas d’impact significatif.

De surcroît, un renforcement des obligations de consultation induirait potentiellement un report de processus, dans la mesure où l’opérateur de zone serait incité à verrouiller son projet en amont et donc à obtenir l’ensemble des autorisations administratives requises (notamment les permissions de voirie) avant de lancer toute consultation formelle.

Concernant la maille des données relatives au nombre de logements ou locaux raccordables année par année :

Cela ne concerne que les poches de basse densité ou petits immeubles des ZTD et les ZMD.

En l’occurrence à date il n’y a pas de visibilité claire sur la conversion des logements couverts en logements raccordables sur une durée de 5 ans. Il semble donc prématuré de donner cette information au vu du grand nombre de typologies rencontrées suivant les zones (rurales/semi urbaines, en appuis aériens Orange et/ou ERDF, en fonction de la qualité du génie civil souterrain rencontré, etc ...).

SFR préconise d'attendre un retour d'expérience d'ici fin 2015 pour être en mesure de fournir des estimations plus précises et aussi fiables que possibles.

**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 ?

SFR estime que l'information relative à la longueur des lignes n'est pas indispensable dès lors que l'affaiblissement optique entre le Point de Mutualisation et la Prise Terminale Optique (ou PTO) reste inférieur à une valeur prédéfinie, et qu'il n'est pas nécessaire de la fournir dès les consultations préalables.

De plus, les spécifications techniques des offres d'accès précisent les atténuations de lignes, il n'est donc pas utile d'y ajouter une longueur somme toute théorique.

A ce propos, des discussions sont en cours au sein du Comité Expert Fibre et il semble que les spécifications d'affaiblissement optique ou de distance PM-PTO et PBO-PTO méritent encore d'être étudiées avant d'aboutir à un consensus, voire pourraient faire l'objet d'une consultation spéciale de l'Autorité.

**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 ?

SFR répond par la négative à cette question, considérant que le rythme actuel de consolidation et de diffusion bimensuelle du fichier d'information préalable enrichie (ou IPE) est amplement suffisant<sup>9</sup>.

De la même manière, SFR ne voit aucun intérêt à devoir mettre en place un processus visant simplement à indiquer la signature d'une convention<sup>10</sup> une semaine après cette date, alors que la réglementation actuelle prévoit un délai d'un mois qui est satisfaisant tant pour l'OI que pour l'OC destinataire de cette information, dans la mesure où le PM et/ou le réseau vertical de cet immeuble ne sont pas encore construits à ce stade.

Une telle compression de délai n'a aucun sens sur le plan opérationnel.

SFR ajoute que les informations énumérées au sein de l'annexe 4 du projet de décision ne sont pas toutes pertinentes ou suffisamment exploitables en pratique. Globalement, les informations fournies dans l'IPE et dans les CR MAD PM (protocole 2.1) sont celles qui nous semblent nécessaires et suffisantes.

---

<sup>9</sup> Nous échangeons via le fichier IPE environ 1 milliard de champs sur 6 mois soit 1000 informations (champs) ramené à la ligne commercialisable.

<sup>10</sup> Convention prévue par l'article L 33-6 du CPCE

A contrario, voici les informations dispensables :

- identifiant immeuble unique et pérenne : l'unicité doit porter sur l'adresse de l'immeuble et il nous paraît important de converger vers une base adresse la plus fiable possible.
- coordonnées géographiques de l'immeuble : non nécessaire, adresse suffisante et plus précise pour le client, sauf à de rares exceptions. Seule l'adresse est réellement efficace au sein d'un parcours de vente grand public.
- identifiant unique et pérenne du PBO de rattachement : localisation du PBO suffisante (et uniquement après commande).
- PRDM : code et adresse du NRO à fournir uniquement.
- Informations utiles au raccordement au PRDM par un opérateur commercial : éventuellement intégrer une case commentaire Facultatif.
- Longueur de l'une des lignes de l'immeuble : les spécifications techniques de service (ou STAS) de l'OI suffisent.
- Identifiant unique et pérenne du PRDM rattache au lien PM-PRDM : non, éventuellement référence OI fournie lors du CR de livraison du lien utile pour les opérations de SAV.
- Nombre totale de fibres optiques ouvertes à la commercialisation sur le lien : présent dans les STAS.
- Longueur du lien : à la livraison du lien après la commande par l'OC.
- PM / liste des identifiants uniques et pérennes des immeubles situés dans la zone arrière : non, ce sont les adresses.
- Shapefiles : déjà dans la consultation envoyée.
- PBO : seules les informations du protocole d'accès inter opérateurs sont nécessaires et suffisantes.

SFR souhaite tout particulièrement s'attarder sur la notion d'adresse, qui est fondamentale et qui prime sur les notions d'immeuble et de bâtiment :

Quid de la maille de l'immeuble si on n'est pas capable de l'identifier et le référencer de façon univoque ?

L'immense majorité des rejets de commandes d'accès observés par SFR, en tant qu'OC, correspond à une problématique d'adresse. Par ailleurs, les travaux inter opérateurs ainsi que les réunions qui se sont tenues avec le Service National de l'Adresse (SNA) ou encore l'Institut National de l'information Géographique et forestière (IGN) témoignent depuis plus de cinq ans que le principal obstacle à la mutualisation des réseaux FttH et à la fourniture des services THD sur fibre au client final réside dans l'absence d'un référentiel national et sémantique d'adresses, composé de clés communes et normalisées, et proposant une complétude ainsi qu'une facilité de mise à jour adaptées aux problématiques inhérentes au déploiement et à la commercialisation du FttH.

A cet égard, SFR observe que si l’Autorité mentionne<sup>11</sup> que « tout immeuble doit être correctement identifié par son adresse exhaustive, c’est-à-dire suffisamment complète pour que ledit immeuble ne puisse en aucun cas être confondu avec tout autre immeuble alentour » et par des coordonnées géographiques (selon le référentiel Lambert<sup>12</sup> 93), il est crucial à la fois pour un OC et son client final de pouvoir reconnaître et utiliser une adresse correctement identifiée puis mise à disposition par l’OI responsable de la couverture, et par voie de conséquence de l’éligibilité du logement ou du local professionnel situé à ladite adresse.

SFR constate également que l’Autorité ne mentionne aucune définition des termes génériques « adresse » et « immeuble » dans l’annexe 1 de son projet de décision.

Or force est de constater qu’aucune base de donnée ne permet à date de référencer de façon exhaustive, fiable et à jour l’ensemble des adresses, ne serait-ce qu’en Métropole. D’autre part, il apparaît que les coordonnées géographiques n’auront de réelle utilité qu’en zone rurale, tandis que les opérateurs rencontrent depuis des années un problème d’identification de l’adresse en zone urbanisée.

Il est donc surprenant que l’ARCEP renforce les obligations des opérateurs sur ce type d’information, alors que la problématique sous-jacente échappe à leur contrôle, et constitue un frein majeur dans le développement du FttH depuis l’apparition de cette technologie.

En conséquence SFR exhorte l’Autorité, par ailleurs régulateur du secteur postal, d’entreprendre une action de nature à résoudre ce problème structurel et multi sectoriel en priorité.

SFR recommande donc la mise en œuvre d’une véritable régulation de l’adresse et, à court terme, l’exploration par l’ARCEP de toutes les pistes permettant d’améliorer significativement l’exploitation des bases de données actuellement présentes sur le marché, éventuellement au moyen de la mise en place sous l’égide de l’Autorité d’une base (expérimentale dans un premier temps) centralisée et croisée des adresses, agrégeant les informations en provenance des meilleures sources de données existantes.

SFR suggère en particulier à l’Autorité d’étudier rapidement la faisabilité d’un enrichissement de la base du SNA avec une extraction de la base cadastrale établie par la Direction Générale des Impôts (fichier MAJIC) préalablement expurgée des données nominatives ou confidentielles qui ne sont d’aucune utilité sur le plan de la mutualisation FttH, et ce sous le contrôle ou avec le concours de la CNIL.

**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 ?

Comme déjà indiqué, SFR considère que l’enjeu ne consiste pas à séquencer des mises à jour d’information, mais plutôt de mettre à disposition des OC des données de qualité, c’est-à-dire complètes et à jour, de façon synchrone.

---

<sup>11</sup> Cf en page 31 de la consultation

<sup>12</sup> Pourquoi pas le WGS84 qui est mondial ?

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

Sans revenir sur les points précédemment développés, SFR OI souhaite indiquer à l'ARCEP les informations figurant notamment en annexe 4 de son projet de décision et qu'elle n'a pas besoin d'exploiter :

- identifiant de la consultation préalable ;
- identifiant unique et pérenne d'un projet de PM dès la phase de consultation d'appel au co-investissement, c'est à dire avant l'aboutissement de l'étude d'ingénierie de la zone et du lot considéré ; les références ne peuvent être créées au mieux qu'à la phase de consultation par lot ;
- identifiant de PBO ;
- une adresse sans identifiant SNA, par exemple pour un immeuble neuf ;
- longueur de ligne (les STAS suffisent) ;
- les informations relatives au lien de raccordement distant mutualisé (ou lien PM-PRDM) étant donné qu'aucun opérateur commercial signataire de l'offre d'accès aux lignes SFR en zone moins dense ne demande ce type de lien à date ;
- nombre de logements ou locaux raccordables.

**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 ?

SFR n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet, mis à part le fait que les informations attendues par l'OC bénéficiant de fibres dédiées doivent être fournies selon les protocoles inter opérateur (fichier position).

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

Concernant l'identification des lignes, SFR considère que l'effort de standardisation devrait également trouver à s'appliquer aux constructeurs et/ou promoteurs immobiliers, afin de faciliter la mise à disposition à un OI des lignes préinstallées dans les immeubles neufs.

SFR précise également que la création d'un algorithme permettant de différencier 2 à 2 les lignes par au moins 2 caractères sera trop complexe à mettre en œuvre, tout particulièrement en ZMD où la zone arrière d'un PM peut faire l'objet de mises à jour ; et de faible intérêt. En revanche SFR préconise plus simplement de faire en sorte d'éviter que des logements voisins aient des références de lignes qui se suivent.

S'agissant de la réalisation du raccordement final par l'opérateur d'immeuble :

A date cette prestation n'existe pas dans l'offre de référence de SFR, qui observe par ailleurs qu'Orange OI propose cette option sans que celle-ci n'ait encore trouvé preneur.

SFR estime que la disponibilité d'une telle offre ne correspond pas encore à un besoin manifeste du marché, et qu'il n'est pas raisonnable de développer dès maintenant une organisation et des outils SI spécifiques en l'absence d'une réelle expression de besoin.

SFR recommande donc à l'ARCEP de ne pas imposer cette obligation unilatéralement, car elle ne correspond plus ou pas encore à une véritable demande du secteur, et parce que la préparation d'une telle prestation serait lourde et impactante sur d'autres projets de développement SI ou de production devant être menés.

Si malgré tout l'Autorité décidait de confirmer cette obligation, la phase de mise en œuvre de ce type d'offre nécessiterait au moins 18 mois avant d'être opérationnelle.

S'agissant de la maintenance des lignes :

Conformément aux responsabilités de l'OI rappelées par l'ARCEP, SFR pourrait étudier l'adaptation de son offre d'accès de manière à intégrer une prestation de maintenance du raccordement final (en aval du PBO) moyennant contrepartie financière.

Pour autant, il demeure nécessaire et pertinent que l'OC utilisateur de la ligne fasse le premier niveau de diagnostic pour localiser la panne et s'assurer qu'elle ne provient pas de la box, puisqu'il recevra directement la signalisation d'incident de son client.

SFR souligne que la mise en œuvre de ce type de prestation nécessite notamment le développement d'un outil de consultation de plan de charge des techniciens par l'OC, et qu'à cet effet un délai de 4 mois est irréaliste. SFR évalue à 18 mois le temps nécessaire pour constituer l'ensemble des prérequis d'une telle prestation.

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

SFR a été précurseur dans la conception et la réalisation d'un webservice d'aide à la prise de commande, dénommé MAIA, permettant d'accéder aux structures d'immeubles du parc SFR. SFR soutient donc la démarche de l'ARCEP visant à rendre obligatoire un tel outil pour tous les OI.

Cependant, en l'état de ses moyens techniques, l'outil SFR en vigueur ne donne des informations que pour les lignes « raccordées » et non pour les lignes « raccordables » ou non construites.

A priori le protocole de webservice 2.0 défini par le groupe inter opérateur constituera une bonne solution pour optimiser et harmoniser les webservices de structure d'immeuble des OI.

Il conviendrait de l'implémenter puis de faire un retour d'expérience avant de contraindre les acteurs à développer un autre système.

En outre, SFR considère que certaines informations sont secondaires et dispensables dans un tel outil :

- Donnée "ligne à construire" : inutile, car l'OC se base sur l'information livrée dans le flux CR MAD / MAJ du PM pour savoir si telle adresse est raccordable, donc une fois le PBO construit. Le reste est, par nature, à construire et non raccordable à date.

- Donnée "ligne ouverte à la commercialisation" : inutile, en tant qu'OC SFR se fie au flux CR et la date de Mise en Service Commerciale (ou MESOC). Dupliquer des informations serait source d'erreur sur le plan du SI.

- Donnée "ligne activée dont la continuité optique est rompue" : infaisable en l'état actuel des règles de l'art car on ne sait pas superviser en temps réel un réseau passif. D'autre part, même en suivant les signalisations d'incidents (vie du réseau) un OI ne saurait éditer un statut à la ligne.

**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) ?

En premier lieu, SFR considère légitime que l'OI exige que l'OC désirant accéder à une ligne lui fournisse les informations aux quelles a déjà accès l'occupant du logement (localisation du logement, existence ou non d'une prise terminale optique, référence étiquetée sur cette prise) et celles consultables par cet OC sur le webservice d'aide à la prise de commande.

En second lieu, si ces informations ne suffisent à passer commande d'accès à la ligne, par exemple en cas d'effacement de la référence de prise, plus qu'une prestation d'identification in situ nécessitant le déplacement d'un technicien de l'OI qui imposerait une gestion complexe de prise de rendez-vous à organiser entre le client final, l'OC et l'OI, il serait préférable de privilégier l'examen d'une solution alternative associant la délivrance d'une route optique provisoire complétée par un support téléphonique du technicien de l'OC afin de favoriser le reprovisionnement à chaud et à distance par l'OI.

SFR rappelle également que, conformément aux spécifications techniques en vigueur, le câblage final (entre PBO et PTO) implique un étiquetage de la ligne au niveau du boîtier PBO, que le technicien peut donc vérifier sur place lors de son intervention chez le client final.

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

Sans préjudice des observations et réserves précédemment développées, SFR estime que plusieurs dispositions prévues par l'ARCEP nécessitent en toute hypothèse un délai plus conséquent pour garantir leur mise en œuvre opérationnelle après la date de publication de la décision, tenant compte de fortes contraintes techniques mais aussi budgétaires dont l'Autorité ne doit pas faire abstraction :

[ ... ]

Par ailleurs, au-delà des questions de délai, SFR souhaite commenter la suggestion<sup>13</sup> de l'ARCEP relative à la possibilité de recourir à une entité commune et centralisée d'échange d'information :

SFR est opposé à cette piste, dont la complexité de mise en œuvre pourrait nuire à l'atteinte de l'objectif recherché tant par l'Autorité que par l'ensemble des opérateurs, par ailleurs déjà impliqués dans des travaux multilatéraux ayant vocation à fédérer et à optimiser le savoir-faire collectif.

De surcroît la conception, le développement puis la mise en production d'une plateforme centralisée et interopérable nécessiterait plusieurs années de travail et d'investissement pour, au bout du compte, une solution structurellement complexe d'un point de vue SI et qui n'exonérerait pas :

- les OI de gérer un SI de production pour alimenter le système central ;
- les OC de gérer un SI propre devant s'interfacer avec le système central.

**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 ?

L'annexe 2 du projet de décision prévoit l'établissement et la tenue par l'Autorité d'une liste des opérateurs d'immeubles ayant publié une offre d'accès à son réseau FttH, précisant les territoires compris dans sa zone de couverture.

A priori, SFR n'a pas d'objection sur la maille départementale de la couverture du réseau, cette information étant collectée par l'ARCEP dans le cadre de la décision 2012-1503.

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

SFR n'a pas de remarque à formuler à ce stade.

**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 ?

Concernant le processus de consultation préalable, les informations jugées non pertinentes par SFR sont les suivantes :

- Longueur maximale des lignes situées dans la zone arrière de PM : car mentionné dans les STAS via l'information d'atténuation
- Nombre de fibres déployées sur le lien PRDM – PM : idem
- Longueur du lien PM – PRDM : pas nécessaire en zone AMII (éventuellement en zone peu dense et si la commune est très étendue)
- Identifiant unique du PRDM : Cf position du NRO

---

<sup>13</sup> Cf article 22 du projet de décision

**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 ?

SFR s'est déjà exprimé sur ce point, et réitère l'impérieuse nécessité de réguler et de fiabiliser la gestion des adresses.

**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 ?

SFR s'est déjà exprimé sur ce point et sur le contenu de l'annexe 4 du projet de décision.