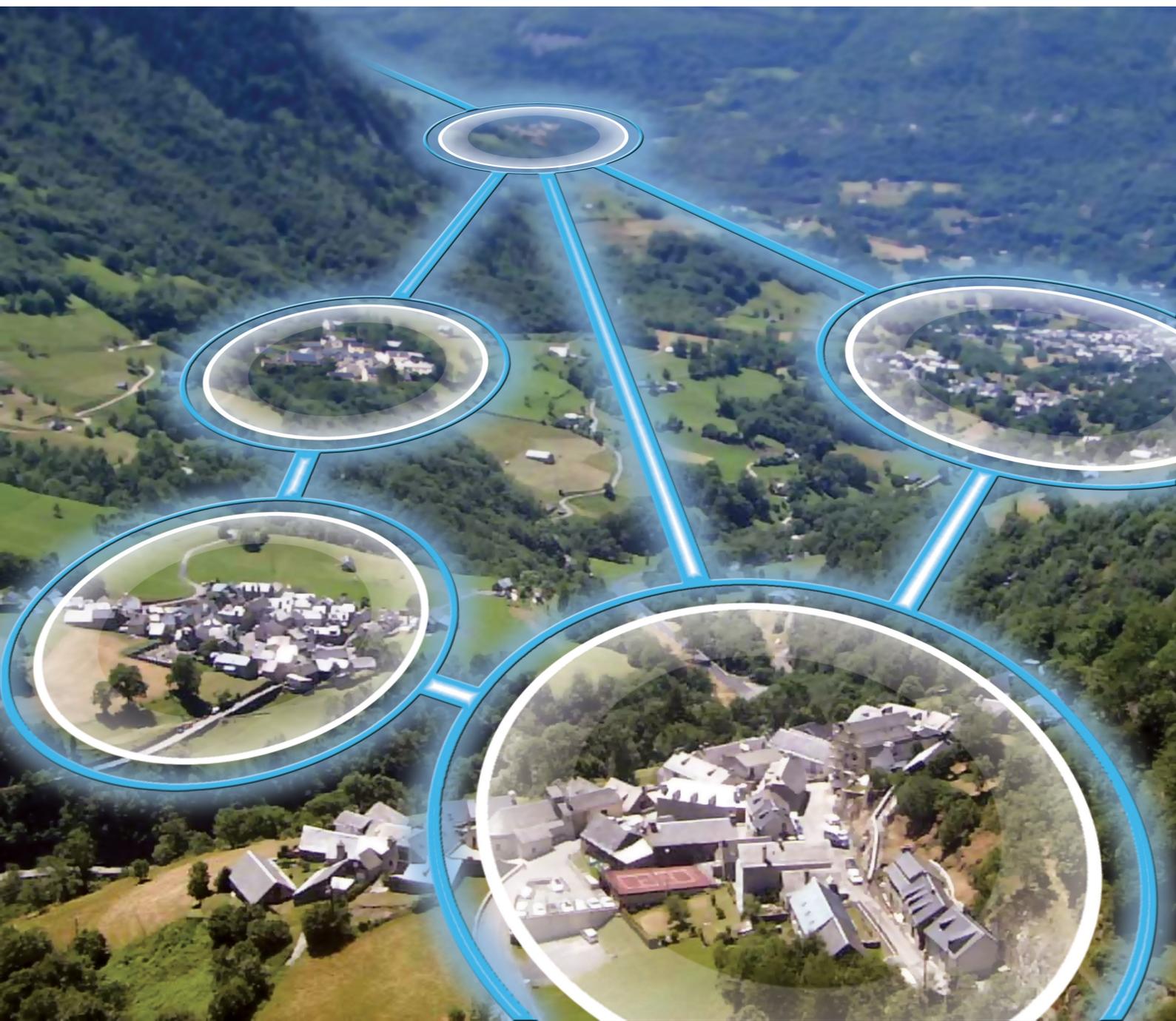


Consultation publique ARCEP

Services aux entreprises

Contribution du groupe Aménagement Numérique des Territoires

23 février 2016



Avertissement

Ce document constitue la contribution du groupe Aménagement numérique des territoires de la Direction Territoriale Ouest du Cerema à la consultation publique proposée par l'ARCEP. A ce titre, le groupe ANT est seul responsable de son contenu.

C'est en tant qu'expert et observateur du domaine que le groupe ANT participe à cette consultation.

Ses observations n'engagent ni le Cerema, ni les directions de ses deux ministères de tutelle en charge des politiques publiques d'aménagement du territoire.

Ce document reprend les titres de la consultation pour en faciliter la lecture en regard du texte du document de l'Arcep. *Les textes en italique sont des citations du texte de l'Arcep.*

Envoi à THDentreprise@arcep.fr au plus tard le 26 juillet 2016 à 17h00

1 - Propos liminaire

« La concurrence sur les marchés fixe et mobile à destination des entreprises reste aujourd'hui trop parcellaire, malgré les actions de régulation. La pleine ouverture à la concurrence du marché entreprise nécessite un approfondissement de la régulation pour permettre le « passage à l'échelle » de la concurrence, afin de garantir l'accès de l'ensemble des entreprises, notamment des PME, à des réseaux numériques pleinement compétitifs leur permettant de bénéficier de services adaptés à leurs besoins. »

Ce paragraphe, extrait du rapport final de la revue stratégique de l'Arcep publié début 2016, met explicitement sur le même plan le marché du mobile et celui du fixe. Pour autant, la consultation proposée ne porte que sur les services fixes. A l'heure de la convergence des réseaux, les clients, tant les entreprises que le grand public, sont de plus en plus nombreux à se laisser séduire par des offres quadruple play, lesquelles intègrent une offre de téléphonie mobile à un bouquet de services fixes.

Or, les « petits » opérateurs, qui sont nommés ici « opérateurs locaux », ou là « opérateurs de proximité » alors que certains d'entre eux sont présents en de nombreux points du territoire national, devraient donc être simplement désignés comme « nouveaux opérateurs »¹. Lorsque les entreprises lancent des appels d'offres, ils sont évincés par les grands opérateurs nationaux car ils ne peuvent pas répliquer leurs offres. Dans ces conditions, à l'horizon de quelques années, c'est leur survie qui est purement et simplement mise en question.

Dès maintenant, on assiste aux premières manœuvres de consolidation puisqu'un opérateur de RIP (COVAGE) vient d'en acquérir un autre (TUTOR).

Par ailleurs, la mutualisation des ressources réseau s'effectuera de plus en plus au niveau de la collecte des boucles locales radio mobiles et mêmes fixes. Si aujourd'hui, les opérateurs mobiles se satisfont de liens FH du type GigabitEthernet, les réseaux fixes en fibre optique seront dans quelques années indispensables pour permettre aux réseaux mobiles d'écouler le trafic engendré par la généralisation d'usages très gourmands en bande passante.

L'évolution d'un marché ne peut s'apprécier que dans un laps de temps moyen, à horizon de 4 ou 5 ans. Il conviendrait donc d'intégrer dès maintenant dans la réflexion du régulateur et des acteurs qu'il sollicite la notion de convergence fixe-mobile afin que les orientations de régulation qui seront prises intègrent les deux univers de réseaux.

Enfin, si la présente consultation vise à aider l'Arcep à définir des orientations pour la régulation de l'offre entreprise, il est surprenant que dans le même calendrier, elle soumette à consultation publique un projet de recommandations concernant les infrastructures nécessaires à la fourniture de tels services, d'autant que la présente consultation dédiée aux services traite en fait essentiellement des infrastructures.

¹Expression qui sera employée dans la suite de la présente contribution

2 - Commentaires du groupe ANT

1 Présentation de la démarche

1.1 La connectivité des entreprises françaises : un enjeu majeur pour leur numérisation

L'évolution des offres faites aux entreprises depuis quelques années montre que les opérateurs, ou plus globalement les prestataires de service, mettent en avant les services innovants qu'ils proposent et non plus les « tuyaux » qui les transportent, ceux-ci n'étant qu'un moyen d'accéder aux services : cloud, téléphonie externalisée, location de logiciels métiers (SaaS)² et de temps de calculateur,...

Les quelques chiffres présentés dans le texte de la consultation indiquent un manque certain de dynamisme des entreprises dans le numérique :

- +9 % de sites web d'entreprises de plus de 10 salariés en 5 ans (de 58 à 67%)
- +7 % d'entreprises qui pratiquent le e-commerce dans le même temps (de 14 à 21%)

Dans ce rapide descriptif, il manque des éléments sur la téléphonie mobile : la convergence fixe/mobile, mise en avant pour le grand public et qui permet aux opérateurs de fidéliser leur clientèle, n'est pas évoquée ici pour les entreprises. Or, elle constitue un véritable enjeu sur le marché entreprise. De plus en plus, le smartphone, ou la tablette équipée d'une carte SIM, deviennent l'outil de travail du salarié en mobilité, technicien et commercial.

Un « nouvel opérateur » qui commercialise ses offres essentiellement sur les RIP, qui se montre innovant et capable d'adapter son offre là où l'approche industrielle d'un opérateur national ne pourra pas répondre parfaitement aux attentes du prospect, se verra écarté car incapable d'inclure une flotte de téléphones mobiles dans son offre commerciale.

Par conséquent, une offre de gros pour les entreprises doit être exigée des opérateurs de téléphonie mobile par le régulateur.

1.2 Un axe important pour l'Arcep, avec des chantiers identifiés lors de la revue stratégique

La lecture de ce chapitre de la consultation amène à se poser les questions suivantes :

- faut-il renoncer à la BLOD ou la faire évoluer vers de la BLOM entreprise + grand public ?
- quel est le caractère « universel » d'une architecture visé par l'Arcep ? Est-ce la BLOM pour tous ou universelle par sa couverture du territoire national ?
- pourquoi parler de « l'architecture fixe de demain » à l'heure de la convergence ? La 5G ne va-t-elle pas amener un bouleversement sur le marché entreprise ?

Le texte de la consultation, dès ce chapitre 1.2., laisse de côté la question des services pour se concentrer sur les infrastructures. Or, une réflexion approfondie sur les services est nécessaire.

²Software as a service

1.3 Rappel du contexte et des travaux entamés sur le chantier de la connectivité des entreprises

Définir la « qualité de service renforcée »

L'Arcep propose une nouvelle approche de l'offre aux entreprises en utilisant l'expression « offre avec qualité de service renforcée ». Compte tenu de l'importance de cette expression dans la suite de sa démarche de régulation, et afin que les entreprises clientes sachent précisément à quel niveau de service minimum elles souscriront, il apparaît nécessaire que l'Arcep propose une définition de la « qualité de service renforcée ».

A l'instar du Plan France très haut débit qui, devant la multiplicité des terminologies employées par les acteurs du marché, a défini le « bon haut débit » comme un débit minimum de 3-4 Mbit/s, la « qualité de service renforcée » devrait proposer quelques critères minimum aussi concrets que, par exemple, délai de livraison d'un mois maximum, ou GTR 4 heures en heures ouvrées.

Opérateurs du très haut débit

Dans son exposé, l'Arcep omet de citer le câble qui constitue l'architecture de référence pour l'un des deux opérateurs du duopole et peut très bien apporter demain des services THD aux entreprises. En effet, les évolutions récentes du protocole DOCSIS (Full Duplex DOCSIS 3.1), sur un câble débarrassé du bouquet de chaînes de télévision transmises simultanément, offrent des performances très haut débit qui pourront faire jeu égal avec la fibre optique pendant encore de nombreuses années.

Pour toutes les entreprises, notamment celles du secteur tertiaire, présentes dans le tissu urbain mixte habitat/locaux à usage professionnel, des offres THD sur le câble sont parfaitement envisageables. Elles ne dépendent que de la volonté commerciale de l'opérateur du câble de proposer des offres adaptées après avoir investi dans la mise à niveau de son réseau.

A propos de la résilience

Cette notion, mise en avant dans l'analyse de l'Arcep, n'est pas la seule réponse au besoin des entreprises d'un réseau fiable. La résilience, c'est la capacité d'un système à fonctionner à nouveau d'abord en mode dégradé, ensuite en mode nominal, après une interruption de service. Mais une résilience trop souvent sollicitée offre un mauvais service. Il faut donc s'attacher aussi à la disponibilité globale du réseau, comme c'est déjà le cas dans les contrats passés par les entreprises avec des opérateurs de BLOD, contrats qui spécifient des IMS (interruptions maximales de services) qui se comptent en heures annuelles.

A propos de la BLOD

En dépit de l'affirmation selon laquelle la BLOM doit devenir l'architecture universelle, l'Arcep reconnaît que la BLOD doit être pérenne pour répondre à des besoins spécifiques, ce qui est parfaitement justifié.

Diversité des besoins des entreprises

Les besoins des entreprises sont tellement divers et modulables, allant pour certaines jusqu'à la saisonnalité, qu'il faut faire en sorte que la structure des offres de gros que les opérateurs mettront en place sur les recommandations de l'Arcep permette de disposer d'offres de détail qui répondent à tous ces besoins. A défaut, les entreprises pourraient se contenter d'une offre grand public et ponctuellement d'offres entreprises très ciblées, ou faire de la redondance avec des offres grand public pour sécuriser leurs accès, ce que certaines font depuis des années avec l'xDSL.

1.4. Objectifs de régulation de l'Arcep

Pour amener avec davantage de succès les entreprises à souscrire à des offres THD qui leur seraient dédiées, il faudrait connaître les raisons pour lesquelles certaines se contentent encore d'offres grand public et ne basculent pas vers des offres entreprise.

Le FttH n'a été jusqu'ici prévu que dans le strict respect de la réglementation : une ligne par logement ou local à usage professionnel. Certaines PME/TPE ont besoin de plus d'une fibre. Les opérateurs d'infrastructures doivent l'intégrer dans le dimensionnement de leur réseau dès le premier déploiement, par souci d'efficacité économique. En effet, toute ré-intervention pour un ajout de ligne dans un local est nécessairement plus onéreuse, techniquement difficile voire impossible, ce qui pénalisera l'entreprise demandeuse.

L'entreprise en réseau

Si un opérateur commercial d'envergure nationale (OCEN) dispose d'une offre de détail qui n'a pas d'équivalent dans une offre de gros qui permette, dans des conditions techniques et tarifaires acceptables, à ses concurrents « nouveaux opérateurs » de répliquer ces offres, on est en présence d'un verrou géographique.

C'est particulièrement vrai pour les entreprises en réseau qui doivent souscrire des accès pour chacun de leurs sites pour que leur activité soit efficace et sécurisé, ce qui garantit leur compétitivité. Les moyens qu'ont les opérateurs pour répondre à une telle demande sont très inégaux.

En effet, imaginons un « nouvel opérateur », présent sur la BLOD d'un RIP, comme c'est très souvent le cas aujourd'hui, qu'une entreprise possédant un établissement raccordable par ce RIP sollicite pour mettre ce site en réseau avec d'autres, couverts par de la BLOM. Cet opérateur ne peut pas proposer de solution tout en fibre optique pour tous les sites. Il ne dispose comme autre option que de l'offre de gros en BLOD, trop chère, ou du SDSL, trop peu performant.

Il importe donc que les opérateurs d'infrastructures proposent aux entreprises une offre de gros de fibre basée sur la BLOM afin de dynamiser ce marché en permettant aux nouveaux opérateurs de faire des offres « tout fibre » et de proposer des tarifs attractifs qui tiennent compte du nombre de raccordements en fibre.

L'Arcep juge, par conséquent, souhaitable l'émergence d'au moins un troisième acteur investisseur.

A la lecture de cette formulation du régulateur, les orientations apparaissent vagues. L'objectif est-il de faire émerger :

- soit un troisième acteur investissant au niveau national
- soit, sur des bases géographiques locales, un écosystème d'opérateurs qui eux aussi investissent,³ permettant de dynamiser le marché entreprise en faisant en sorte que les entreprises migrent vers des offres qui leur sont dédiées ?

Un troisième opérateur d'envergure nationale ne suffira pas à faire migrer massivement les entreprises sur la fibre optique. En revanche, l'action conjointe d'un nombre important de nouveaux opérateurs conduira plus sûrement au succès de cet objectif qui passe d'abord par la dynamisation et la croissance du marché avant une probable consolidation.

1.5. Rôle du présent document d'orientations

Sans commentaire.

³Voir la récente opération relative au capital d'ADISTA

2. Etat des lieux concurrentiel sur les marchés de la connectivité fixe des entreprises

2.1. Présentation de la clientèle entreprise et de ses besoins

a) Offres généralistes ou « pro » pour les établissements avec des besoins similaires au marché résidentiel

Si des entreprises pour lesquelles l'accès aux réseaux extérieurs n'est pas vital peuvent accepter quelques coupures, elles ne pourront, à l'instar d'une famille, supporter d'être isolées plusieurs jours comme c'est le cas en cas d'incident sur un lien grand public, surtout si leur lien transporte aussi leurs communications téléphoniques.

On ne peut évoquer les coupures sans envisager leur durée et leur récurrence : de brèves coupures fréquentes peuvent sévèrement perturber le fonctionnement d'une entreprise.

Par ailleurs, il faudra veiller à bien informer les entreprises, non aguerries aux questions de réseaux, de la différence fondamentale qu'il existe entre GTI et GTR, la première garantissant une intervention (parfois simplement un télédiagnostic suffit à justifier du respect des engagements du fournisseur) mais qui ne résout pas la panne et la seconde garantissant le rétablissement du service.

Cette confusion, qui peut être entretenue à dessein par des fournisseurs de service peu scrupuleux, n'est pas de nature à rassurer les entreprises qui auraient fait l'expérience malheureuse de rester en panne plusieurs heures (ou jours) en raison d'une seule GTI. C'est un frein à une adoption massive par les entreprises d'offres dédiées entreprise qui viendra en partie du bouche à oreille entre responsables réseaux ou dirigeants de PME ou TPE.

Sur cette question des besoins des entreprises, l'ARCEP ne devrait pas limiter son analyse à la fourniture des « tuyaux » à très haut débit mais étendre ses investigations au marché des services (visio-conférence, SaaS, cloud) pour comprendre les freins voire les verrous à l'adoption par les entreprises d'une connexion en fibre optique. Des offres de services émergent dans lesquelles le lien passe au second plan, comme un simple moyen d'accéder au service qui lui est valorisé principalement. La disponibilité du lien peut être plus importante que ses performances en débit.

Le marché du numérique en général est depuis l'origine porté par l'offre et ce n'est pas la simple réponse aux besoins des entreprises qui dynamisera le marché. Aujourd'hui, sur le cuivre, nombreuses sont les petites entreprises qui utilisent des offres grand public. C'est donc bien le marché grand public qui tire le marché entreprise.

b) Offres spécifiques entreprises pour les clients ayant des besoins spécifiques

Ces entreprises sont déjà raccordées en BLOD depuis plusieurs années, donc la seule action encore possible pour l'Arcep serait peut-être d'agir sur la question des tarifs, par exemple en étendant plus rapidement la ZF1.

Un opérateur entreprise propose déjà des tarifs préférentiels pour les entreprises qui occupent le même immeuble. En poussant plus loin le concept de mutualisation, il serait possible de regrouper sur un même site des entreprises qui partageraient un contrat de GTR qu'elles ne pourraient pas se payer individuellement.

Dans un tel contexte concurrentiel, l'Arcep serait peut-être amenée à réguler des services autres que ceux qu'elle a régulés jusqu'ici dans le marché de capacité (3b).

c) Besoin d'offres mixtes ou hybrides, comprenant un volet généraliste et un volet spécifique entreprise

Ici, l'enjeu est de faire migrer sur la fibre les sites qui sont actuellement raccordés en SDSL.

Pour mieux appréhender ce marché, l'ARCEP aurait intérêt à connaître la part de marché que représentent les entreprises multi-sites ou travaillant en réseau entre donneurs d'ordres et sous traitants ainsi que le nombre d'abonnements grand public DSL souscrits par les entreprises. Il semble stratégique que le régulateur agisse auprès des opérateurs pour obtenir ces informations commerciales.

« Les opérateurs travaillant avec ce type de clients ont ainsi besoin de disposer d'une gamme complète d'offres sur l'ensemble du territoire car ces clients (qui ne sont pas nécessairement des grandes entreprises) peuvent choisir de ne contracter qu'avec un seul fournisseur, notamment par souci de simplification, et ne veulent ou ne peuvent pas allouer leurs appels d'offres selon le type de besoins par site. »

Une entreprise multi-sites a besoin d'un seul réseau qui les interconnecte. Ce ne peut être que la responsabilité technique et opérationnelle d'un seul opérateur, cela pour des raisons sans doute techniques (constitution des VLAN) mais aussi contractuelles : en cas de dysfonctionnement entre deux sites raccordés par deux opérateurs différents, la recherche des responsabilités peut s'avérer très difficile et source de graves désagréments pour l'entreprise.

Les opérateurs mettent souvent en avant leurs réseaux sans couture (seamless) quand ils démarchent les entreprises multi-sites. Pour construire des tels réseaux, ils ont besoin d'une offre de gros passive ou même activée, car ils auront des difficultés à amortir les investissements nécessaires à leur présence dans un NRO avec un petit nombre de clients desservis par ce site d'opérateur.

2.2. Panorama et évolution des offres disponibles

Selon les chiffres présentés par l'Arcep, les entreprises disposant d'un lien entreprise n'ont que 15 % de leurs sites raccordés en fibre. Il existe donc une grosse marge de progression pour le marché de la connexion en fibre optique de l'entreprise, et le volume d'accès en valeur absolue est important : 500 000 accès à ce jour, qu'il faut compléter par le remplacement de tous les accès grand public utilisés par les entreprises.

Il existe donc deux enjeux de croissance du marché entreprise relatifs aux infrastructures :

- la migration du cuivre vers la fibre
- la conversion des accès grand public cuivre et fibre vers l'offre entreprise

« Ces offres sur fibre optique dédiée sont plus coûteuses du fait de la faible mutualisation des déploiements (la tarification des offres de détail tient alors compte des coûts élevés du déploiement unitaire). »

L'Arcep et les opérateurs avec elles, en particulier dans le cadre du groupe d'experts fibre, pourraient étudier la possibilité de mutualiser davantage les déploiements de BLOD pour en faire baisser les coûts, sans nécessairement passer à la BLOM, par exemple, en réalisant des déploiements en tache d'huile autour d'une entreprise raccordée la première en BLOD.

Une offre de gros de fibre BLOD permettrait à des opérateurs de prolonger le réseau déployé pour ce premier client à partir d'un point d'accès à l'extérieur des locaux de ce client pour prolonger le réseau par un nouveau déploiement BLOD vers un ou plusieurs nouveaux clients. Cette possibilité serait particulièrement intéressante en zone d'initiative publique.

2.3. Panorama des acteurs servant la clientèle entreprise

« Par ailleurs, Orange est également opérateur de certains RIP. »

Puisqu'il est mentionné qu'Orange est opérateur de certains RIP, le groupe ANT attire l'attention de l'ARCEP sur le fait que SFR, à travers sa filiale SFR Collectivités, l'est également, tout comme Bouygues télécom l'est via Axione et propose une offre de raccordement d'entreprise par FH.

Des RIP FttO existent en ZTD et animent le marché, comme celui de Lyon présenté lors du dernier TRIP AVICCA.

Dans ce contexte, le troisième acteur que l'Arcep appelle de ses vœux pourrait émerger en s'appuyant sur les infrastructures déployées par les RIP en zone dense (ZTD ou pas), voire moins dense en n'oubliant toutefois pas de sécuriser la viabilité économique des RIP qui doivent leur existence à l'intervention financière des collectivités.

Pour compléter le panorama proposé par l'Arcep, il conviendrait d'ajouter les opérateurs « thématiques » (santé, automobile, formation,...) qui sont autant de vecteurs potentiels de l'adoption de la fibre optique par les entreprises.

3 Adaptations jugées utiles sur le marché de gros de la fibre entreprise afin de développer une concurrence durable, effective et loyale

3.1. Une préoccupation à court terme : l'émergence d'offres de gros passives enrichies sur la boucle locale optique mutualisée

Le groupe ANT répond également à la consultation de l'Arcep relative à son projet de recommandations. Ce point y est plus amplement traité.

Toutefois, il veut noter ici que dans l'analyse proposée, il manque l'aspect géographique de la régulation, comme il existe pour le FttO une zone fibre 1 dans laquelle les tarifs sont libres et une zone fibre 2 dans laquelle les tarifs sont soumis au principe de non éviction. A cela s'ajoute que l'opérateur exerçant une influence significative sur ce marché propose, en application de sa propre stratégie commerciale, trois zones tarifaires (O1, O2 et O3).

Cette situation traduit un manque certain de péréquation qui n'est pas de nature à encourager les entreprises à passer à la fibre.

3.2. Problématiques rencontrées par les acteurs ciblant la clientèle entreprise sur les réseaux mutualisés en fibre optique

3.2.1 Cadre réglementaire relatif au déploiement de la fibre optique

« Cette régulation permet aux opérateurs alternatifs de déployer leurs réseaux horizontaux dans les infrastructures d'Orange dans des conditions techniques et économiques raisonnables, sans avoir à dupliquer l'infrastructure existante de génie civil. »

L'Arcep peut-elle s'assurer que cette offre est pleinement efficace et qu'il n'y a pas une marge de progrès possible au bénéfice des entreprises ? Dans la négative, elle devra mettre en place des mesures correctives.

3.3. Utilité d'un accès passif en zone très dense accessible pour un acteur ciblant la clientèle entreprise

3.3.1 Utilité de l'émergence d'offres de gros d'accès passif sur le segment de transport dit « NRO-PM » en zone très dense

Un opérateur comme OVH ou KOSC est en général présent au niveau des NRO (hébergés dans les NRA d'Orange). La disponibilité d'une offre passive remontant jusqu'au NRO est donc bien de nature à dynamiser l'offre entreprise et permettrait d'éviter l'encombrement du génie civil en ville. Cette réalité de terrain est confirmée par les gestionnaires du domaine public qui verraient d'un mauvais œil l'arrivée d'armoires spécifiques entreprises sur leurs trottoirs. Or, comme généralement, en ZTD, les entreprises sont insérées dans le tissu bâti urbain, le besoin serait exprimé.

Toutefois, la pertinence d'une telle offre ne se limite pas aux communes de la zone très dense. Dès lors que des villes possèdent de gros NRA (>10 000 lignes) qui totalisent plus du tiers des lignes en France qui sont systématiquement des NRO, les conditions techniques et commerciales qu'ils offrent aux opérateurs alternatifs sont les mêmes. Il conviendrait donc d'étendre cette obligation d'offres de gros d'accès passif sur le segment de transport dit « NRO-PM » à tous les NRO dont la taille dépasse un seuil à définir.

3.3.2 Opportunité d'examiner des adaptations des modalités de cofinancement en zone très dense

Sans commentaire.

3.4. Utilité d'un accès à des offres de gros activées en complément de couverture pour un opérateur ciblant le marché entreprises et investissant progressivement dans l'accès passif

Cette mesure semblable à ce qui a été mis en place il y a des années pour le réseau cuivre et qui a prouvé son efficacité sur ce marché, a toute sa place pour le réseau en fibre optique. L'Arcep a bien noté cette analogie puisqu'elle propose des points de livraison de ces offres identiques à ceux des accès activés sur cuivre, ce qui est tout à fait pertinent.

Avant de mettre cette mesure en application, l'Arcep devrait néanmoins en étudier l'impact sur l'équilibre économique des RIP FttO déployés en zone d'initiative privée, pas seulement en ZTD.

3.5 Utilité de la publication d'une information sur la qualité de service des offres mentionnées ci-dessus

Les grandes entreprises clientes des offres FttO exigent de leurs opérateurs des tableaux de bord de suivi de leur réseau. Ils leur permettent d'appliquer si nécessaire les pénalités prévues dans le contrat en cas de non respect des engagements de qualité de service pris par l'opérateur. Mais ces tableaux de bord, bien que souvent en grande partie automatisés, ont un coût, qui serait certainement trop élevé par rapport aux coûts visés pour des abonnements FttE. Les opérateurs devront, dès lors qu'ils s'engageront sur une « qualité de service renforcée » assortie de critères quantifiables et mesurables, se doter des outils nécessaires pour en rendre compte car il n'y a pas d'engagement sans pénalités et les pénalités s'appliquent par rapport à des valeurs seuils définies dans le contrat(exemple : IMS = 15 heures par an).

Dans la contribution du groupe ANT à la consultation publique sur le projet de recommandation, d'autres suggestions sont évoquées.

Les opérateurs disposeront donc des informations nécessaires à l'appréciation objective de la qualité de service réellement fournie à leurs clients et pourront donc les consolider à l'échelle de leur réseau tout entier.

Si l'objectif de l'Arcep est de permettre aux clients potentiels de comparer la qualité de service réellement fournie par les opérateurs, c'est au régulateur de définir les indicateurs afin que tous les opérateurs utilisent les mêmes, la méthode pour les calculer devant être également unique. Ainsi, quand un indicateur est le résultat de plusieurs composantes, celles-ci doivent également être définies.

Compte tenu de l'importance marketing et commerciale de la publication de tels indicateurs, il n'est pas possible d'éviter que l'Arcep contrôle la sincérité des données communiquées par les opérateurs. Elle devra donc se doter des moyens nécessaires.

S'agissant d'offres de gros, l'opérateur client de cette offre ne pourra s'engager vis-à-vis de son client entreprise final qu'à hauteur maximale de l'engagement de son opérateur fournisseur, ce qui induit un risque structurel de perte d'efficacité.

L'Arcep devra s'assurer que la qualité de service réelle est la même dans ce cas que pour les clients de l'opérateur verticalement intégré.

4 Leviers ou outils qui pourraient être mis en œuvre à court ou moyen terme

Le groupe ANT a fait plusieurs propositions au régulateur au fil de la revue des différents chapitres de sa consultation publique.

Pour mémoire :

- intégrer le mobile à la réflexion et exiger que les opérateurs de téléphonie mobile proposent une offre de gros destinée aux entreprises,
- définir la notion de « qualité de service renforcée » à partir de critères quantifiables et mesurables imposés aux opérateurs et contrôlés par l'ARCEP,
- mieux connaître le marché des services aux entreprises, les clients (nombre d'entreprises multi-sites...) et prendre en compte la spécificité de leurs besoins (saisonnalité) et la montée en charge,
- étudier la possibilité de mutualisation de la BLOD,
- favoriser l'émergence de plusieurs nouveaux opérateurs plutôt que d'un 3^{ème} acteur investisseur,
- informer les entreprises,
- au niveau des tarifs, étendre la ZF1, favoriser la péréquation,
- étendre à tous les NRO de taille significative (à définir) l'obligation d'offres de gros d'accès passif sur le segment de transport NRO-PM.