

PROJET DE DECISION DE L'ARCEP SUR LES PROCESSUS TECHNIQUES ET OPERATIONNELS DE LA MUTUALISATION DES RESEAUX DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES A TRES HAUT DEBIT EN FIBRE OPTIQUE

**Réponse Bouygues Telecom à la consultation publique
du 10 Décembre 2014 au 20 Janvier 2015**

Version publique

Synthèse

Dans le cadre de la présente réponse, Bouygues Telecom souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur deux aspects majeurs relatifs aux processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique qui selon lui, n'ont pas été complètement traités et/ou pour lesquels une marge d'appréciation et de mise en œuvre par chacun des opérateurs d'immeubles concernés par la future décision pourrait conduire au résultat inverse des objectifs recherchés par l'Autorité à savoir, la standardisation, l'homogénéisation et la simplification des processus opérationnels.

A ce titre Bouygues Telecom regrette que le projet de décision manque son objectif initial d'uniformisation des pratiques opérationnelles utilisées par les différents opérateurs d'immeubles intervenants sur les réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

En particulier, nous souhaitons insister sur :

- la nécessité de définir plus clairement, des modalités homogènes de fonctionnement entre opérateurs d'immeubles et opérateurs commerciaux sur chaque aspect de la chaîne des processus en passant par une normalisation stricte et non discutable des modalités d'échanges d'informations (Mode de commande, Délais, Disponibilité des systèmes...) ;
- la nécessité de sécuriser le principe de non-discrimination, non efficace en l'état actuel de la décision.

Le projet de décision de l'Autorité s'attache à préciser le contenu des informations échangées mais ne permet pas de garantir une standardisation et une uniformisation des processus mis en œuvre, ni en terme d'interopérabilité ni en terme de non-discrimination.

Bouygues Telecom rappelle, comme elle l'a largement détaillé dans sa réponse à la première consultation sur les processus, que le meilleur outil pour assurer, d'une part, la non-discrimination, et, d'autre part, de permettre de faciliter la standardisation, l'homogénéisation et la simplification des processus opérationnels, est de mettre en application le principe d'Equivalence des Intrants (Eoi), tel que prévu par la Commission européenne dans sa recommandation de septembre 2013. Le fait que la régulation des réseaux de communications électroniques à très haut débit sur fibre optique soit menée dans un cadre symétrique n'est, selon Bouygues Telecom, pas juridiquement bloquant pour mettre en œuvre ce principe d'Eoi. Si un tel principe, alors que les SI et processus sont actuellement en cours de spécification, n'est pas aujourd'hui mis en œuvre, Bouygues Telecom regrette qu'il ne puisse jamais l'être, ce qui serait passer à côté de l'outil le plus efficace qu'il soit pour atteindre des objectifs que l'Autorité souhaite atteindre dans le cadre de ce projet de décision.

Un opérateur d'immeubles pourra continuer après la mise en œuvre de la décision, tout en respectant les obligations, à adopter un comportement différent des autres opérateurs d'immeubles sur les modalités de fournitures d'informations ou de définitions de principes structurels dans son SI.

L'industrialisation des processus inter-opérateurs, dans une optique de développement du marché de détail ne peut passer uniquement par une obligation de fourniture d'informations mais également par une homogénéisation des pratiques des opérateurs d'immeubles permettant de restreindre le nombre de spécificités de traitement utilisées par les différents acteurs.

Le fonctionnement actuel, bien que théoriquement encadré par des protocoles définis par le groupe inter op comporte déjà, et ce malgré un nombre d'opérateurs d'immeubles restreint en ZTD, de nombreuses spécificités de fonctionnement différentes entre opérateurs d'immeubles, rendant impossible l'industrialisation des processus opérationnels.

1 - Un besoin crucial d'homogénéisation des pratiques

1.1. L'Autorité doit aller plus loin dans la décision

Bouygues Telecom considère, au regard du projet de décision de l'Autorité relatif aux processus techniques et opérationnels de la mutualisation des réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique, qu'il est nécessaire d'aller plus loin dans la démarche initiée de révision du cadre symétrique existant afin de normaliser et d'homogénéiser plus encore les échanges et pratiques entre opérateurs d'immeubles et opérateurs commerciaux.

Le présent projet de décision semble manquer à ses objectifs poursuivis initialement en n'encadrant pas complètement les modalités d'échanges d'informations et en se limitant au contenu et jalons associés, et, en laissant aux opérateurs d'immeubles des marges d'appréciation et de compréhension dangereuses dans la façon de mettre en œuvre les diverses obligations issues de la présente décision.

La décision, bien qu'elle s'attache à préciser clairement certains principes laissés à libre interprétation dans les décisions symétriques de 2009 et 2010, ne permettra pas, d'après Bouygues Telecom d'accéder aux objectifs initialement recherchés de standardisation, de simplification, d'uniformisation et de rationalisation des échanges inter-opérateurs.

Bouygues Telecom appelle l'Autorité à utiliser tous les outils qu'elle est mesure d'utiliser pour pleinement répondre, en particulier sur le long terme, à ses objectifs, partagés par Bouygues Telecom. Celui qui est selon Bouygues Telecom le plus puissant est l'application du principe d'Equivalence des Intrants. Pour les objectifs qui ne sauraient être atteints par la mise en œuvre de ce principe, Bouygues Telecom estime qu'un encadrement des pratiques des opérateurs d'immeubles, à des fins de standardisation et d'industrialisation, soit mis en œuvre au sein d'une entité commune regroupant l'ensemble des opérateurs d'immeubles et les opérateurs commerciaux, dont la forme juridique reste à définir, à laquelle l'Autorité doit également prendre part.

1.2. Le besoin d'une plus grande interopérabilité

L'Autorité insiste sur le besoin grandissant d'interopérabilité des systèmes informatiques des opérateurs utilisateurs des réseaux à très haut débit en fibre optique. En particulier les différences structurelles des différentes SI des opérateurs dans la manière de décrire les objets compromettraient l'interopérabilité d'ensemble du système.

L'interopérabilité est la capacité que possède un système informatique à fonctionner avec d'autres systèmes informatiques sans restriction d'accès ou de mise en œuvre spécifique. L'interopérabilité nécessite que les échanges d'informations obéissent à des normes clairement définies et univoques.

De plus, un système parfaitement interopérable ne souffre pas des particularités et des évolutions futures de chacun des systèmes. Chaque système respectant les modalités d'accès et de mise en œuvre peut évoluer indépendamment de l'autre sans risquer de casser la communication existante.

Or la présente décision manque à cet objectif essentiel d'interopérabilité entre les systèmes des opérateurs d'immeubles et ceux des opérateurs commerciaux en laissant toute latitude aux opérateurs d'immeubles dans la définition de la structure des informations à échangées. La décision précise très clairement les jalons, obligations et informations minimales et nécessaires à fournir mais ne précise pas les modalités de mise en œuvre ni n'impose de description unique des référentiels et des objets.

Pour preuve, les différents exemples énoncés dans la décision de l'Autorité, et pris comme des cas typiques de carence de norme de mise en œuvre structurelle par les différents opérateurs d'immeubles, que ce soit la problématique du degré de précision de la description des immeubles (qui doit s'adapter dynamiquement à la maille minimal du PM qui le dessert) ou des Points de Mutualisation Multiples, ne sont pas traités par le présent projet de décision de l'Autorité et continueront à faire l'objet de descriptions personnelles et exotiques par chacun des opérateurs d'immeubles en fonction des choix structurels historiques qui ont été faits dans leurs SI.

Par conséquent, chaque évolution structurelle du SI et de la description des objets d'un opérateur d'immeubles remet en cause l'interopérabilité potentielle préexistante entre un opérateur d'immeubles et un opérateur commercial et nécessite systématiquement des tests croisés deux à deux spécifiques avec chaque couple d'opérateurs, ce qui ne semble nullement efficace.

1.3. Le besoin de standardisation et d'uniformisation des fonctionnements OI

L'Autorité insiste également, dans les objectifs recherchés de la présente décision, sur le besoin de ne pas multiplier les cas spécifiques et de viser à l'industrialisation des processus.

L'industrialisation des processus FTTH passe nécessairement par une uniformisation de ces derniers.

Un processus uniforme, correspond un processus « Qui est égal, qui présente partout et toujours la même forme, la même manière d'être; où l'on aperçoit aucune variété »

Or à ce titre également, la décision ne va pas assez loin dans son objectif initial de standardisation et d'industrialisation en n'imposant pas de pratiques uniformes et standard sur lesquelles doivent s'aligner les différents opérateurs d'immeubles.

1.3.1 Déroulé d'une commande d'accès : Mode de commande OI, STOC et OC

Les indicateurs de performances sur le traitement des commandes d'accès se basent sur des échanges de fichiers plats inter-opérateurs comportant les informations nécessaires à la comparaison des indicateurs de chacun des opérateurs d'immeubles. Or, le besoin d'uniformisation et de standardisation des performances relatives aux délais de traitement des commandes d'accès doit nécessairement passer par une uniformisation des modes de gestions relatifs aux dits indicateurs.

A ce titre, il nous paraît nécessaire que tous les opérateurs d'immeubles utilisent les mêmes modes de commande d'accès. L'utilisation par certains opérateurs d'immeubles du mode de commande « OC » et non « STOC » ne permet pas d'obtenir des indicateurs objectifs et cohérents dans la mesure où ces derniers n'émettent aucun fichier de CR MAD Ligne consécutivement au CR de Commande d'accès.

Bien que le projet de décision, dans son Article 19, semble imposer l'utilisation du compte-rendu de mise à disposition de ligne, il nous paraît nécessaire, dans un objectif de ne laisser aucune appréciation personnelle possible du présent article par un opérateur d'immeuble, que la décision impose l'utilisation des modes de commande STOC et interdise le mode de fonctionnement OC par l'opérateur d'immeubles lorsque le câblage est réalisé par l'opérateur commercial.

L'uniformisation des modes de commande d'accès est nécessaire et devrait être clairement normé par la décision.

1.3.2 Outil d'aide à la prise de commande

L'outil d'aide à la prise de commande d'accès fourni par l'opérateur d'immeubles est l'un des éléments les plus critiques et importants du déroulé de la commande d'accès émise par un opérateur commercial.

Bouygues Telecom salue l'exhaustivité des informations devant être mise à disposition dans l'outil d'aide à la prise de commande en annexe 6 mais souhaite insister sur la nécessité de compléter l'Article 20 par une obligation de donner accès à l'outil :

- gratuitement ;
- sans aucune restriction d'accès (ni limite de requêtes quotidiennes, ni restriction des plages horaires de disponibilité de l'outil (24h/24 et 7J/7) ;
- avec un taux de disponibilité supérieur à 99,95%, des pénalités incitatives associées dues par l'opérateur d'immeubles en cas d'indisponibilité et un engagement de rétablissement ferme dans un maximum de 4h ;
- avec prévenance préalable dans le cadre des travaux de maintenance programmés préventifs et curatifs.

Nous sollicitons également l'Autorité afin de préciser plus efficacement en Annexe 6 l'obligation de fournir la localisation du local du client final au sein d'un palier d'un immeuble collectif.

Cette obligation pourrait également être soumise à interprétation des opérateurs d'immeubles, lesquels se limiteraient à la fourniture du triplet Bâtiment + Escalier + Etage ne permettant pas efficacement à un opérateur commercial d'associer une référence de prise existante d'un client final avec la situation physique de son local au sein d'un étage.

La décision doit insister sur l'obligation de fournir le quadruplet Bâtiment + Escalier + Etage + Local pour toute interrogation de l'outil à partir de l'une des informations devant être mise à disposition.

1.3.3 Commande sur ligne existante

L'article 22 du projet de décision précise que « *Dans le cadre d'une commande d'accès sur une ligne existante, l'opérateur d'immeuble peut exiger que l'opérateur commercial qui souhaite accéder à la ligne lui fournisse toute information, permettant d'identifier la ligne, à laquelle a accès l'occupant du logement ou local correspondant, dès lors que cette information est disponible dans l'outil d'aide au passage de commande décrit à l'article 20* »

Nous souhaitons que l'Autorité apporte une précision complémentaire à cet article, dans la mesure où une information peut être effectivement présente dans l'outil d'aide au passage de commande (Référence de Prise par exemple) mais pas nécessairement identifiable et associable avec le logement ou local du client final par un opérateur commercial au regard des autres informations fournies par le client final occupant du logement ou local concerné par une commande d'accès sur ligne existante.

Nous rappelons qu'un client final n'a pas systématiquement accès à l'intégralité des informations relatives à son logement ou local lors de la souscription d'une offre d'accès FTTH.

Nous proposons la formulation suivante : « *Dans le cadre d'une commande d'accès sur une ligne existante, l'opérateur d'immeuble peut exiger que l'opérateur commercial qui souhaite accéder à la ligne lui fournisse toute information, permettant d'identifier la ligne, à laquelle a accès l'occupant du logement ou local correspondant, dès lors que cette information est disponible et qu'elle peut être identifiée à partir d'une seule ou d'une combinaison des autres informations dans l'outil d'aide au passage de commande décrit à l'article 20.* »

Nous comprenons la volonté de l'Autorité dans le présent Article de ne pas entériner définitivement le mode « Hotline » consistant, pour un opérateur d'immeubles, de ne pas exiger d'un opérateur commercial de fournir des informations d'identification de ligne du client final dans la commande d'accès, mais uniquement lors de l'intervention de l'opérateur commercial chez le client final via un contact direct avec l'opérateur d'immeuble pour lui préciser l'identification réelle de la ligne concernée.

Ce mode (cf. réponse précédente de Bouygues Telecom) efficace à court terme pourrait s'avérer inefficace sur le long terme de par la nécessité d'intervention physique de l'opérateur commercial pour identifier la ligne (Responsabilité d'identification de la ligne que l'Autorité impose justement à l'opérateur d'immeubles)

En échange, la latitude permise aux opérateurs d'immeubles de définir, comme ils le souhaitent, de manière indépendante et unilatérale, le processus et le niveau minimal d'informations qu'ils exigent pour le passage de commande ne nous semble pas cohérent avec la volonté de l'Autorité d'homogénéiser, d'uniformiser et de standardiser les processus opérationnels. Il subsistera par conséquent encore de nombreuses particularités et différences dans le processus de commande

d'accès entre chacun des opérateurs d'immeubles, complexifiant l'industrialisation et la simplification des commandes d'accès pour un opérateur commercial, l'obligeant à définir des processus internes spécifiques de commandes d'accès pour chaque opérateur d'immeubles.

A titre d'illustration nous rappelons l'actuelle difficulté de gestion des commandes d'accès engendré par la diversité des modalités de mise en œuvre par les différents opérateurs d'immeubles en Zone Très Dense : Fourniture de référence de PTO obligatoire pour une prise existante chez l'un des opérateurs d'immeubles pour tout le parc, uniquement sur une partie du parc d'un autre opérateur, non obligatoire pour le troisième ...

Un fonctionnement normé et homogène doit être, d'après Bouygues Telecom la cible que ne peut manquer l'Autorité dans le présent projet de décision.

1.3.4 Niveaux de performance et disponibilité technique

Le projet de décision de l'Autorité aborde les niveaux de performance minimum pour les commandes d'accès mais ne traite pas assez précisément, à notre sens, dans l'Article 3, des niveaux de performance et de qualité sur lesquels doivent s'engager les opérateurs d'immeubles au titre de leurs offres d'accès.

Nous estimons comme proportionné et justifié d'imposer dès maintenant des niveaux de performance minimum uniformes et homogènes à respecter par les opérateurs d'immeubles et pour lesquels le non-respect doit être assorti de pénalités incitatives, à savoir :

- disponibilité d'une « hotline Adresse » ou « Bureau Adresse » téléphonique en jours et heures ouvrables pour la remontée d'incohérences d'informations par les opérateurs commerciaux assorti d'engagements de modification de l'information erronée par l'opérateur d'immeubles sous 1 jour ouvrable suivant la notification (Adresse Erronée, nombre de logements PM incohérents ...) ;
- disponibilité d'une « hotline Accès » téléphonique en jours et heures ouvrables pour la remontée des problématiques de commande d'accès par les opérateurs commerciaux assorti d'engagements de résolution par l'opérateur d'immeubles sous 1 jour ouvrable suivant la notification ;
- disponibilité technique des systèmes informatiques (Outils d'aide au passage de commande, Interfaces d'échanges d'informations PM, interfaces de traitement des commandes d'accès, Web services de RDV ...) ;
- description précise des modalités de maintenance préventive et curative et délais de prévenance ;
- engagement de rétablissement des lignes actives d'un jour ouvrable suivant la notification pour une ligne sans GTR et engagement de rétablissement de 4h ouvrables suivant la notification pour une ligne avec GTR(Local à usage résidentiel, mixte ou à usage professionnel).

Au regard de l'expérience de boucles locales alternatives, il nous paraît raisonnable de définir dès maintenant un niveau de qualité et de performance minimale dans les offres d'accès des opérateurs d'immeubles, niveau qui pourra au fur et à mesure du retour d'expérience être affiné et optimisé.

2 - Non-discrimination

Les précisions apportées par le projet de décision ont pour objectif de prévenir les risques de discrimination entre les opérateurs intégrés et les autres opérateurs, en ce qui concerne l'accès au réseau et aux informations.

Bouygues Telecom considère que le présent projet de décision ne permettra pas en l'état de prévenir les éventuelles discriminations relatives à un accès équitable au réseau mutualisé déployé et encore moins de permettre à l'Autorité un contrôle efficace du respect des principes de non-discrimination par les opérateurs verticalement intégrés.

L'Autorité admet qu'il n'existe pas à ce jour, telle que le cadre symétrique s'applique, d'obligation pour l'opérateur d'immeubles de garantir une Equivalence des Intrants. Bouygues Telecom estime pourtant que ce principe définit dans la recommandation de septembre 2013 de la Commission est l'outil le plus pertinent pour encadrer la non-discrimination et devrait trouver à s'appliquer afin de mettre en place dès aujourd'hui un fonctionnement compatible de traitement équivalent entre un opérateur commercial et un opérateur intégré.

Bouygues Telecom rappelle que, même si le principe de la recommandation est d'introduire l'Eol pour un opérateur soumis à une régulation asymétrique, les motivations de la Commission européenne pourraient toutefois trouver à s'appliquer au cas français étant donné que :

- il y a bien unicité de l'infrastructure de l'OI dans une maille géographique donnée (Maille Immeuble en ZTD, maille agglomération en ZMD AMII et maille départementale voir régionale dans le cas de la ZMD RIP), ce qui reproduit ainsi à l'échelle locale les conditions « de puissance » qui ont conduit la Commission à souhaiter garantir la non-discrimination par le principe d'EOI dans de telles situations ;
- la régulation symétrique française pourrait par conséquent être amenée à évoluer à l'avenir vers un cadre asymétrique, dans lequel le principe d'EOI trouverait à s'appliquer directement par le texte de la recommandation européenne. Or, comme à ce stade les SI auront probablement été largement développés, les faire évoluer deviendra trop coûteux et cette obligation deviendrait donc inapplicable, comme c'est le cas aujourd'hui sur le cuivre ;
- les réseaux FTTH étant actuellement en cours de déploiement, et les différents SI et processus en cours de spécification, il convient de définir dès à présent les caractéristiques les plus abouties pour in fine être compatible avec le principe d'Eol, qui se ferait donc sans aucun surcoût et sans aucune complexité aujourd'hui.

2.1. Equivalence des processus

L'Autorité admet que l'opérateur d'immeubles ne serait pas tenu de respecter pour ses propres besoins les mêmes processus que ceux appliqués aux opérateurs commerciaux.

Sans obligations de respecter les mêmes processus de commande d'accès que les opérateurs tiers, la branche de détails de l'OI pourrait s'affranchir des jalons précisés par l'Autorité dans sa décision sans que les autres opérateurs commerciaux, ni l'Autorité n'aient les moyens de contrôler de telles pratiques.

Or, dans le cadre de l'ouverture à la commercialisation d'une ligne (Article 6), la date de mise à disposition prévue d'un immeuble ou d'un local FTTH n'est pas connue ni maîtrisée par l'opérateur commercial. A ce titre seul l'opérateur d'immeubles (et par conséquent sa branche de détail) est en possession de cette information et par conséquent le seul en mesure d'anticiper et de lancer une prospection commerciale anticipée sur ces logements.

De plus, sans obligation d'équivalence des processus, les différents jalons de commande d'accès (CR de Route Optique et CR MAD) pourraient ne pas avoir à être utilisés par la branche de détail de l'opérateur d'immeubles intégré, et par conséquent affranchir la branche de gros de l'opérateur d'immeubles pour sa branche de détail des délais de prévenance et jalons définis dans le projet de décision et imposés aux autres opérateurs tiers.

La branche de détail de l'opérateur d'immeubles pourrait ainsi raccorder et activer ses clients alors même qu'il en serait peut-être encore impossible pour les opérateurs commerciaux tiers.

Il est par conséquent primordial de garantir aux opérateurs commerciaux de pouvoir desservir leurs abonnés dans le même délai que l'opérateur d'immeubles.

Bouygues Telecom conteste par conséquent, sur les PM intérieurs, les propositions de formulation de l'article 6 du projet de décision de l'Autorité visant à n'imposer aucune contrainte temporelle (ou gel) dans l'envoi de commande d'accès à une ligne par un opérateur commercial ainsi que de permettre une souplesse sur le traitement des commandes préalablement à la mise en service commerciale et souhaite qu'une commande d'accès ne puisse tout simplement pas être acceptée (au sens AR de commande OK) et traitée par un opérateur d'immeubles avant la date indiquée dans les informations préalables et le compte rendu de mise à disposition du PM intitulé « Mise en Service Commerciale » et a minima si les dates ne sont pas cohérentes ou concomitantes, 3 mois après la Mise à disposition effective du Point de Mutualisation Intérieur.

2.2. Modalités de cofinancement du réseau mutualisé

Dans le cadre des déploiements de réseaux de communications électronique à très haut débit en fibre optique, l'opérateur d'immeubles décide unilatéralement des rythmes de déploiement des infrastructures ainsi que de la priorisation des zones déployées sans aucune consultation des souhaits potentiels de priorisation ou de rythmes des opérateurs commerciaux engagés dans le cofinancement.

Comme évoqué dans la réponse précédente de Bouygues Telecom à ce projet de décision, la connaissance de la chronologie des investissements est un élément primordial dans la construction des plans d'affaires d'un opérateur commercial. A ce titre, il nous paraît justifié que l'opérateur d'immeubles, afin de permettre aux opérateurs commerciaux de s'organiser d'un point de vue opérationnel et de renforcer la mise en œuvre du principe de non-discrimination, fournisse aux opérateurs commerciaux co-financeurs, un état pluri-annuel des échéances financières exigibles (remis à jour annuellement) en complément des propositions de l'Autorité relatives à la fourniture des calendriers prévisionnels de déploiement commune par commune.

2.3. Réalisation du raccordement final par l'opérateur commercial

Bouygues Telecom souhaite insister sur la nécessité, pour un opérateur commercial, de conserver l'intégralité de la relation commerciale avec son client final et par conséquent d'être systématiquement en mesure, s'il le souhaite, de réaliser la prestation de réalisation du Câblage Client Final.

L'intervention chez un client final d'un opérateur d'immeubles pour le raccordement client final peut :

- exposer l'OC à un risque de détournement du client final par le technicien de l'OI lors de l'intervention (et dénigrement possible de l'OC choisi par le client) ;
- provoquer une incompréhension du client final quant à l'opérateur chez qui il contractualise son accès FTTH ;
- ne pas garantir la qualité du service que souhaite fournir l'OC (discours commercial spécifique, obligation de ponctualité, appel préalable du client la veille, report facilité du RDV directement entre le client et technicien, choix des compétences des techniciens envoyés) ;
- ne pas permettre à l'OC de proposer de services complémentaires (Mise en Service de la Box, Configuration de l'ordinateur, Formation à l'utilisation des services FTTH....) pour une différenciation commerciale ;
- nécessiter des mises en œuvre complexes et coûteuses (outils de réservation de rendez-vous, quotas d'intervention, prévisions de raccordement à fournir ...) ;

A ce titre, nous considérons que les offres d'accès des opérateurs d'immeubles devraient systématiquement prévoir et proposer les contrats et modalités techniques adéquates permettant la réalisation desdites prestations en sous-traitance de l'opérateur d'immeubles par l'opérateur commercial.

.....

Question 1 : La durée proposée de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition vous semble-t-elle pertinente ?

Bouygues Telecom est favorable à la durée proposée de 6 mois de conservation de l'historique des modifications successives des informations mises à disposition par les opérateurs d'immeubles aux opérateurs commerciaux.

Question 2 : Les précisions que l'Autorité souhaite apporter sur le contenu des offres d'accès publiques appellent-elles des remarques de votre part ? L'Autorité souhaiterait notamment recueillir les remarques des opérateurs sur les modalités de contrôle de l'efficacité opérationnelle sur le traitement des commandes d'accès proposées.

Bouygues Telecom est favorable aux précisions que souhaite apporter l'Autorité sur le contenu des offres d'accès publiques.

Il paraît en outre justifié que l'offre d'accès publique diffusée sur le site de l'opérateur d'immeuble comporte également l'intégralité des documents annexes et informations constitutives de l'offre et pas seulement les conditions générales. (Les annexes SI, Processus, tarifs, STAS, SAV ... doivent également être disponibles publiquement)

En ce qui concerne les commandes d'accès sur lignes existantes, il paraît cohérent de définir le délai maximal de fourniture du compte-rendu de mise à disposition dans les mêmes délais que le délai maximal de fourniture du compte rendu de commande d'accès étant donné que :

- dans le cas d'un brassage effectué par l'OC, aucun événement informatique de sous-traitance (CMD STOC – CR STOC) n'est émis consécutivement au compte-rendu de commande d'accès. Le compte-rendu de mise à disposition peut donc être immédiatement émis suite au compte-rendu de commande d'accès et ce, dans le même jour ouvré ;
- dans le cas d'un brassage effectué par l'OI, l'envoi du compte-rendu de mise à disposition n'est pas dépendant des délais internes de l'OC et par conséquent est de totale responsabilité de l'OI dont l'intervention est identique à une ligne à construire, donc dans les 3 jours ouvrés suivant la commande d'accès.

Nous rappelons que ces délais et engagements ne peuvent s'appliquer que dans le cas de l'existence effective des flux informatiques évoqués de compte-rendu de mise à disposition de lignes (CR MAD), flux non gérés par l'intégralité des opérateurs d'immeubles actuels, et pour lesquels nous considérons comme primordial que l'Autorité puisse insister sur l'obligation d'uniformisation de l'utilisation de ce mode de commande (Mode STOC et non Mode OC).

Enfin, concernant les pénalités dues aux opérateurs commerciaux en cas de non-respect des engagements, il paraît justifié d'imposer aux opérateurs d'immeubles la gestion du versement automatique et systématique des pénalités aux opérateurs commerciaux (sans demande écrite de versement de pénalités formulée par les opérateurs commerciaux) dans la mesure où ce sont sur les informations des opérateurs d'immeubles que sont calculés les délais maximaux mensuels sur l'ensemble des commandes reçues.

Question 3 : Les opérateurs sont invités à faire part de leurs 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 30 jours calendaires proposé, éventuellement prolongeable pour une durée supplémentaire n'excédant pas 15 jours à la demande de l'une des personnes consultées, 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 ?

Bouygues Telecom n'a pas de commentaires sur le délai de consultation des opérateurs dans le cas des consultations préalables de découpage de zone arrière de PM.

En ce qui concerne la maille minimale et suffisante de fourniture des données relatives au nombre prévisionnel de logements ou locaux à usage professionnel raccordable année par année, cette dernière doit correspondre :

- à la maille de cofinancement d'engagement par tranche dans le cadre de la première consultation.

- à la maille des points de mutualisation concernés par les consultations de lotissement consécutives ;

Question 4 : L'ensemble du processus de consultations préalables aux déploiements décrit précédemment répond-t-il selon vous aux objectifs poursuivis par l'Autorité ? Avez-vous des remarques concernant les informations spécifiques destinées à améliorer le niveau d'informations des opérateurs tiers dans le cadre du processus de cofinancement ? Les informations demandées vous paraissent-elles adaptées et suffisantes ?

Comme évoqué précédemment il nous paraît justifié que l'opérateur d'immeubles fournisse aux opérateurs commerciaux co-financeurs, un état pluri-annuel des échéances financières exigibles (remis à jour annuellement) en complément des propositions de l'Autorité relatives à la fourniture des calendriers prévisionnels de déploiement commune par commune.

Question 5 : Les opérateurs sont invités à faire part de leurs remarques concernant les délais envisagés pour la mise en œuvre de la présente décision ?

Bouygues Telecom considère que la mise en œuvre opérationnelle dans les systèmes d'informations des opérateurs d'immeubles des obligations issues de la présente décision devra nécessairement et préalablement être traduite en protocoles interopérables, homogènes et invariants par le Groupe Interop Fibre afin de sécuriser une mise en œuvre uniforme des principes de la décision et ainsi éviter d'éventuelles mise en œuvre individuelle anarchique et exotique par les différents opérateurs d'immeubles.

Or l'Autorité précise à juste titre que les préconisations du groupe Interop' Fibre n'ont pas de caractère contraignant et que certains opérateurs peuvent ne pas adhérer à l'ensemble des choix sous-jacents à l'adoption d'un protocole, créant des écarts entre les protocoles définis par le groupe et les protocoles effectivement mis en œuvre par les opérateurs d'immeubles.

Au regard de la situation actuelle du marché des opérateurs et des consolidations éventuelles de réseaux FTTH et des opérateurs d'immeubles existants, nous considérons que ce risque de non adhésion de certains opérateurs d'immeubles au sein du groupe Interop' Fibre pourrait mettre en danger la bonne application des principes de la décision et ainsi remettre en cause l'atteinte des objectifs de standardisation, l'homogénéisation et la simplification des processus opérationnels.

Une plate-forme commune d'échange d'informations nous semble correspondre aux besoins d'homogénéisation et de standardisation des échanges inter-opérateurs souhaité par l'Autorité, et permettrait de s'affranchir du faible rythme de convergence des différents systèmes d'informations des opérateurs et du bon vouloir des opérateurs d'immeubles dans leur participation au sein du groupe Interop' fibre.

Cette plateforme devrait permettre, dans un premier temps, d'affranchir les opérateurs commerciaux utilisateurs d'un réseau de devoir s'adapter à une modification spécifique de la structure SI d'un opérateur d'immeubles en ne modifiant pas l'interface de communication OC-Plateforme mais uniquement l'interface Plateforme-OI

Question 6 : Les modalités de suivi par l'Autorité de la bonne mise en œuvre de la décision vous paraissent-elles adaptées ?

Il nous paraît important que l'Autorité :

- reste vigilante quand à l'avancée des travaux du groupe Interop' Fibre et de la bonne contribution des opérateurs d'immeubles concernés par la décision ;
- s'assure que dans le dispositif de suivi de la mise en œuvre, un opérateur d'immeubles ne puisse pas justifier un retard de mise en œuvre de la décision du fait des éventuels retards de définition des protocoles par le groupe Interop' Fibre au sein duquel il n'aurait pas contribué efficacement ;
- insiste, au sein des multilatérales concernées, sur le renforcement des travaux inter-opérateurs pour aboutir à une gestion commune et structurée de certaines fonctionnalités liées aux systèmes d'information sein d'une entité centralisé afin de garantir une parfaite non-discrimination.

La formation d'une entité commune doit être appuyée par l'Autorité afin de sécuriser une mise en œuvre homogène par tous les opérateurs d'immeubles des principes de la décision.

Question 7 : La liste des informations devant être mises à disposition dans l'outil d'aide à la prise de commande à la maille du local vous paraît-elle pertinente ?

Bouygues Telecom considère que les informations devant être mises à disposition dans l'outil d'aide à la prise de commande à la maille du local sont pertinentes.

Remarque : La phrase « *Il est être possible, pour tout opérateur tiers, de réaliser une recherche au sein de l'outil, à partir d'une seule ou d'une combinaison de ces informations.* » doit être remplacée par « *Il doit être possible, pour tout opérateur tiers, de réaliser une recherche au sein de l'outil, à partir d'une seule ou d'une combinaison de ces informations* ».