

Table ronde 2

Entreprises : transition numérique et changements du marché THD

- Frédéric GERBELOT, Chargé de mission - Avicca
- Corinne MARCHAND, Chargée de mission ANT - Nantes Métropole
- Olivier JOUIN, Directeur - GIP Récia (région Centre)
- Antoine FOURNIER, Directeur adjoint Affaires réglementaires, stratégies et économie - Colt Technologies Services
- Pascal CAUMONT (Adista), Président de la commission des opérateurs de proximité - FIRIP

Animation : Patrick VUITTON, Délégué général de l'AVICCA



(...)

Patrick VUITTON

(...)

Nous enchaînons avec Pascal CAUMONT (Adista), qui intervient également, je le rappelle, au nom de la FIRIP - Fédération des Industriels des Réseaux d'Initiative Publique.

Pascal CAUMONT (Adista), Président de la commission des opérateurs de proximité - FIRIP



Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

Opérateurs de proximité et évolution des RIP

Impacts et perspectives sur le marché Entreprises
V1.2

Pascal Caumont – Commission des Opérateurs de Proximité



Opérateurs de proximité et évolutions des RIP



La commission des Opérateurs de Proximité de la Firip

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Le constat :**
 - *les opérateurs de proximité (d'apparition récente) n'avaient pas jusqu'alors d'instance de fédération pour les représenter et porter leurs problématiques auprès des acteurs de l'écosystème – (leur existence est aujourd'hui quasiment ignorée dans les analyses des pouvoirs publics)*
- **L'initiative née au sein de la Firip, pour laquelle le maillon « Opérateur de détail » est essentiel au succès des RIP :**
 - *la constitution d'une commission des opérateurs de proximité (OP)*
- **La commission, qui regroupe plus d'une quinzaine de membres, est actuellement présidée par Pascal Caumont (Adista)**



La commission des Opérateurs de Proximité de la Firip

J'interviens en effet essentiellement au titre de la Firip. Nous avons fait le constat que les opérateurs de proximité ont un vrai rôle à jouer et qu'ils manquaient d'une instance de fédération, de prise de parole, d'explication. La Firip qui s'est fortement développée depuis un peu plus d'un an et comporte plus d'une centaine de membres, a donc créé en son sein une commission des opérateurs locaux, que j'ai le plaisir de présider, car il nous semble que la parole des opérateurs de proximité n'a pas toujours été assez entendue et que la focalisation sur les aspects FTTH à destination du grand public a parfois mis un peu de côté les aspects spécifiquement entreprises.



Pourquoi des OP

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Nés grâce au L. 1425-1**
 - Constituer le chaînon manquant dans la mise en œuvre de service(s) à partir des offres RIP
 - Attitude « bienveillante » de l'ART (puis Arcep) qui encourageait la création de valeur autour du réseau
- **Ont pu grandir par la conjonction de quatre facteurs essentiels :**
 - Fort accent sur les offres (et la qualité) de service(s)
 - Présence locale
 - Offres sur mesure
 - Manque d'appétence/capacité des opérateurs traditionnels à utiliser les RIP
- **Bouleversement du paradigme de fourniture de SI aux entreprises (Cloud vs sur site)**
- **Contexte favorable d'ouverture des boucles locales complémentaires (xDSL, hertzien, Satellite...)**
 - De manière plus générale, capacité de mix technologies/infrastructures (fiabilité, optimisation économique, extension des zones de couverture)



Pourquoi des OP

Pourquoi les opérateurs de proximité ? La raison majeure de leur apparition est que l'offre de service est l'offre qui peut intéresser le client final (l'entreprise). Que le service soit porté par une fibre, un faisceau hertzien, ou par du cuivre s'il est de bonne qualité et qu'il fonctionne, ce n'est pas le problème de l'entreprise, c'est le service qui est véhiculé qui va faire son adhésion et son basculement sur le support sous-jacent.

Les RIP sont apparus grâce au L. 1425-1 dont le dixième anniversaire a été fêté récemment, notamment dans le cadre de la Firip. Le problème de la transformation de l'offre de fibre, donc de services de relativement bas niveau dans les couches services réseau, en services utilisables par les entreprises a été pris en charge par les opérateurs de proximité qui ont beaucoup contribué à faire que les fibres soient réellement utilisées, qu'elles ne restent pas dans les fourreaux ou dans les tranchées mais aillent effectivement jusqu'à l'entreprise.

Il faut noter que le régulateur de l'époque était très positif vis-à-vis de ces petites entités naissantes qui sont apparues à l'occasion de l'éclosion des RIP, et une certaine dynamique a pu

se mettre en place qui a permis l'existence de plus d'une centaine d'opérateurs locaux de taille significative aujourd'hui et au total de plus de 250 déclarés.

Quatre facteurs principaux peuvent expliquer le succès et le développement de cette population d'opérateurs de proximité. Premier point, probablement le plus important : la focalisation sur la notion de service. Les clients des opérateurs de proximité sont essentiellement des entreprises de petite taille (TPE, PME, ETI) donc des entreprises pour lesquelles la notion de service est extrêmement importante et qui n'ont pas toujours en interne les composantes nécessaires à la gestion des aspects télécoms ou informatiques. La qualité et le suivi de l'offre sont donc extrêmement importants.

Deuxième caractéristique : la présence locale. On parle de télé-administration, de e-santé, etc., mais la présence locale et la proximité sur le terrain restent un facteur très important et les opérateurs de proximité sont parfaitement dans cette démarche.

Troisième axe : des offres sur mesure. Du fait de la complexité des historiques des entreprises, les offres standard sont souvent inadaptées et nécessitent des modifications pour être parfaitement en phase avec les attentes des entreprises, et les opérateurs de proximité, par leur proximité, leur petite taille et leur souplesse, apportent cette capacité d'offres sur mesure.

Le dernier facteur explicatif tient au fait que les opérateurs traditionnels ont pour le moins renoncé à aller utiliser les offres des RIP, laissant en quelque sorte une porte ouverte pour des opérateurs nouveaux qui n'existaient pas. Mais cet aspect négatif est vraiment en dernière position. L'explication fondamentale du succès des opérateurs locaux, c'est vraiment la qualité du service.

Dans cette notion de service, il faut également prendre en compte toutes les offres qui tournent autour du cloud, l'idée étant de dire que le système informatique va être produit ailleurs que dans l'entreprise et qu'il faut le véhiculer jusqu'au poste de travail dans l'entreprise, on a donc besoin de réseaux pour ce faire. Mais le fondement de la justification des réseaux télécoms et leur développement c'est vraiment la migration vers des offres de services externalisés, qui aujourd'hui représentent probablement la moitié des investissements nouveaux des entreprises de cette taille (TPE, PME, ETI), qui sont faits dans des offres qui tournent autour du cloud sous une forme ou une autre. C'est très significatif et cela montre un taux de progression particulièrement élevé.

Les opérateurs de proximité sont nés des RIP, ils ont contribué à nourrir les RIP et à leur permettre de diffuser plus rapidement leurs offres. Mais ils sont aussi tributaires d'offres de services complémentaires car la couverture des RIP n'est pas exhaustive, ni en termes territoriaux, ni en termes de technologies, de performances ou de qualité de service. Il est donc souvent nécessaire, voire pratiquement toujours, d'avoir recours à des offres complémentaires d'opérateurs privés, de manière à viser soit une optimisation économique soit une extension des zones de couverture.



OP et RIP 1G en 2014

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Les OP représentent probablement près de la moitié du marché Entreprises des RIP (estimation, pas de chiffres officiels)**
- **Plus d'une centaine au total sur l'ensemble des RIP**
- **Des points communs :**
 - **Ancrage territorial**
 - **Dynamisme de l'offre – innovation**
 - **Qualité de service et suivi client**
- **Des spécificités :**
 - **Grande variabilité de tailles**
 - *présence sur 1 à 80 RIP*
 - *de la TPE à l'ETI*
 - **Grande variabilité d'approches et de cibles commerciales**

OP et RIP 1G en 2014

Quel est aujourd'hui l'état des lieux des opérateurs de proximité ? Les chiffres manquent et nous essayons de travailler dessus au sein de la Firip pour avoir des éléments plus concrets, mais on peut imaginer que le chiffre d'affaires entreprises (en excluant les IRU, les locations de fibre noire, etc.) des opérateurs de proximité représente entre un tiers et la moitié du chiffre d'affaires des RIP pour la partie professionnelle.

Le nombre d'opérateurs ayant une réelle activité et pas juste une commande est plutôt de l'ordre de 100 à 150 par rapport aux 250 recensés au total, mais c'est déjà un chiffre important. Leurs points communs sont l'ancrage territorial, la dynamique de l'offre et l'innovation qui est souvent associée ; et la qualité de service et le suivi client. Ce sont les trois points fondamentaux lorsqu'on interroge nos clients au sens large, qu'ils soient publics, privés, collectivités ou entreprises : le taux de satisfaction est en général bon voire très bon et en tout cas très supérieur à celui des opérateurs traditionnels, de par la réactivité, la souplesse et la disponibilité des opérateurs de proximité.

Mais tous les opérateurs de proximité ne sont pas identiques, ils ont des spécificités et c'est d'ailleurs ce qui fait leur force. Ils sont capables de se différencier en termes techniques, mais également sur des approches de services différentes et même des cibles d'entreprises différentes. Certains opérateurs de proximité existent aussi pour le marché résidentiel avec des succès intéressants.



RIP et OP

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Les OP apparaissent comme des catalyseurs essentiels à l'efficacité de l'action économique des RIP**
 - Création de valeur importante autour du réseau physique
 - Baisse des coûts pour les entreprises du territoire
 - Pédagogie et prosélytisme autour des usages innovants (productivité, réactivité, extension de territoire...)
 - Participation à l'édosion d'un écosystème local (SSI, développeurs, nouveaux services, datacenters...)
- **Les opérateurs traditionnels « Entreprises » ne sont pas en mesure d'apporter cette animation territoriale**
 - Les RIP sont opportunément utilisés comme fournisseurs « plus économiques » de boucles locales fibre complémentaires
 - Peu d'implantations territoriales
 - Le duopole en cours de création risque de renforcer ces tendances...
- **L'affaiblissement ou la disparition des OP serait un élément très négatif pour les collectivités à l'initiative des RIP qui perdraient un facteur très important de dynamisation territoriale**

RIP et OP

Ce qui nous guide dans le déploiement de nos entreprises, en tant qu'opérateurs de proximité, c'est le travail en symbiose avec les réseaux d'initiative publique. J'ai évoqué le fait que nous étions présents ailleurs et que nous utilisions d'autres types d'offres ou de techniques pour satisfaire les besoins de nos clients. Il n'en reste pas moins que la spécificité des RIP se marie parfaitement à la proximité des opérateurs locaux, avec une idée importante qui est de développer le territoire sur les plans économique, de l'innovation, et sur le plan d'un écosystème global autour du RIP et de ses opérateurs de proximité qui nous semble vraiment à l'origine de la démarche des collectivités dans la décision de mettre en place un RIP. Cette notion de symbiose, de nourriture symétrique entre les RIP et ces opérateurs, est un facteur extrêmement important. Dans le futur, nous souhaitons évidemment que les RIP puissent continuer à se développer de manière forte sur les territoires actuels, nous avons évoqué la problématique des zones denses, voire des zones très denses en complément, mais ce développement passe selon nous par un renforcement des opérateurs de proximité qui sont le meilleur vecteur pour aller diffuser les capacités du RIP dans le tissu d'entreprises des territoires.

Les opérateurs plus traditionnels, plus intégrés et plus gros, ont un certain nombre de handicaps dans cette capacité à se déployer sur les RIP et surtout à déployer le potentiel du RIP en termes économiques, notamment parfois en raison d'un manque d'implantation locale, ou de recours à des RIP en termes d'opportunité économique. Enfin, la concentration en cours va forcément avoir des impacts sur la présence territoriale et la manière de gérer les relations avec les réseaux d'initiative publique.

En conclusion sur ce point, l'affaiblissement ou la disparition des opérateurs de proximité serait négative, bien sûr pour eux-mêmes - et là je plaide évidemment pour notre corporation - mais également pour les délégataires, c'est-à-dire les opérateurs de RIP et, bien sûr par contrecoup, pour les collectivités locales elles-mêmes.



Interrogations sur l'avenir des OP : les offres de gros

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Les OP, nés sur les RIP, ont souvent eu besoin de couvrir des territoires/technologies connexes**
 - Nécessité de réponse globale à des entreprises ou collectivités multisites dont certaines en dehors des zones RIP
 - Besoin de technologies complémentaires (sécurisation, zones blanches, cuivre sur des RIP fibre uniquement)
- **Une majorité d'OP sont donc devenus des clients des Divop des opérateurs d'infrastructure (en plus d'être, par nature, clients des RIP)**
 - Dépendance par rapport aux offres de gros disponibles (régulées ou non). Comment va évoluer le marché de gros avec la fusion SFR/Numéricable ?
 - La concurrence avec les opérateurs « historiques » passe par la répliquabilité de leurs offres. Leur offre de gros pourrait (?) ne pas être conçue pour garantir cette répliquabilité

Interrogations sur l'avenir des OP : les offres de gros

Pour terminer, j'ai relevé 4 menaces qui pourraient impacter la bonne santé de ce vivier d'opérateurs de proximité et leurs déploiements, et donc par contrecoup impacter l'efficacité du déploiement territorial des RIP et de leur implication dans le tissu économique.

Nous sommes très heureux que l'AVICCA nous donne aujourd'hui l'occasion de porter ces interrogations, car elles ne sont pas toujours entendues. Ces problématiques concernent à la fois le régulateur, la Mission Très haut débit, mais également les collectivités à l'initiative des RIP - notamment dans la définition des catalogues qu'elles gèrent avec leurs délégants - car il nous semble qu'un certain nombre de points devraient et pourraient être pris en compte de manière à faciliter encore ce travail d'intégration des opérateurs de proximité.

La première difficulté potentielle concerne les offres de gros. Il est clair qu'un opérateur de proximité vit avec son RIP, c'est son cœur et, si nous sommes multi-RIP, nous vivons toujours avec le RIP local ou les RIP locaux selon les territoires. En revanche nous sommes très dépendants, et nous le serons probablement de plus en plus, des offres de gros des opérateurs traditionnels, Orange en particulier. Cette dépendance doit donc inciter à la prudence, car la

modification de la réglementation, notamment sur les offres fibre, le déploiement et les prix de ces offres, ont un impact direct sur l'activité au sein du RIP pour l'opérateur de proximité.



Interrogations sur l'avenir des OP : la régulation des marchés 4, 5 et 6 et le Plan THD 1/2

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

- **Le développement et même la capacité d'existence des OP sur les RIP passe par leur capacité à rester également compétitifs sur les autres territoires (zones TD, ex-AMII et non RIP) et pour tous les segments de marché.**
Inquiétudes sur le texte de ses projets de décisions sur l'analyse des marchés 4, 5 et 6 :
 - **L'assimilation (artificielle) des offres haut et très haut débit (cuivre et fibre, considérés comme substituables) justifie, selon cette analyse, la non-obligation de proposer une offre FTTH (Pro) activée (ou du dégroupage), alors même qu'Orange promeut énergiquement une offre basée sur cette technologie (qu'elle sait/rend non répliquable) !**
 - **Allègement des obligations (pour Orange) de transmettre à l'Autorité les OSM pour vérification des obligations de non éviction**
- **Les contraintes imposées par la Mission THD sur le financement des RIP pour le FTTO**
 - **l'impossibilité qu'il y aurait pour les RIP à intervenir en SIEG et en investisseur avisé sur le marché du FTTO ou sur celui de la collecte en zone conventionnée constitue une menace importante sur le développement futur de la composante FTTO...**



Interrogations sur l'avenir des OP : la régulation des marchés 4, 5 et 6 et le Plan THD 1/2

La deuxième interrogation concerne la régulation des marchés 4, 5 et 6 qui prévoit le contexte réglementaire pour les 2 ou 3 années à venir sur le marché des offres de gros, que cela soit des fourreaux, des offres de fibre ou des offres activées. Au sein de la Firip et de la commission des opérateurs de proximité, nous militons pour une capacité à disposer d'une offre FTTH pro activée, parce que cette offre commence à être répandue par les opérateurs traditionnels sur les zones qui sont fibrées au sens FTTH, et l'incapacité des opérateurs concurrents, et notamment des opérateurs de proximité, à accéder à une offre de gros permettant la répliquabilité de cette offre est évidemment un handicap majeur. Même si certains opérateurs de proximité ne s'adressent pas à des utilisateurs qui auraient besoin directement d'offres FTTH pro, c'est-à-dire l'équivalent de l'ADSL pro ou du SDSL d'entrée de gamme, ces offres sont souvent utilisées à titre de complément des offres principales, avec une vraie fibre, une GTR, voire des doubles adductions et des engagements de services extrêmement forts. Mais pour des petits sites, du backup ou pour des besoins spécifiques, nous avons besoin de cette offre FTTH pro et aujourd'hui le régulateur estime qu'il n'y a pas besoin d'en imposer une. Il devrait probablement en exister une par le marché dans les années à venir, mais nous avons surtout peur qu'il soit trop tard et que l'opérateur principal qui fibre aujourd'hui en FTTH ait préempté la quasi totalité du marché. Et c'est ce que nous constatons déjà...

Sur cette analyse des marchés, il y a également des problématiques quant à des obligations un peu relâchées pour Orange sur les offres sur mesure, qui vont lui permettre d'être plus souple dans sa tarification et donc plus agressif vis-à-vis des opérateurs utilisant les RIP, notamment dans les offres sur mesure pour les appels d'offres publics.

Autre problématique, les contraintes qui semblent imposées aux opérateurs de RIP d'avoir une action sur les zones non RIP, donc ex-AMII ou zones denses, pour les offres entreprises.

Fi RIP
Fédération des Industriels
de l'Électronique et des Télécommunications
www.FiRIP.fr

Interrogations sur l'avenir des OP : la régulation des marchés 4, 5 et 6 et le Plan THD 2/2

- **La poursuite des évolutions envisagées par l'Arcep et la Mission THD vont remettre en cause l'activité des OP avec des incidences en termes d'activités et d'emplois « locaux »**
 - La justification du besoin de protection des opérateurs traditionnels pour leur permettre une reconstitution de leurs marges mises à mal par le 4^{ème} opérateur mobile, qui peut seul expliquer le raisonnement de ces institutions, est infondée. L'activité de l'écosystème des OP est créatrice de valeur (à l'opposé de la téléphonie mobile low cost) et contribue à l'amélioration de la productivité des entreprises par l'introduction de solutions innovantes. C'est dans la situation actuelle un outil qu'il faut donc promouvoir au lieu de l'handicaper par une réglementation déséquilibrée.
 - L'Autorité de la Concurrence a récemment publié son avis sur la future décision de l'Arcep dans le cadre de l'analyse des marchés 4, 5 et 6 qui devrait permettre une lueur d'espoir :
*L'Autorité de la Concurrence invite, par ailleurs, l'Arcep à veiller à ce que le cadre de régulation proposé soit de nature à favoriser une concurrence plus active sur le marché à destination des entreprises.
Il conviendra en particulier à cet égard de faire une application plus déterminée des mesures de non-discrimination afin de garantir une réelle répliquabilité tant tarifaire qu'opérationnelle à tous les stades de la compétition.*

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014



Interrogations sur l'avenir des OP : la régulation des marchés 4, 5 et 6 et le Plan THD 2/2

Nous insistons donc sur cette nécessité pour nous d'avoir des offres FTTH pro activées, et pas seulement en dégroupage, pour pouvoir rapidement avoir des offres concurrentielles par rapport à celles des opérateurs traditionnels, que cela soit en zone RIP ou en zone non RIP.

Une nouvelle positive est arrivée récemment puisque l'Autorité de la Concurrence a rendu un avis qui, dans l'esprit tout au moins, souhaiterait l'émergence de telles offres. Reste à voir quel sera l'avenir de cet avis et quelles conclusions en seront tirées, ou pas, en termes de régulation.



Interrogations sur l'avenir des OP : le partage de la valeur

- **Les opérateurs d'opérateurs (OO) sont confrontés à une baisse des revenus prévisionnels**
 - Baisse Orange en concurrence + Pression FTTH
 - Baisse structurelles des services télécoms (4G, VDSL...)
- **Certains OO imaginent améliorer leurs revenus en montant dans les niveaux de services et en accroissant les ventes hors OP**
 - Prise en charge de services par l'OO (supervision, flux Internet, livraisons distantes, services de téléphonie ou de backup...)
 - Promotion des ventes directes aux GFU et collectivités
- **Conséquences pour les OP**
 - Fragilisation du marché (notamment public)
 - Diminution de la VA - l'OP devient un revendeur de l'OO...
 - Risque de ne pas atteindre l'objectif de dynamisation du tissu économique
- **Proposition pour les OO**
 - Le principe : faire mieux du bas niveau, ne pas se préoccuper des niveaux supérieurs
 - En pratique :
 - Faire évoluer les technologies d'activation pour donner aux OP des capacités de pilotage grâce aux nouvelles technologies réseau (SDN et NFV)
 - Renforcer le catalogue de services pour permettre plus de créativité des OP

Présentation Colloque Avicca 13 mai 2014

Interrogations sur l'avenir des OP : la part de la valeur

Le dernier point concerne plus directement les collectivités à l'initiative des RIP et notamment la réflexion qu'elles doivent avoir dans le partage de la valeur. Entre le réseau physique, les premières couches d'activation, les services de bas niveau, les services de haut niveau, les services applicatifs... la chaîne doit être continue pour apporter le service à l'utilisateur final - l'entreprise en ce qui nous concerne - et il est important de voir quelle part revient à l'opérateur du RIP, aux opérateurs de proximité, voire à d'autres opérateurs de services.

Un certain nombre de points nous inquiètent un peu car certaines collectivités souhaitent apparemment, à la demande ou sous la pression des délégataires potentiels ou retenus, modifier un peu l'équilibre actuel et remonter la part de valeur prise en charge par les délégataires ou opérateurs d'opérateurs, ce qui paraît logique pour des raisons de financement sur le long terme. Il s'agit évidemment d'un problème qu'il faut anticiper. Cela ne veut pas dire qu'il faut tout mettre d'un côté ou de l'autre, nous voulons simplement dire que cet équilibre doit être respecté. S'il est modifié en cours de route, il faut le faire avec prudence et avec une certaine anticipation pour éviter les difficultés opérationnelles. La stabilité de la réglementation dans ce domaine est également un point important pour les entreprises.

Parmi les points que nous aimerions porter, nous voudrions essayer de montrer que l'opérateur d'opérateurs devrait enrichir son offre de services bas niveau avec des technologies nouvelles comme du SDN ou du NFV, qui apportent de la valeur d'usage *in fine* pour l'utilisateur entreprises mais qui ne font pas une substitution entre le travail de l'opérateur de proximité ou de services et le travail de l'opérateur d'opérateurs. Il y a une articulation à trouver et les bureaux d'études,

notamment ceux qui aident les collectivités, devraient bien insister dans la rédaction des documents et dans les business plans prévisionnels pour trouver cette articulation et essayer de la rendre peut-être un peu dynamique ou souple, de manière à éviter des difficultés opérationnelles une fois le réseau réalisé.

Patrick VUITTON

Tout le monde a saisi l'importance du sujet et sa complexité. Des messages ont été adressés aux collectivités vis-à-vis de leurs délégataires et de leurs cibles y compris en cœur de zones très denses - je pense à la remarque de Colt -, au régulateur, à la Mission THD...

Nous n'aurons pas le temps de conclure et de vous donner la parole, mais nous avons eu le plaisir d'entendre la Ministre annoncer que le gouvernement sanctuariserait les trois milliards d'euros qui nous servent à déployer les RIP, et je crois que c'était important, même si c'est au détriment du débat.