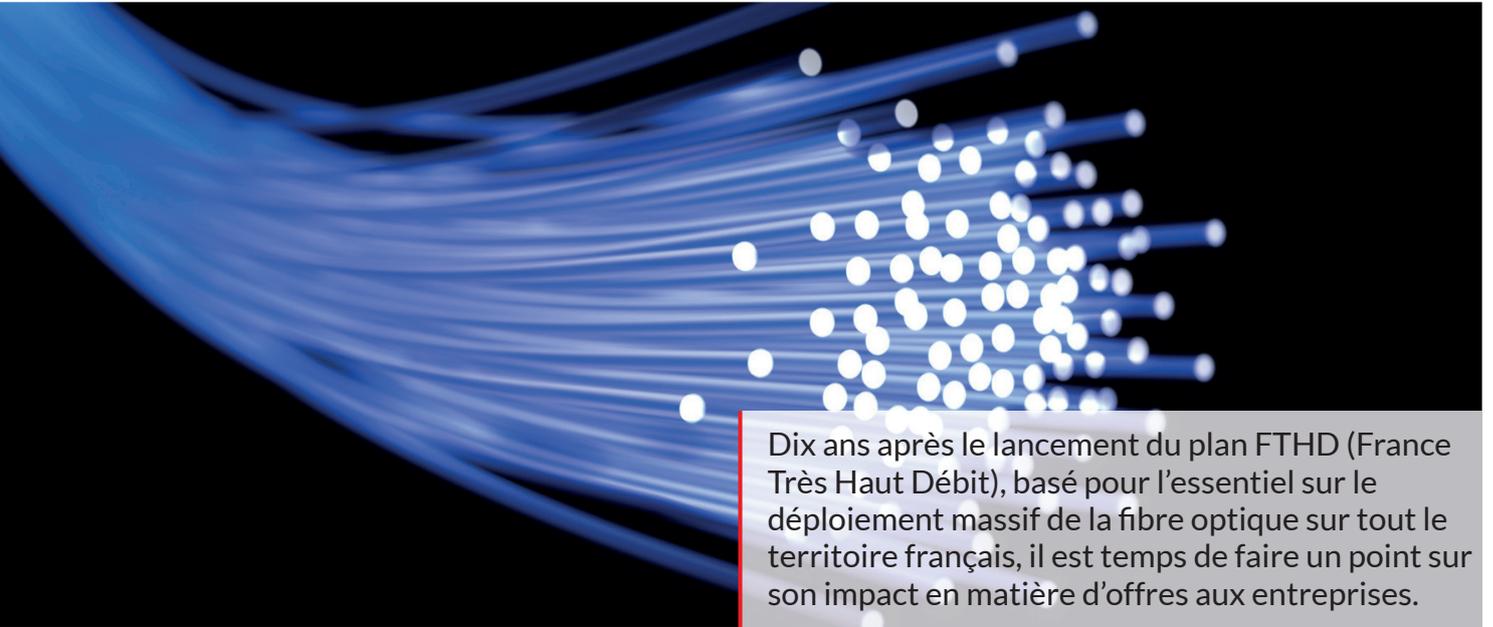


Marché

# Offres télécoms en fibre aux entreprises : où en est-on ?



Dix ans après le lancement du plan FTHD (France Très Haut Débit), basé pour l'essentiel sur le déploiement massif de la fibre optique sur tout le territoire français, il est temps de faire un point sur son impact en matière d'offres aux entreprises.

Le plan France Très Haut Débit (FTHD) a été initié en 2013. Il est financé par des investissements privés et publics, en fonction de la rentabilité des zones concernées. Au total, à ce jour, 35,7 milliards ont été investis, dont 22,6 milliards d'investissements privés et 12,9 milliards d'investissements publics, principalement par les collectivités locales (source France Stratégie 2023).

## 1. Le plan France THD

Un principe de mutualisation du réseau de desserte (dite boucle locale) a été fixé pour limiter autant que possible la duplication des nouveaux éléments de réseau ce qui serait économiquement inefficace dans les zones peu ou moyennement denses mais aussi pour réduire l'impact environnemental en phase de construction et d'exploitation. C'est pourquoi il a été établi que tout opérateur ayant construit et exploitant une ligne à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final fait droit aux demandes d'accès à ladite ligne émanant d'autres opérateurs.

C'est la raison pour laquelle partout en France pour la fourniture d'une ligne en fibre optique il est nécessaire que se coordonnent et collaborent deux opérateurs : un opérateur d'infrastructure ou

opérateur d'immeuble dans les zones très denses et un opérateur commercial, parmi lesquels on trouve les quatre grands opérateurs commerciaux d'envergure nationale que sont Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR.

Cette disposition, dont on ne peut que respecter les motivations initiales, n'est pas sans créer quelques difficultés de compréhension pour les clients et de coordination pour les intervenants de terrains.

## 2. Les offres aux entreprises

Le déploiement massif des réseaux FttH (Fiber to the home) a commencé en France en réponse principalement aux besoins des clients résidentiels. Cependant, en 2016, l'Autorité de régulation du secteur (ARCEP) indiquait son souhait de voir se développer sur ces infrastructures mutualisées, des offres destinées à répondre aux besoins des entreprises, caractérisés par des exigences fortes sur les délais de mise en service, sur la disponibilité du service (IMS) et sur la réactivité du service client.

La notion de Garantie de Temps de Réparation (GTR) est particulièrement importante sur ce marché et des dispositions réglementaires ont été prises afin que puissent émerger des offres avec GTR 10H et des GTR 4H.

## Plus globalement, deux nouveaux types d'offres ont vu le jour :

- D'une part les offres dites FttH pro, basée sur la même infrastructure que les offres grand public mais avec des services supplémentaires (par exemple 2 lignes téléphoniques sur box pro) et éventuellement des garanties de temps de réparation renforcées ;

- D'autre part les offres dites FttE (Fibre to the Enterprise) qui utilisent une partie de l'infrastructure déployée dans le cadre du plan France THD, mais bénéficient aussi de liens directs entre le client et le central de l'opérateur, grâce à l'utilisation de fibres surnuméraires prévues à cet effet à la construction des infrastructures mutualisées.

Les infrastructures FttE sont capables selon les opérateurs de supporter des services de niveaux 2 (VLAN) ou de niveaux 3 (IP, MPLS, VPN, ...). Les solutions FttE trouvent également leur place dans les offres SDWAN permettant une diversité de supports.

Les offres FttH pro ont vocation à remplacer les offres ADSL classique et les offres FttE sont destinées à remplacer les offres plus performantes sur cuivre de type SDSL mais aussi, à moindre coût, les

offres FttO. Les offres FttO restent néanmoins nécessaires pour servir certains besoins spécifiques en performance en sécurité, et en sûreté de fonctionnement. Ces appellations sont assez bien établies sur le marché de gros, mais le vocabulaire commercial utilisé par les vendeurs n'est pas nécessairement homogène et parfaitement aligné sur ces concepts. En particulier certaines offres FttE sont vendues comme des offres FttO ou des offres pro premium.

On trouve des offres FttH pro à des tarifs allant de 30 euros à 70 euros selon les débits, les services, et le niveau d'assistance proposé.

Pour ce qui concerne les tarifs pratiqués aujourd'hui sur la FttE, ils sont logiquement plus bas que les solutions FttO, et s'inscrivent plutôt dans la lignée des offres SDSL, sur cuivre, en étant moins chers pour des débits supérieurs à 8Mbps, mais en revanche, un peu plus chers pour les débits inférieurs.

### 3. Disponibilité des offres

Sur les quelques 43 millions de locaux résidentiels ou d'entreprises à raccorder, 79% sont aujourd'hui déclarés raccordables en fibre optique (source Arcep mars 2023). Ce résultat place la France en tête des pays européens en nombre de lignes réalisées, et à la septième place en nombre de souscriptions à une offre fibre (source Idate for FttH Council Europe - sept 2022)

Les 20% de lignes restant à déployer, vont néanmoins être difficiles à réaliser, car ce sont les plus coûteuses. La réalisation de cette dernière tranche pourrait même, selon certaines estimations, faire doubler le coût global du plan FTHD.

Pour autant la volonté politique semble toujours là, et il est à noter que les vertus de la fibre sont d'autant plus appréciables que la ligne à raccorder est longue, car elle ne subit pas de perte de performance en débit, contrairement au DSL.

Sur les lignes éligibles à la fibre, des offres FttH pro et FttE devraient normalement être proposées partout, mais c'est sans compter avec plusieurs problèmes :

- Tout d'abord il faut pour cela que l'opérateur d'infrastructure en charge du réseau sur un territoire donné, ait mis à son catalogue de vente aux opérateurs commerciaux les offres correspondantes, or ce n'est pas toujours le cas. Par ailleurs, ces offres ne sont véritablement délivrées que si l'opérateur s'engage à tenir et res-

pecter ses engagements en matière de garantie de temps de rétablissement en cas de panne et les indicateurs disponibles à ce jour laissent planer des doutes à ce sujet.

- Le problème le plus préoccupant aujourd'hui concerne la saturation des points de mutualisation.

Il semble qu'en plusieurs endroits du territoire les capacités installées soient insuffisantes, en particulier pour couvrir les besoins des entreprises et lorsqu'un même local nécessite la mise en place de plusieurs lignes.

On note aussi que l'information sur l'éligibilité des locaux est imparfaite, et les promesses de couverture à l'adresse en planification rarement tenues. Cela peut rendre incertaine la ressource télécom des entreprises qui déménagent et pénalise les entreprises multisites qui veulent conclure des contrats globaux sur tout ou partie du territoire.

### 4. Coût des raccordements

Les modalités techniques et les coûts de raccordement final sont également sujets à incertitudes. Il faut comprendre qu'un local éligible n'est souvent pas encore totalement raccordé à la fibre. Il reste un bout de fibre à mettre en place entre ce que l'on appelle un point de branchement optique (PBO) et la prise murale dans les locaux, dite Point de Terminaison Optique (PTO). Cela peut générer des problèmes techniques, des retards, des défauts de coordination entre acteurs de terrain et des frais parfois élevés pour les clients.

### 5. Qualité de service

Sur ce point, les retours terrain sont plus que mitigés. En raison de la volonté de rapidité de déploiement et du nombre d'acteurs impliqués à savoir les opérateurs d'infrastructures et leurs sous-traitants, ainsi que, les opérateurs commerciaux et leurs sous-traitants, des malfaçons ont été constatées en assez grand nombre. Par ailleurs des cas d'écrasement de ligne ont été rapportés et des problèmes de sous-dimensionnement touchant tout particulièrement les besoins multilignes des entreprises, ont vu le jour.

On ne dispose d'aucune information statistique sur les délais de mise en service, les taux de panne, et les délais de réparation des services sur fibre optique de type FttH pro ou FttE. Il n'est donc pas possible pour un client potentiel de savoir par avance si les engagements

de GTR promis ont des chances d'être tenus ou non.

### 6. Adoption et perspective

Peu de données existent pour évaluer le taux d'adoption de la fibre par les entreprises française. Seule une enquête Ifop réalisée en 2023 auprès d'un panel de 800 dirigeants d'entreprises pour le compte de l'opérateur Covage, avance un taux de 63%. Cette étude révèle également une baisse annuelle du taux de conversion et mentionne l'existence d'un socle de réfractaires : 41% des répondants disposant de locaux éligibles à la fibre, déclarent ne pas vouloir passer à la fibre tant que le réseau cuivre et leurs abonnements actuels fonctionnent. Parmi les freins cités figurent le coût, à la fois des offres, de l'installation et de la migration, mais aussi des doutes parfois sur la continuité de service.

Évidemment le décommissionnement total du cuivre, annoncé par plaque géographique d'ici 2030, avec les premières fermetures à partir de 2026, va faire basculer le marché.

Il est important que d'ici là, les offres FttH pro et FttE soient ouvertes sur tout le territoire, en offre de gros et de détail.

Malgré les défauts de jeunesse du réseau fibre qui devraient être progressivement résolus, le passage du cuivre à la fibre reste un atout pour les entreprises. En effet, les offres FttH pro et FttE apportent une diversification de solutions de raccordement et de tarifs, et des performances intéressantes sur le marché.

Il est également question dès à présent de faire monter encore plus haut en débit ce réseau avec les améliorations qui vont être apportées régulièrement à la technologie PON (Passive Optical Network) qui sert de base au fonctionnement des infrastructures en fibre optique. On parle ainsi du XGSPON, et du GPON à 10, 25, et même 50 Gbps (giga bits par secondes).

Il serait dommage que les bénéfices de la fibre ne profitent pas pleinement aux entreprises. Il faut pour cela que les pouvoirs publics, qui ont planifié sa mise en œuvre, fassent disparaître rapidement les défauts persistants et encore trop nombreux. ■

#### BERNARD DUPRÉ

Président de l'AFUTT (Association Française des Utilisateurs du Téléphone et des Télécoms) et de CRESTEL, club des responsables réseaux et télécoms en entreprise.