



Réponse SFR à la consultation publique de l'ERG sur le marché des services aux entreprises

Février 2010

SFR remercie l'ERG de lui donner l'opportunité de s'exprimer sur un sujet aussi important que celui de la régulation du marché des services aux entreprises. SFR soutient vivement l'initiative lancée par le groupe des régulateurs visant à analyser plus profondément ce marché afin d'en identifier les spécificités et les conditions de fonctionnement.

Au préalable, SFR souhaite rappeler le rôle majeur des services de communications électroniques dans la productivité des entreprises et souligner que ce potentiel mériterait d'être davantage exploité, par exemple en favorisant le développement des offres concurrentielles.

Le marché des services aux entreprises a évolué de manière considérable depuis la mise en œuvre du cadre européen, cadre dont les principes sont toujours d'actualité aujourd'hui. L'activité principale était alors la fourniture de communications circuits et les entreprises ayant besoin de communications de données plus fiables entre différents sites devaient acheter elles-mêmes des liaisons louées et assembler leur propre réseau privé. Le développement rapide du haut débit dans la société, couplé à celui de l'Ethernet et à la multiplication des VPN a profondément changé les exigences des entreprises clientes et, par voie de conséquence, des opérateurs tiers en matière de produits de gros afin de répondre à cette nouvelle demande.

Une rapide photographie de la situation concurrentielle observée sur le marché français des services aux entreprises montre une suprématie incontestable de l'opérateur historique qui affiche encore plus de 70%¹ de part de marché 13 ans après le début de la régulation, notamment du fait d'une focalisation du régulateur sur la seule réglementation du marché des services grand public.

En quoi consistent les besoins spécifiques des clients entreprises ?

Le segment des clients entreprises est un segment très large et divers avec toute une palette de besoins. On peut néanmoins affirmer que, de manière générale, ce type de client demande une garantie en matière de qualité de service (ci après « QoS ») bien supérieure au grand public. Cela est vrai notamment de la nécessité d'avoir un débit garanti, dans la majorité des cas, symétrique, mais aussi celle « d'être rétabli » le plus rapidement possible en cas de dérangement ou

¹ Cf. étude de l'AFORST réalisée par IFOP en mars 2009 auprès d'une centaine d'entreprises françaises et qui conclue à un taux de présence de France Télécom Orange de 62% pour le mobile, 76% pour la data et 86% pour la téléphonie fixe.



d'interruption ce qui impose aux opérateurs de s'engager sur des délais très stricts. On peut également citer le besoin d'évolutivité tant en terme de débits que de services et celui de continuité de service, qui oblige à réaliser les opérations d'évolutions techniques en heures non ouvrées, et qui peut conduire à des services sécurisés par différents niveaux de redondance. Autant de spécificités qui impliquent des coûts de changement de fournisseurs et/ou offres très importants par rapport au consommateur particuliers et induisent des barrières à l'entrée très élevées pour un opérateur concurrent qui ne disposerait pas des produits de gros adéquates.

Les différents types de produits utilisés par les opérateurs alternatifs français pour servir ces clients : quelle échelle des investissements et quelles évolutions des offres nécessaires ?

- Passif :

- accès aux fourreaux de l'opérateur historique

Il est essentiel que les opérateurs alternatifs disposent d'une offre d'accès aux fourreaux permettant de répondre à l'ensemble de leurs besoins sur le segment Entreprises. Jusqu'à très récemment, il n'existait pas d'offre adaptée si ce n'est la seule alternative pour les opérateurs concurrents de France Télécom de déployer un réseau de transport (liaison point à point), et non de faciliter le raccordement de clients finaux. La mise en place d'une offre d'accès au génie civil fiable et industrialisable, calquée sur l'offre destinée au FTTx grand public, devrait permettre aux opérateurs alternatifs de raccorder plus facilement avec leur propre fibre un nombre important de clients finaux, essentiellement des grands comptes et clients à haute valeur.

- dégroupage de la boucle locale

Il est également nécessaire de disposer d'un dégroupage de qualité « professionnelle » et cela va bien au delà des conditions tarifaires et de la nécessité que les tarifs soient effectivement orientés vers les coûts. Il est en effet fondamental que les concurrents disposent de conditions opérationnelles adéquates : avoir accès aux informations techniques indispensables dans des délais compatibles avec l'exercice de la concurrence et dans les mêmes conditions que l'opérateur historique, avoir accès à des options et processus spécifiques, comme les garanties de temps de rétablissement, permettant aux opérateurs de faire des offres équivalentes sur le marché de détail...

A noter également que certaines offres entreprises (en SDSL et SDSL bis) nécessitent un dégroupage bipaire ou quadripaire ce qui ajoute un degré de complexité supplémentaire par rapport au dégroupage standard.

- Actif :

- l'offre DSL-Entreprise, offre de gros activée sur DSL livrée au niveau infranational : débit garanti et garantie de temps de rétablissement (zones sans dégroupage) ;



- l'offre LA/LPT de liaison partielle terminale : offre de gros de liaison louée traditionnelle (débits allant de 64 kbit/s à 155 Mbit/s) ;

- l'offre CE2O de collecte Ethernet optique : offre de gros à interface alternative (débits de 6 Mbit/s à 100 Mbit/s)

Cette offre se révèle aujourd'hui insuffisante pour répliquer l'ensemble des offres de détail de l'opérateur historique, des opérateurs alternatifs n'ont alors pas d'autre solution que de revendre l'offre de détail de France Télécom afin de pouvoir remporter certains marchés, et ce, au détriment de l'innovation technique et tarifaire et de la différenciation commerciale

- l'offre « VGAST » de revente en gros de l'abonnement :

Cette offre aurait dû favoriser la concurrence sur les services mais sa généralisation a été retardée, au détriment des clients, par des problèmes importants de mise en œuvre. Des difficultés importantes subsistent encore sur les délais de mise en œuvre par l'opérateur historique de certaines opérations (créations, déménagements).

Il serait de plus nécessaire de pouvoir migrer les clients abonnés vers une offre de revente alternative de reprise sans rejet ni coupure, à l'instar de ce qui se passe pour la présélection, mais aussi de pouvoir proposer à ces abonnés l'ensemble des services associés (renvois...) et mécanismes de migrations techniques que l'opérateur historique est en mesure de proposer nativement sur ses offres de détail. Malgré quelques avancées en 2009 sur certains accès (accès Numéris (BRI ISDN)), l'espace économique entre le tarif de gros et le tarif de détail de France Télécom se révèle par ailleurs très insuffisant pour rendre ce service rentable pour ses concurrents et permettre l'entrée d'opérateurs efficaces. Ainsi, l'abonnement France Télécom représente encore plus de la moitié du chiffre d'affaires des télécoms voix fixe entreprises.

A noter qu'il n'existe aujourd'hui pas d'Offres de gros Ethernet natives en France mais celles-ci devraient arriver prochainement. Une attention particulière sera alors nécessaire durant la période de transition afin d'éviter toute préemption du marché par France Télécom.

La régulation du segment Entreprises aujourd'hui : insuffisance de la mise en œuvre effective du principe de non discrimination

La synthèse des résultats du questionnaire envoyé aux régulateurs par l'ERG n'a malheureusement aucune raison de rassurer sur l'avenir concurrentiel de ce marché. Si l'ensemble des régulateurs sans exception affirme avoir imposé le principe de non-discrimination, un examen attentif des autres obligations révèle une situation bien mitigée.

L'ERG retient que l'obligation d'offrir des SLA « premium », incluant par exemple des délais de réparation « premium » permettant de répondre aux besoins des clients entreprises, n'est prévue par presque aucun des régulateurs. La situation est la même concernant la mise en place d'une procédure formelle de vérification des informations publiées par l'opérateur historique sur les KPI. Ce ne sont que deux



exemples de limites à la mise en œuvre du principe de non discrimination en pratique mais ils sont des plus préoccupants, notamment en France, pour la fourniture des clients Entreprises au quotidien.

Enfin, l'ERG relève que très peu de régulateurs ont été confrontés à des plaintes formelles dans le domaine. Cela est fort possible mais ne permet pas de conclure à l'absence de problème pour autant. D'une part, le manque de transparence de ce marché rend très difficile la collecte de preuves ; d'autre part, il n'est pas certain que le régulateur soit alors l'interlocuteur adéquat puisque la plainte a toutes les chances d'avoir pour objectif de démontrer un abus de position dominante de l'opérateur historique et donc d'être de la compétence de l'autorité nationale de concurrence.

Notons enfin que du fait des exigences en matière de « QoS » du marché entreprises, les abus de position dominante se traduisent la plupart du temps par des pratiques qui plus malaisées à prouver que des discriminations tarifaires : freins dans l'accès à l'information, lenteurs et inefficacité dans le traitement des commandes de gros ou encore discriminations au niveau de la « QoS » .

Mise en œuvre pratique du principe de non discrimination : quels types de problèmes et insuffisances de la régulation ?

L'examen de la situation via les conditions d'accès aux offres disponibles permet d'identifier trois grandes catégories de problèmes dans la mise en œuvre pratique du principe de non discrimination. Ces problèmes ne sont pas entièrement spécifiques au segment Entreprises mais s'avèrent bien plus critiques dans ce cas. Ces spécificités sont à prendre en compte par le régulateur au moment de définir les obligations incombant à l'opérateur historique afin de permettre aux opérateurs alternatifs de disposer des produits de gros réellement adaptés aux besoins de leurs clients finals et à la livraison de ces clients.

- L'asymétrie d'information : cœur du problème des offres passives

Les offres de gros doivent prévoir une information pertinente, fiable et dans des délais compatibles avec la concurrence sur le marché. Il est essentiel que cette information soit livrée dans les mêmes conditions que l'opérateur historique, et non de manière parcellaire et dilatoire, comme cela a pu être observé notamment pour le génie civil. Une vigilance toute particulière doit être accordée aux processus d'accès aux informations d'avant vente, y compris sur les évolutions à venir des tarifs de gros réputés sous-jacents.

Les opérateurs alternatifs devraient avoir accès de manière transparente aux informations cartographiques sur les fourreaux et les chambres mais aussi à toutes les informations techniques indispensables au déploiement de leur propre réseau pour le raccordement des sites de leurs clients ou de leurs propres équipements (NRA ZO).

Enfin, France Télécom impose aux opérateurs alternatifs des quotas de production stricts en matière d'étude sans pour autant se les imposer à elle-même ce qui a pour



effet d'engendrer des coûts et surtout des délais supplémentaires dans l'accès à l'information.

- La QoS : cœur du problème des offres actives

L'une des caractéristiques principales de ces clients à haut valeur sont les exigences élevées en matière de QoS et de garantie de QoS. Il est crucial donc que les opérateurs soient tous en mesure de répondre à ces besoins pour que la concurrence puisse se faire uniquement par les mérites. En effet, comme l'affirme l'ARCEP elle-même, la QoS des offres de détail des opérateurs alternatifs dépend grandement de celle offerte par l'opérateur historique sur les offres de gros.

A de nombreux égards, la définition d'un produit de gros offrant des SLA « premium » serait donc une avancée importante pour permettre aux opérateurs alternatifs de vraiment jouer à armes égales avec l'opérateur historique.

Pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises, les opérateurs doivent notamment s'engager sur des garanties de temps de rétablissement (GTR) et des délais maximum d'interruption de service sur une période donnée. Pour les plus gros sites, des mesures particulières sont prises lors de l'établissement des accès pour veiller à limiter au maximum les risques de coupure de service, en particulier des accès fiabilisés (redondance d'équipements terminaux) et des raccordements sécurisés (utilisation de deux routes différentes pour le raccordement du site).

Une révision des procédures entourant la publication par l'opérateur historique d'indicateurs clés de performance semble plus que nécessaire, ces améliorations pourraient notamment porter sur :

- La mise en place de véritables audits de vérification, en particulier sur les KPI techniques
- L'instauration de sanctions véritablement dissuasives : un système de pénalités dissuasives devra être intégré aux contrats entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs. Ce système devra prévoir un montant de pénalités croissant en fonction de la durée de l'indisponibilité du service.

Il est en outre essentiel que toutes options disponibles et offertes sur le détail par l'opérateur historique soient également et instantanément disponibles sur les produits de gros aussi. Tout ce qu'une agence France Télécom propose doit pouvoir être proposé par nos équipes également.

De manière générale, l'opérateur historique devrait se calquer sur les prestations existantes qu'il propose sur le marché de détail. En particulier, la mise en place d'un responsable service client dédié aux offres de gros pourrait permettre d'assurer un suivi personnalisé du Réseau de l'opérateur tiers et notamment :

- la rédaction et la mise en place d'un Plan Qualité Service Client (PQSC) : organisations, procédures et modes de fonctionnement conjoints pour le service après vente, la maintenance du Réseau et le suivi de la qualité de service ;
- la fourniture de données statistiques de suivi des performances au travers de tableaux de bord mensuels et d'un bilan annuel ;



- l'organisation de réunions périodiques avec l'opérateur alternatif afin de suivre les engagements contractuels

Enfin, l'exigence de QoS se retrouve également dans les difficultés de migration de ce type de client pour qui une interruption de service est particulièrement inacceptable. Par exemple, dans le cadre de l'offre de gros CE2O, un client de détail ne peut changer de tranche de débits (choix entre trois) qu'au terme de procédures administratives très lourdes qui débouchent au final obligatoirement sur la réinitialisation du système et entraîne donc une coupure momentanée du service pour le client. Il s'agit d'une barrière à l'entrée très élevée pour que les offres de revente proposées par FT soient réellement utilisables par les alternatifs. Ce type d'offres devrait être activables sur place, sans coupure pour le client, décorrélées des procédures en place sur le détail.

- La tarification :

La mise en œuvre effective de l'orientation vers les coûts est à poursuivre.

L'espace économique entre l'offre de gros de l'opérateur historique et l'offre qu'il propose à ses clients de détail devrait permettre l'entrée d'un opérateur efficace.

En conclusion :

SFR souhaite poursuivre ses investissements. Pour ce faire, un environnement réglementaire adéquat est indispensable. Seule une démarche volontaire de l'Autorité permettra une réelle concurrence par les mérites, l'émergence de nouveaux usages ainsi qu'une véritable baisse des prix des services, le tout au profit de l'utilisateur final.

SFR ne peut donc que se féliciter de la démarche engagée par l'ERG et l'inviter à poursuivre dans son plan de travail. En particulier, la mise en œuvre de principes communs ou lignes directrices à destination des régulateurs quant au traitement des spécificités du segment Entreprises pourrait améliorer sensiblement les produits de gros offerts par les opérateurs historiques si les insuffisances relevées aujourd'hui, et décrites dans ce document, sont efficacement analysées et traitées.