

Réponse de Brutélé et Nethys du 21 octobre 2015 à la consultation relative à l'offre de référence

Table des matières

Réponse de Brutélé et Nethys du 21 octobre 2015 à la consultation relative à l'offre de référence	1
I. OPPORTUNITÉ DE RÉVISER L'OFFRE DE RÉFÉRENCE ALORS QUE LE CADRE RÉGLEMENTAIRE EST OBSOLÈTE	2
II. NECESSITE D'EFFECTUER DES MODIFICATIONS PAR RAPPORT A LA DECISION DU 3 SEPTEMBRE 2013 ALORS QU'AUCUN BENEFICIAIRE N'A COMMENCE A COMMERCIALISER SES SERVICES SUR LE RESEAU DE NETHYS OU SUR CELUI DE BRUTELE	3
III. SINGLE VISIT (POINT N°4 DU PROJET DE DECISION)	4
1/ Remarques préalables	4
2/ Déploiement d'un processus single visit chez Nethys et Brutélé.....	5
3/ Formation et la certification des techniciens (§ 41).....	6
4/ Interventions communes (§ 42).....	6
5/ Délais liés à l'installation du TAP (§43)	8
6/ Longueur de câble de 10 mètres	9
7/ Mesures réalisées par l'OLO à la sortie du NIU.....	9
8/ Délai de notification en cas de fermeture d'urgence	9
9/ Délai d'implémentation de la solution 'single visit'	10
10/ Coûts de déploiement de la single visit	10
IV. COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS (POINT N°5 DU PROJET DE DECISION)	11
1/ Système de prévisions	11
2/ Concomitance des learning curves.....	13
3/ Début de la learning curve.....	13
V. LETTER OF AUTHORITY (POINT N°6 DU PROJET DE DECISION)	13
VI. PROFILS PROPRES (POINT N°7 DU PROJET DE DECISION).....	14
1/ En ce qui concerne la détermination des profils de détail qui se trouvent dans le pool commun.....	14
2/ En ce qui concerne la continuité et la mise à jour des profils dans le pool commun (§82 à 84).....	16

3/ En ce qui concerne la mise à jour d'un profil de détail que le bénéficiaire ne souhaite pas suivre §83	17
4/ En ce qui concerne les coûts et le timing de l'implémentation d'un profil propre	17
5/ En ce qui concerne les coûts d'implémentation d'un profil	18
6/ L'agrégation pour la facturation des volumes de données.....	18
VII. POINT N°8 – DOCUMENTS TECHNIQUES	18
VIII. ANNEXES.....	18

I. OPPORTUNITÉ DE RÉVISER L'OFFRE DE RÉFÉRENCE ALORS QUE LE CADRE RÉGLEMENTAIRE EST OBSOLÈTE

On peut se demander s'il est opportun de réviser les offres de référence de Nethys et de Brutélé alors que le cadre réglementaire qui constitue la raison d'être et le fondement de ces offres est obsolète.

En effet, le Projet de décision du CSA, tout comme celui de l'IBPT, repose sur une analyse de marché de 2011, qui a été effectuée sur la base de données datant de 2007 à 2010. Les huit années qui se sont écoulées depuis 2007 constituent une éternité dans un secteur tel que celui des communications électroniques, où les innovations technologiques façonnent et révolutionnent les habitudes des consommateurs et des entreprises à un rythme effréné. Comme l'a écrit la CRC dans sa décision du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Nethys dans la région de langue française, que le Projet de décision du CSA vise à modifier¹, le secteur des communications électroniques et des services audiovisuel est soumis à « *des changements technologiques importants et souvent rapides* »².

C'est la raison pour laquelle l'article 16§6 de la Directive Cadre prévoit que les autorités réglementaires nationales « *effectuent une analyse du marché pertinent [...] dans les trois ans suivant l'adoption d'une précédente mesure concernant ce marché* ». Or, l'analyse des marchés de la radiodiffusion télévisuelle a été adoptée par la CRC le 1^{er} juillet 2011 et aucune nouvelle analyse de marché ne semble être à la base des Projets de décision du CSA et de l'IBPT.

En outre, l'article 15§1^{er} de la Directive Cadre prévoit que les marchés dont la réglementation est envisagée doivent être définis « *en accord avec les principes du droit de la concurrence* ».

À nouveau, ce ne peut être le cas de l'analyse du marché qui sous-tend le Projet de décision du CSA et de l'IBPT. En effet, ces Projets de décision se réfèrent à l'analyse de 2011, qui est totalement obsolète³. Or, en droit de la concurrence, toute décision doit être basée sur une

¹ Le Projet de décision de l'IBPT vise quant à lui à modifier la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

² Décision du 3 septembre 2013, point 392, p. 109.

³ Projet de décision du CSA, point 28, p. 13. Projet de décision de l'IBPT, point 23, p. 10.

définition du marché pertinent qui corresponde à la réalité du marché à l'époque sur laquelle porte l'analyse.

Il est d'autant plus important de disposer de données pertinentes et à jours lorsqu'il s'agit, comme c'est le cas des Projets de décision, de projets de réglementation qui, par définition, portent sur l'avenir.

Le droit de la concurrence et la réglementation sectorielle se rejoignent sur ce point, puisque la Commission européenne a spécifiquement indiqué dans ses lignes directrices sur l'analyse des marchés de réseaux et services de communications électroniques que les « *marchés pertinents définis aux fins de la réglementation sectorielle [...] seront toujours évalués de façon prospective puisque les ARN incluent dans cette évaluation une appréciation de l'évolution ultérieure du marché* »⁴.

Or, une analyse prospective requiert au minimum l'utilisation de données récentes et la prise en compte des tendances émergentes des marchés. Ce n'est pas le cas des Projets de décision du CSA et de l'IBPT, qui se trouvent basés sur des données ayant jusqu'à huit années d'ancienneté et sont par conséquent dépassés avant même qu'ils soient adoptés.

II. NECESSITE D'EFFECTUER DES MODIFICATIONS PAR RAPPORT A LA DECISION DU 3 SEPTEMBRE 2013 ALORS QU'AUCUN BENEFICIAIRE N'A COMMENCE A COMMERCIALISER SES SERVICES SUR LE RESEAU DE NETHYS OU SUR CELUI DE BRUTELE

Les régulateurs ne peuvent imposer d'obligations réglementaires que dans la mesure où celles-ci sont strictement nécessaires et proportionnées à l'objectif poursuivi.

Or, rien n'indique que les Projets de décision du CSA et de l'IBPT soient nécessaires ou proportionnés à l'objectif poursuivi. En effet, ils modifient des décisions de la CRC du 3 septembre 2013, qui ont deux ans, alors que la durée normale de validité d'une décision réglementaire est de trois années.

De plus, les décisions du 3 septembre 2013 n'ont pas encore été mises en œuvre, le principal opérateur intéressé par l'ouverture du câble, Mobistar, ayant retardé le lancement de ses services. Aucune raison d'ordre factuel ne peut donc pousser le CSA ou l'IBPT à vouloir modifier les décisions de la CRC du 3 septembre 2013.

C'est pourtant ce que font le CSA et l'IBPT lorsqu'ils imposent le principe de la « *single visit* ».

En effet, les décisions du 3 septembre 2013 prévoyaient que « [s]i par exemple deux interventions devaient être nécessaires chez un client final, par exemple l'une pour l'installation d'un NIU (responsabilité [Nethys]) et l'autre pour la poursuite du développement de

⁴ Point 27 des Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, *J.O.U.E.* 11.7.2002, C 165/6.

l'installation intérieure (responsabilité bénéficiaire), le CSA estime raisonnable que [Nethys] et le bénéficiaire s'efforcent de collaborer en toute bonne foi afin de combiner ces deux interventions en un seul rendez-vous. »⁵

Or, le Projet de décision du CSA (tout comme le Projet de décision de l'IBPT) interprète à présent ce passage comme signifiant que « *le CSA a [...] stipulé que Nethys et le bénéficiaire de l'offre de référence devaient combiner plusieurs interventions dans le cadre d'une installation en un seul rendez-vous afin de minimiser l'impact pour le client* »⁶.

Deux explications sont possibles. Soit il s'agit d'un défaut de rédaction des Projets de décision du CSA et de l'IBPT, qui ne visent en réalité pas à modifier les décisions du 3 septembre 2013 mais simplement à ajouter des informations complémentaires. Il convient dans ce cas de clarifier le texte sur ce point. Soit il s'agit réellement d'une modification des décisions du 3 septembre 2013, qui deviendraient dès lors plus contraignantes pour Nethys et pour Brutélé ; si c'est le cas, il incombe au CSA et à l'IBPT d'expliquer les motifs factuels et juridiques justifiant ce durcissement de la réglementation. Dans leur état actuel, les Projets de décision du CSA et de l'IBPT ne contiennent aucune motivation de cet ordre.

III. SINGLE VISIT (POINT N°4 DU PROJET DE DECISION)

1/ Remarques préalables

Nethys et Brutélé souhaitent tout d'abord préciser que le processus mis en œuvre aujourd'hui en matière d'installation est conforme aux obligations prévues en la matière dans la décision de la CRC du 1 juillet 2011 et dans la décision du 3 septembre 2013 relative à l'offre de référence .

Aux paragraphes 235 à 238 de la décision de la CRC du 3 Septembre 2013 concernant l'offre de référence de Nethys / Brutélé, le régulateur stipule que deux cas de figures sont possibles dans le cas d'une installation. Dans certains cas, une intervention au niveau des équipements de communication (cabinet de rue, coupleur, ...) suffit et, dans d'autres cas, la visite d'un technicien de Nethys et Brutélé doit être effectuée au domicile du client final. Le régulateur ajoute, au sujet des interventions nécessitant la visite d'un technicien de Nethys ou Brutélé au domicile du client final, qu' : « *Il est important que ces interventions soient limitées à un minimum car elles perturbent beaucoup le client: [...] Si par exemple deux interventions devaient être nécessaires chez un client final, par exemple l'une pour l'installation d'un NIU (responsabilité Tecteo) et l'autre pour la poursuite du développement de l'installation intérieure (responsabilité bénéficiaire), le CSA estime raisonnable que Tecteo et le bénéficiaire*

⁵ Décision du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Nethys dans la région de langue française, point 238, p. 71 (nous soulignons). La décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale contient une disposition équivalente (point 239, p. 64).

⁶ Projet de décision du CSA, point 37, p. 15 (nous soulignons). Projet de décision de l'IBPT, point 32, p. 13.

s'efforcent de collaborer en toute bonne foi afin de combiner ces deux interventions en un seul rendez-vous [...] »⁷

Sur base de la procédure décrite dans les offres de référence et actuellement mise en place à l'égard du bénéficiaire, Nethys et Brutélé respectent les dispositions légales du cadre réglementaire. En effet :

- Le régulateur n'émet pas d'injonction quant au nombre de visites requises : il donne simplement une opinion sur ce qui est « raisonnable », et ce que le régulateur estime raisonnable en l'occurrence c'est que Nethys et Brutélé et le bénéficiaire de l'offre de référence « s'efforcent de collaborer en toute bonne foi ». De plus, l'opinion du régulateur se fonde sur la prémisse qu'une double visite peut, elle aussi, être raisonnable. Le cadre réglementaire n'érige donc pas en obligation l'unicité de visite du technicien chez le client final (« single visit »).
- Depuis le début de la phase de développement du service de gros, Nethys et Brutélé « collaborent en toute bonne foi » avec le bénéficiaire de leurs offres de référence afin prendre toutes les mesures possibles pour combiner les installations en un seul rendez-vous :
 - Nethys et Brutélé limitent le nombre des interventions chez le client au minimum et uniquement dans les cas où c'est strictement nécessaire. La liste des hypothèses dans laquelle l'installation requiert la visite d'un technicien de Nethys a été dressée en concertation avec les régulateurs **en fonction d'impératifs techniques**⁸.
 - Depuis la phase de développement du service de gros, Nethys et Brutélé ont étudié les solutions possibles en matière d'installation et de visites clients et ont analysés à la demande de Mobistar, différentes propositions de solutions, notamment celle proposée par Mobistar. Ainsi, une base de données répertoriant les NIU a été créée en février 2014 et est alimentée quotidiennement pour les clients de détail de Nethys et Brutélé. Cette base de données a pour objectif d'éviter des visites inutiles chez les clients finaux qui sont déjà équipés d'un NIU adapté. Afin d'assurer le fonctionnement de la procédure de validation des commandes et d'installation, il est primordial que l'OLO alimente également cette base de données.

2/ Déploiement d'un processus single visit chez Nethys et Brutélé

⁷ Or de tecto

⁸ Voir point 4.1.2 du « Main body » de l'Offre de Référence de NETHYS pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, de l'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit et de l'Offre de Référence de BRUTELE pour le Service de Revente de l'Offre Analogique, de l'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit.

Bien que le système actuel soit conforme aux dispositions légales en vigueur, Nethys et Brutélé ont accepté, suite à la demande de Mobistar et des régulateurs, d'élaborer une solution 'single visit' semblable à celle mise en place entretemps chez Telenet.

Avec la mobilisation sur cette question d'une équipe toute entière, composée de personnes issues de tous les départements concernés (installation, réparation, processus, IT, régulateur et « program management »,...), Nethys et Brutélé ont élaboré une solution 'single visit' répondant aux besoins de Mobistar. Cette solution a été proposée au mois de mars 2015 à Mobistar. Différents workshops ont pris place à partir de cette date qui ont mené au document 'Revue consolidée du single visit' (titre du fichier « ODC_single_visit_consolidated_review_v7 ») du 25 juin 2015 sur lequel Mobistar a donné son « GO de principe » le 2 juillet 2015. Les premiers 'business requirements' ont été élaborés par Nethys et Brutélé sur base de ce document et sont remis à Mobistar pour validation. Le processus complet en matière de single visit sera ensuite ajouté au contenu de l'offre de référence dès que celui-ci sera mis à disposition du bénéficiaire.

3/ Formation et la certification des techniciens (§ 41)

Le document « Revue consolidée du single visit » de Nethys et Brutélé avec Mobistar prévoit que le NIU soit installé par le bénéficiaire, bien que le NIU reste la propriété de Nethys et Brutélé. Afin de pouvoir installer ces NIU, les techniciens OLO doivent être certifiés par Nethys et Brutélé. En matière de formation, le principe « train the trainer » a été prévu par Nethys et Brutélé à savoir que Nethys et Brutélé forment les formateurs des techniciens du bénéficiaire. La certification des formateurs du bénéficiaire, ainsi que celle des installateurs seront effectuées sous le contrôle de Nethys et Brutélé.

Les modalités de formation et de certification des sous-traitants et des techniciens du bénéficiaire sont contenues dans le document « Revue consolidée du single visit » de Nethys et Brutélé avec Mobistar.

Il est prévu que la documentation pour la formation des installateurs du bénéficiaire et le calendrier des examens de certifications soient fournis au bénéficiaire et à ses sous-traitants. Ces manuels sont actuellement en cours d'élaboration chez Nethys et Brutélé et seront livrés aux bénéficiaires et aux régulateurs en temps voulu, avant la mise en production du nouveau processus.

4/ Interventions communes (§ 42)

Tout d'abord, il convient de rappeler que le processus 'single visit' repose sur le principe, demandé par Mobistar, que le technicien de Nethys ou de Brutélé n'entre pas sur le domaine privé du client final et ne prenne plus en charge la vérification et l'installation du NIU. Cette partie de l'installation est exécutée par Mobistar.

Aucune intervention commune regroupant un technicien de Nethys ou Brutélé avec un technicien du bénéficiaire n'est prévue dans la procédure single visit. Comme prévu

dans le document 'Revue consolidée du single visit', ce type d'intervention ne peut pas être mis en œuvre et ce pour des raisons logistiques et opérationnelles (mode de définition automatisé des plannings des techniciens).

Le processus mis en place ne nécessite, par ailleurs, pas une intervention commune. En effet, dans tous les cas de figures possibles, décrits dans l'accord entre Mobistar avec Nethys et Brutélé (voir l'encadré 1 repris ci-dessous qui résume les cas de figures), une mesure du signal, prise par Nethys et Brutélé, au niveau du coupleur (TAP) permet de s'assurer que l'installation faite par le technicien de Nethys ou Brutélé est en ordre et que le service est en ordre jusqu'au coupleur. Lors de son installation, le technicien de Mobistar prend la mesure du signal à la sortie du NIU.

Dans les cas exceptionnels où le technicien Mobistar constate une absence de signal à la sortie du NIU, le technicien vérifie le drop cable entre la rue et le NIU. Si le drop cable est intact, Mobistar remplace le NIU (avec les NIU, fournis par Nethys et Brutélé, dont il dispose en stock). C'est le processus utilisé par les techniciens de Nethys et Brutélé lors des interventions des clients de détail. Dans le cas où il n'y a toujours pas de signal à la sortie du NIU, Mobistar ouvre un « **ticket repair** », déclenchant la **procédure de réparation**. Le processus réparation peut alors démarrer immédiatement selon les **mêmes règles que la procédure de réparation usuelle**.

Remarque : Il va de soi qu'il est impossible de faire déplacer un dépanneur ou installateur au moment précis où Mobistar est en train de faire l'installation et constate un problème. Les plannings des dépanneurs et installateurs sont établis à l'avance et ne peuvent être établis à la minute, que ce soit pour les clients wholesale ou retail. Un délai raisonnable d'intervention sera par contre garanti par le biais des SLA.

Encadré 1 : Résumé des cas de figures applicables aujourd'hui (en dehors du process single visit)

1^{er} cas : client final déjà raccordé au réseau de Nethys et Brutélé : le bénéficiaire exécute lui-même l'installation/le remplacement du NIU. Pour sa part, le technicien de Nethys ou de Brutélé passe au préalable pour chaque commande réaliser l'installation au niveau du TAP. à savoir faire le repérage du câble/connexion adéquate et prendre la mesure du signal. Ainsi, tout est en ordre avant l'intervention du technicien de Mobistar, et ce, sans se rendre dans le domicile du client OLO

2^{ième} cas : client final non raccordé au réseau de Nethys et Brutélé : dans ce cas, qui est identifié lors de la validation de la demande d'installation du client, le processus « 1^{er} racc » est applicable. 2 cas de figure sont possibles :

A . 1^{er} raccordement léger (2 conditions = le TAP existe déjà et la distance entre la maison et le TAP est <50 mètres. si le bénéficiaire en fait la demande, une visite sur place de Nethys et Brutélé est réalisée pour estimer le coût du raccordement et un devis est remis au bénéficiaire. Sur cette base, le bénéficiaire décide si l'installation doit être réalisée.

B . 1ier raccordement lourd (pas de TAP ou distance > 50 mètres) : le département 'infra' de Nethys ou Brutélé doit intervenir et la demande d'installation est rejetée pour le motif « nécessité des travaux infra ».

5/ Délais liés à l'installation du TAP (§43)

Comme rappelé dans l'encadré 1, le technicien de Nethys ou de Brutélé passe **pour chaque commande** réaliser l'installation au préalable au niveau du TAP à savoir faire le repérage du câble/de la connexion adéquat et prendre la mesure du signal de manière à ce que tout soit en ordre avant l'intervention du technicien de Mobistar. **En ce qui concerne les délais, la « définition de la nécessité d'un TAP » n'est donc pas nécessaire.**

La procédure pour la prise de rendez-vous de l'installation du client final reste identique au processus actuel. Le bénéficiaire sélectionne lui-même dans le calendrier de Nethys et Brutélé repris dans webOLO, une des dates possibles pour l'installation de son client final, sous la condition que le technicien OLO doit obligatoirement passer dans les deux jours suivants l'installation réalisée au TAP par Nethys et Brutélé. NETHYS ou BRUTELE effectue et confirme l'exécution de l'installation au TAP. Les SLA « validation de la commande » et « activation sur place » déterminés par la décision de 2013 sont donc d'application.

Il n'y a aucune raison que ces SLA soient remis en question. En effet, il n'y a aucune différence entre la procédure actuelle et celle dans le cadre de la single visit, à l'exception du fait que le technicien de Nethys ou de Brutélé n'entre plus en contact avec le client final du bénéficiaire. Le technicien doit toujours se rendre sur place, vérifier l'installation, effectuer les mesures au niveau du TAP,... Les délais de SLA prévus dans la procédure actuelle doivent donc rester d'application.

Un nouveau SLA doit, par contre, être prévu dans le chef du bénéficiaire, à savoir le SLA « installation du NIU ». **Ceci est rendu nécessaire par le fait que le respect du délai de 2 jours pour le passage du technicien du bénéficiaire après l'installation au TAP est primordial.** Si l'OLO ne respecte pas le délai, il y a des risques d'ingress sur le réseau étant donné que la ligne du client final est raccordée au réseau mais que l'installation au niveau du NIU n'a pas été finalisée et donc, qu'il n'y a pas de filtre pour bloquer l'ingress sur le réseau. Il est, dès lors, primordial que ce délai de 2 jours soit respecté par l'OLO, à défaut le services de tous les clients de la région risquent de subir des problèmes de qualité, avec pour conséquence une augmentation de cas de réparation soulevés chez l'ensemble des opérateurs utilisant le câble et une multiplication de temps de de recherches de l'origine de l'ingress sur le réseau. Ce délai de 2 jours ne peut être garanti que par l'instauration d'un SLA, dont le timer sera : « le temps écoulé entre la confirmation de l'installation sur place par le technicien de Nethys ou Brutélé et le message avertissant que l'installation par le technicien OLO est terminée ».

6/ Longueur de câble de 10 mètres

Une longueur de câble de 10 mètres est laissée par défaut par Nethys et Brutélé dans les cas pour lesquels Mobistar n'a pas indiqué de longueur au moment de l'introduction de la demande.

Nethys et Brutélé confirment que cette longueur est suffisante. L'expérience montre que cette longueur de 10 mètres permet de couvrir environ 80 % des cas. C'est ce qui est appliqué pour les clients de détail de Nethys et Brutélé.

7/ Mesures réalisées par l'OLO à la sortie du NIU

Les informations de mesure de signal à la sortie du NIU doivent être « remontés » dans les systèmes de Nethys et Brutélé, le processus est prévu dans les 'business requirements'.

8/ Délai de notification en cas de fermeture d'urgence

La réparation a effectivement une influence sur l'expérience de l'ensemble des clients reliés au réseau de Nethys et Brutélé. Cette réparation peut être à la charge de Nethys et Brutélé ou du bénéficiaire, dépendant de l'endroit où se situe le problème. Pour rappel, dans la procédure single visit, le bénéficiaire est responsable du service entre le TAP (TAP exclu) et l'installation intérieure du client, à savoir le drop cable reliant le TAP au NIU, l'installation ou le remplacement éventuel du NIU, le câblage intérieure, les équipements qui font partie de l'installation intérieure. L'expérience retail montre que 80% des problèmes techniques sont localisés sur la partie dont le bénéficiaire est responsable (installation intérieure, équipements internes, câblage interne, ...).

C'est pourquoi, en cas de problème détecté par le client final et que le bénéficiaire s'est assuré que la cause du problème n'était pas liée à une partie dont le bénéficiaire est responsable, le bénéficiaire introduit un ticket repair, lançant ainsi la procédure de réparation. Cette procédure de réparation est la même que celle actuellement en vigueur et est détaillée à l'annexe PO-12 de la partie 8 de l'Offre de Référence. Les SLA réparation repris dans la décision du 3 septembre 2013 et dans l'offre de référence sont applicables et permettent de s'assurer que des délais raisonnables soient respectés pour cette procédure. Le bénéficiaire bénéficie en outre d'un suivi de la résolution des pannes (via l'outil web olo).

En ce qui concerne le délai de notification en cas de fermeture d'urgence, il est fait référence à la procédure applicable en cas de détection d'ingress sur le réseau par un technicien de Nethys ou Brutélé, ce qu'il ne faut pas confondre avec le cas de figure mentionné supra. La procédure applicable pour les clients finaux du bénéficiaire en cas d'ingress détecté sera parfaitement similaire à celle appliquée pour les clients de détail de Nethys et Brutélé.

Cette procédure prévoit que, en cas d'ingress sur le réseau, les techniciens de Nethys et Brutélé se rendent sur place et cherchent l'origine de cet ingress. Une fois la source de

l'ingress détectée, le technicien de Nethys et Brutélé place un filtre sur la connexion du client à l'origine, que ce soit un client retail ou un client du bénéficiaire.

Si le client final à la source de l'ingress est un client du bénéficiaire, le bénéficiaire doit se rendre chez son client pour effectuer les réparations nécessaires à la résolution des problèmes chez le client. Lorsque la réparation est effectuée, le bénéficiaire introduit un « ticket repair » afin que Nethys ou Brutélé vérifie le signal au TAP et enlève le filtre.

Il est effectivement prévu que Nethys ou Brutélé informe le bénéficiaire qu'un filtre a été placé. Le régulateur est favorable à un délai d'une heure pour cette notification au bénéficiaire.

La procédure de notification du bénéficiaire en cas de fermeture doit encore être précisée dans le cadre du travail d'implémentation de la solution « single visit ». Dans le cadre de la notification des clients retail, plusieurs cas de figures sont possibles. Le client est prévenu soit directement, s'il est sur place, soit dans un délai de 4 à 8h si la notification est réalisée par le biais de contacts téléphoniques. Pour la notification des **clients du bénéficiaire en cas de fermeture d'urgence**, étant donné que Nethys et Brutélé n'entrent pas en contact avec les clients du bénéficiaire, le délai de notification d'une heure proposé par le régulateur n'est pas envisageable. Nethys et Brutélé respecteront un délai de 4 à 8h entre la fermeture d'urgence et la notification au cuca du bénéficiaire que le client a été filtré.

Le SLA « fermeture d'urgence » doit donc être :

80% des cas dans les 4 h

95% des cas dans les 6 h

99% des cas dans les 8h

9/ Délai d'implémentation de la solution 'single visit'

La « single visit » sera implémentée le plus rapidement possible. Lorsqu'un accord sera obtenu avec les régulateurs quant à la charge financière de mise en place de la solution single visit et quant à l'analyse des exigences du projet (BREQ), le planning de la mise en place pourra être établi et le développement de la procédure « single visit » sera incluse dans la première release IT correspondant au cycle de développement (3 phases : BREQ, développement, testing) de la solution 'single visit' et des fonctionnalités à mettre en place, sachant qu'il y a 3 release IT par an.

10/ Coûts de déploiement de la single visit

Nethys et Brutélé considèrent que le coût de développement de cette solution ne doit pas être à leur charge mais à charge des bénéficiaires.

L'article 47 du projet de décision soumis à consultation est incorrect. En effet, la décision de la CRC du 12 décembre 2013 relative aux tarifs de l'offre de gros de Nethys et Brutélé n'a pas pris en compte les coûts de développement par Nethys et Brutélé de la procédure 'single visit' vu que celle-ci n'a été proposée qu'en mars 2015.

En outre, comme il est mentionné supra (aux points 1/ et 2/), le processus d'installation qui est actuellement mis à disposition du bénéficiaire est conforme aux obligations prévues dans les décisions de la CRC du 1 juillet 2011 et du 3 septembre 2013. La mise à disposition de la procédure 'single visit' constitue une demande supplémentaire de Mobistar qui, au même titre que toute demande supplémentaire, doit être prise en charge financièrement par les bénéficiaires. Les développements liés à la single visit sont implémentés dans l'unique objectif de répondre aux souhaits de Mobistar d'être l'unique interlocuteur avec le client final et d'éviter 2 rendez-vous de techniciens.

Dans le chef de Nethys et Brutélé, cette procédure n'apporte aucun avantage (au contraire des risques additionnels de perturbations sur le réseau). Par contre, la single visit constitue un coût net, qui équivaut au coût financier lié au développement de la single visit augmenté du coût d'opportunité lié à la mobilisation et l'utilisation de ressources qui ne peuvent dès lors pas être attribuée à d'autres projets de Nethys et Brutélé.

Pour ces raisons, le coût de l'implémentation de la single visit doit être intégralement supporté par Mobistar, sous la forme d'un « project fee » single visit à payer préalablement au développement de la solution, et partagé le cas échéant avec les autres bénéficiaires, qui feraient la demande de l'utilisation de l'accès au câble, A défaut d'un paiement préalable, le risque est que Nethys et Brutélé dépensent des coûts de développement sans aucune garantie que la solution soit réellement utilisée un jour par un bénéficiaire. Qui peut, en effet, assurer que Mobistar va réellement lancer une offre câble à grande échelle ? Pour rappel, le service de gros a été remis à Mobistar le 16 juillet 2014 et en l'espace de 15 mois, Mobistar n'a activé que +- 600 lignes. La récupération du coût sur base d'un coût mensuel n'est donc pas appropriée.

C'est pourquoi, une confirmation est attendue de la part des régulateurs quant à la récupération des coûts de développement, au préalable du développement de la procédure dans un release IT.

IV. COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS (POINT N°5 DU PROJET DE DECISION)

1/ Système de prévisions

I

I est jugé utile que les régulateurs précisent les conditions du système de prévision dans la décision finale relative à l'offre de référence afin d'éviter une mauvaise compréhension ou application des règles de SLA .

Nethys et Brutélé sont alignés avec la vision du régulateur sur le fait qu'un système de prévision est **nécessaire** à la bonne organisation de la capacité d'installation et demandent que le texte y relatif soit clarifié afin de le rendre réellement efficace. A défaut, sur base du texte actuel prévu dans la décision du 3 septembre 2013, le système de prévision est inutile.

Le bénéficiaire doit donner ses prévisions pour un mois déterminé et il est nécessaire que ces prévisions soient fiables et représentatives de la réalité des commandes. L'intérêt de fournir des prévisions est double : Nethys et Brutélé doivent pouvoir dimensionner correctement les départements opérationnels, en particulier en ce qui concerne les installations et le service après-vente, d'une part et le "capacity planning" d'autre part. C'est incontournable pour attribuer correctement la répartition du travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services, le respect des SLA et la qualité du service fourni aux clients finaux.

Or, le système de prévision actuel ne permet aucunement de garantir un minimum de fiabilité concernant les prévisions. En outre, le coût de ce manquement est supporté uniquement par Nethys et Brutélé.

En effet, le bénéficiaire pourrait remettre 6 mois à l'avance des forecasts de par exemple 10.000 connexions par mois sans aucun engagement de sa part. Nethys et Brutélé sont tenus de son côté, de recruter les capacités en personnel adéquates sur base de ces prévisions en vue d'assurer le respect des SLA et éviter de prendre le risque de payer des compensations. Sur base du texte de la décision du 3 septembre 2013 relatif au système de prévision, si le bénéficiaire ne respecte pas ses prévisions (qu'il n'active que 50 connexions par mois ou qu'il ne lance son service que 2 ans plus tard), le bénéficiaire ne subit aucune conséquence. Le bénéficiaire ne doit supporter aucun coût en cas de divergences, même considérable, des prévisions. Par contre, Nethys et Brutélé, doivent supporter le coût de la charge d'engagement de personnel supplémentaire ou le paiement de compensations, dans le cas de prévisions non fiables. Le bénéficiaire bénéficie de tous les droits et n'est soumis à aucune obligation.

La décision de la CRC du 3 septembre 2013 (pt 405 page), reflétée dans l'offre de référence de Nethys et Brutélé (afin d'être en conformité avec la décision de la CRC°, prévoit : "*Tecteo doit autoriser un écart de 30% entre les prévisions successives pour un même mois. Enfin, en cas d'underrun globalisé supérieur à 20%, Tecteo ne peut pas sanctionner le bénéficiaire concerné pour la capacité superflue mais peut cependant adapter les prévisions du bénéficiaire pour les 3 mois suivants.*».

L'adaptation des 30% ne protège en rien Nethys et Brutélé car aucun délai n'est imposé pour l'adaptation, ce qui veut dire que le bénéficiaire peut diminuer son forecast de 30% le mois précédant le mois réel (exemple : il diminue en janvier de 30% le forecast de février qui avait été remis en août), ce qui est trop tard pour interrompre le contrat de personnel recruté. Le personnel est engagé sur base du forecast remis 6 mois auparavant.

En outre, la décision du 3 septembre ne décrit nulle part pas la manière dont le système de prévision doit être adapté avec les chiffres pour le mois prochain dans le cas d'un « underrun »

Par conséquent, il est nécessaire que les régulateurs

- **précisent dans leur décision la manière dont les prévisions doivent être ajustées de mois en mois en cas d'underrun et**
- **prévoit une règle qui incite les bénéficiaires à adapter leurs prévisions de manière à ce qu'elles soient fiables** (d'autant qu'un délai de 6 mois est déjà très court en vue d'objectifs de dimensionnement). **A défaut de prévisions fiables de**

la part du bénéficiaire, Nethys et Brutélé ne pourront dimensionner leurs ressources que sur base des volumes réellement réalisés et aucune compensation ne peut être exigée par rapport aux prévisions non fiables qui auraient été données.

2/ Concomitance des learning curves

Nethys et Brutélé sont, comme le régulateur, d'avis que la learning curve pour les forecasts et celle pour le SLA doivent être concomitantes.

Elles peuvent logiquement être décalées entre Nethys et Brutélé.

3/ Début de la learning curve

Nethys et Brutélé sont parfaitement d'accord avec les régulateurs sur le fait que la learning curve pour le forecast et pour le SLA doivent démarrer à partir du moment où le nombre d'activations constaté dans le mois sont supérieurs à 150 par mois par opérateur (150 Brutélé et 150 Tecteo).

Il est en effet impossible de recruter et dimensionner des équipes et faire l'apprentissage avec des volumes inférieurs à ce seuil.

Pendant la learning curve, Nethys et Brutélé s'efforceront d'atteindre les SLA décrits, mais les compensations ne seront pas encore d'application.

En ce qui concerne le système de prévision, une mesure à prévoir est de garantir que les prévisions fournies par le bénéficiaire durant la learning curve soient également suffisamment fiables.

V. LETTER OF AUTHORITY (POINT N°6 DU PROJET DE DECISION)

La proposition du régulateur selon laquelle une LoA doit seulement être montrée lors de l'arrêt de services et non lors de leur activation ne convient pas opérationnellement et devrait plutôt être le contraire.

En ce qui concerne l'activation, il est nécessaire que l'OLO détienne un LoA d'activation et que les câblo-opérateurs disposent d'une copie de cette LoA. En effet, le LoA d'activation est nécessaire afin de prouver que Nethys ou Brutélé est mandaté pour intervenir sur l'installation du client final du bénéficiaire. A défaut, qui serait tenu responsable en cas d'intervention chez le client final non demandée par celui-ci ou en cas d'erreur de désactivation d'un voisin, etc ? Le LOA d'activation permet, dans de tels cas, de définir les responsabilités entre le câblo-opérateur et le bénéficiaire

Le LoA d'activation permet également de prouver que le technicien de Nethys ou Brutélé a été mandaté par le bénéficiaire pour intervenir sur la façade (sur laquelle est posée le coupleur) de la maison du client ou qu'il peut accéder à l'endroit nécessaire pour réaliser l'installation du coupleur (par exemple dans les locaux communs d'un immeuble à appartements).

En revanche, en ce qui concerne la désactivation d'un client de Nethys et Brutélé, elle ne rentre pas dans le cadre d'un contexte wholesale d'ouverture du câble. En effet, contrairement à ce qui peut se présenter pour les accès fixes Proximus, la désactivation du service de détail n'est pas requise pour activer le service d'un bénéficiaire. La demande de désactivation doit être fournie au département retail de Nethys et Brutélé selon la procédure d'application, qui fournira aux clients toutes les informations requises (retour des équipements, les services exacts à désactiver, coûts éventuels de désactivation). Un département wholesale ne peut se charger de gérer la désactivation d'un client de détail..

La LoA désactivation fait, par contre, partie intégrante des procédures prévues dans la cadre du projet Easyswitch qui sont en développement en ce moment. Cette problématique ne doit pas être traitée dans le cadre du présent projet de décision étant donné que les conditions très complexes qui doivent être définies doivent être coordonnées pour l'ensemble des infrastructures du secteur fixe et en tenant compte des différents cas de figures de migration (de Proximus vers le câble ou inversement ou via un opérateur alternatif de Proximus, etc)

VI. PROFILS PROPRES (POINT N°7 DU PROJET DE DECISION)

1/ En ce qui concerne la détermination des profils de détail qui se trouvent dans le pool commun

Nethys et Brutélé sont également d'avis qu'il est nécessaire de déterminer quels sont les profils qui doivent se trouver dans le pool commun (§77).

Nethys et Brutélé sont en faveur de la poursuite des mêmes objectifs que ceux visés dans le cadre de la décision du 03 Septembre 2013, à savoir l'équilibre entre liberté commerciale des bénéficiaires et complexité gérable pour le réseau de Nethys (§78).

Nethys et Brutélé insistent néanmoins pour que la liberté commerciale des câblo-opérateurs soit également respectée, au même titre que les deux objectifs précités.

Il convient de distinguer 3 types de profils :

- a) Profils existants du câblo-opérateur : les profils qui font l'objet d'une promotion active/de vente, **et** les profils qui ne sont plus commercialisés mais qui sont encore 'suffisamment actifs' (Nethys et Brutélé considèrent que les profils qui représentent moins de 10% du parc de lignes ne doivent plus être considérés comme suffisamment actifs)
- b) Profils communs : 5 profils du bénéficiaire qui sont communs aux profils de détail des câblo-opérateurs et qui ont été configurés dans les systèmes comme profil de gros pour le bénéficiaire
- c) profils propres : profils n'existant pas dans les profils de détail du câblo et qui sont configurés techniquement et dans les systèmes à la demande d'un opérateur spécifique. Le bénéficiaire a droit à 2 profils propres en plus des 5 profils communs.

Le régulateur estime que les profils qui font l'objet d'une promotion active doivent d'office faire partie du pool commun (actuellement les profils VOO toudoo, wahoo, tadoo) (§79).

Le régulateur fait-il allusion aux profils du groupe a) ou aux profils du groupe b) ? Les termes « pool commun » se rapporte-t-il au groupe b) ?

Selon Nethys et Brutélé, les profils qui font l'objet d'une promotion active, ne doivent pas systématiquement/automatiquement faire partie des 5 profils communs (groupe b) du bénéficiaire., Par contre, les profils faisant l'objet d'une promotion active font partie de l'ensemble des profils existants du câblo-opérateur (groupe a) et peuvent être choisis par le bénéficiaire à tout moment, ce qui est différent d'être automatiquement inclus dans le « pool commun » b). Par contre, lors de la demande d'un bénéficiaire d'utiliser un profil de détail du groupe a) non encore utilisé par le bénéficiaire le profil en question est alors configuré comme profil de gros et ajouté au pool commun groupe b) du bénéficiaire (éventuellement en remplacement d'un autre profil commun du bénéficiaire).

En effet, la proposition du régulateur de d'inclure systématiquement les nouveaux profils du groupe a) dans le pool commun b) irait à l'encontre des objectifs poursuivis par le régulateur de liberté commerciale et de 'complexité gérable pour le réseau de Nethys ou Brutélé', tel que rappelé au §78 du projet de décision en consultation, étant donné que cette solution :

- restreindrait la liberté commerciale des bénéficiaires qui n'auraient pas le choix de quels profils ils peuvent ajouter au pool commun, avec le risque que cela ne correspondrait pas à leur planning de produits
- alourdirait inutilement la complexité technique et les systèmes IT des câblo-opérateurs qui se verraient contraints de configurer par défaut, automatiquement, dans ses systèmes (SAP,...), de nouveaux profils de gros, en dédoublement des profils de détails, sans certitude que le profil de gros serait un jour utilisé par un bénéficiaire. L'ajout par défaut de profils de gros aurait une influence sur les différents flux engagés qui pourrait facilement être évitée,

Par conséquent, les profils du pool commun (groupe b) des bénéficiaires doivent correspondre aux profils configurés à la demande des bénéficiaires (voir à titre d'illustration l'évolution du pool commun des bénéficiaires de l'offre de gros de Nethys et Brutélé dans l'encadré numéro 2). Si le(s) bénéficiaire(s) souhaitent modifier ces profils constitutifs du pool commun, ils doivent en faire la demande auprès de Nethys et Brutélé.

Encadré numéro 2 – évolution des profils de détail et de gros de Nethys et Brutélé

Depuis quelques années, Nethys et Brutélé commercialisaient 5 produits duo (*Un peu, Beaucoup, Passionnément, A la folie & Fiber*). Aucun autre profil large bande n'était disponible dans l'offre de détail de Nethys et Brutélé.

En juillet 2014, les 5 profils de gros large bande suivants ont été configurés et activés pour Mobistar dans le pool commun (groupe b) et inclus dans les offres de référence :
down/up/volume : 35 /2/100, 45/2.5/150, 55/3/illimité, 100/5/illimité, 120/6/illimité.

En mai 2015, 2 profils propres ont été configurés et activés pour Mobistar à leur demande : 60/3/100 et 60/3/illimité. Au total donc, 7 profils activés chez Mobistar.

En août 2015, les adaptations des prix et vitesses des profils de détail de Nethys et Brutélé correspondants aux profils de gros configurés pour Mobistar ont été automatiquement appliquées de manière non discriminatoire aux clients finals de Mobistar. Les 5 profils large bande suivants, configurés par Nethys et Brutélé pour le bénéficiaire, ont été adaptés comme suit : 50/2,5/200, 75/4/illimité, 100/5/illimité, 125/6,5/illimité, 150/7,5/illimité.

En juillet 2015, Nethys et Brutélé commercialisent 3 nouvelles offres commerciales de détail (Toudoo, Wahoo et Tadoo) dont les spécifications respectives étaient 50/2.5/200Gb, 100Mb/5Mb/illimité et 150Mb/7,5Mb/illimité. Nethys et Brutélé ont, à ce jour, 8 profils tout en sachant que certains profils seront supprimés dès que le nombre de clients se réduira.

Ces 3 nouveaux profils font partie des profils existants (groupe a) du câblo-opérateur, mais ne font pas encore à ce jour partie du pool commun (groupe b) des profils configurés pour Mobistar, étant donné que ce dernier n'en a pas encore fait la demande. En cas de demande de Mobistar, ceux-ci seront configurés comme profils de gros et inclus dans les systèmes Wholesale comme profils de gros et remplaceront

Pour le cas où il y aurait plusieurs bénéficiaires, le nouveau bénéficiaire qui voudrait utiliser l'offre de référence devra aussi pouvoir faire appel aux profils du pool commun. Nethys et Brutélé sont d'avis que la solution qui respecte le mieux l'équilibre entre liberté commerciale des bénéficiaires et complexité gérable pour le réseau du câblo-opérateur est en effet la solution proposée par le régulateur, à savoir que ce dernier analysera les profils qui seront ajoutés de manière à éviter une multiplication de profils. **Du point de vue du câblo-opérateur, il est en effet ingérable de configurer un pool commun différent pour chaque bénéficiaire.**

[2/ En ce qui concerne la continuité et la mise à jour des profils dans le pool commun \(§82 à 84\)](#)

Comme mentionné supra, Nethys et Brutélé insistent pour que la liberté commerciale des câblo-opérateurs soit également respectée, au même titre que celle des bénéficiaires de leurs offres de référence. Ceci implique que Nethys et/ou Brutélé doivent être en mesure **d'adapter ou supprimer** les profils de détail de son offre, comme proposé par le régulateur.

En ce qui concerne les délais de notification, le délai de 6 mois proposé par le régulateur n'est pas tenable pour Nethys et Brutélé. La pratique montre que les précisions quant aux changements des profils large bande de l'offre de détail de Nethys et Brutélé ne sont aucunement fixées 6 mois avant l'ajout ou la suppression d'un profil large bande. Ce délai ne peut donc aucunement être respecté.

Du côté du bénéficiaire, la modification d'un profil commun ne constitue pas une modification ayant un impact significatif sur le bénéficiaire. Aucun changement majeur ne doit être effectué par ce dernier suite à la modification d'un profil commun étant donné que, le changement sera automatiquement réalisé pour les clients du bénéficiaire (comme il a été fait en août 2015) donc aucun impact majeur pour le bénéficiaire. Une notification 2 mois à l'avance est grandement suffisante.

Les adaptations de profils requièrent l'adaptation de ses systèmes opérationnels de Nethys et Brutélé, ce qui représente un changement majeur dans leur chef, mais ce n'est pas le cas pour le bénéficiaire qui ne doit rien adapter techniquement.

Or, les obligations prévues en la matière dans la décision de la CRC du 1 juillet 2011 prévoient un délai de notification :

- de 6 mois pour toute nouvelle configuration ayant un impact significatif sur les bénéficiaires (nouvelle technologie, nouveaux éléments du réseau, nouvelles fonctions, nouveaux paramètres, qui requièrent l'adaptation des systèmes opérationnels de la part du bénéficiaire)
- de 3 mois pour tout changement de l'offre de référence ayant un **impact minime** sur les bénéficiaires

Etant donné que l'impact est minime pour le bénéficiaire, il convient de remplacer le délai de 6 mois de notification proposé par le régulateur par un délai de 3 mois maximum en cas d'adaptation ou de suppression d'un profil large bande de détail. Un délai de 2 mois serait néanmoins plus raisonnable car 3 mois n'est pas nécessaire.

[3/ En ce qui concerne la mise à jour d'un profil de détail que le bénéficiaire ne souhaite pas suivre §83](#)

Nethys et Brutélé sont d'accords avec le régulateur sur le fait que, si un bénéficiaire ne souhaite pas suivre l'adaptation d'un profil large bande, ou si le profil vient à disparaître, le bénéficiaire a toujours le choix de transférer ses clients vers un autre profil. Cet autre profil sera choisi parmi l'ensemble constitué des profils existants, des profils historiques et des profils propres, à condition que le nombre total de profils inclus dans le pool commun soit toujours égal à 5 et que le nombre de profils propres soit inférieur ou égal à 2. Ceci devra toujours faire l'objet d'une demande de la part des bénéficiaires à Nethys et Brutélé.

[4/ En ce qui concerne les coûts et le timing de l'implémentation d'un profil propre](#)

Nethys et Brutélé sont d'accords avec la proposition du régulateur selon laquelle la configuration d'un profil propre doit faire l'objet d'une demande de la part des bénéficiaires, dont la faisabilité technique sera testée, notamment dans le cadre du dimensionnement du réseau, et pour laquelle la configuration fera partie d'une release IT.

Le développement du profil au niveau technique (configuration technique, tests, dimensionnement du réseau, etc) et la configuration au niveau IT requerront au total un délai de 4 à 6 mois, dépendant de la release IT considérée.

En ce qui concerne la migration par le bénéficiaire d'un ancien profil vers un autre profil existant suite à une demande du bénéficiaire, la même release IT que Nethys et Brutélé utilise pour adapter ou supprimer son profil, pourra être utilisée pour adapter le choix de profil du bénéficiaire. En effet, l'activation d'un profil existant chez le câblo-opérateur requerra un délai de 2 mois. En ce qui concerne la migration d'un ancien profil vers un nouveau profil propre

prendra par contre plus de temps comme mentionné supra. L'utilisation de la même release IT est dès lors difficile à tenir.

5/ En ce qui concerne les coûts d'implémentation d'un profil

Nethys et Brutélé considèrent que le coût de développement d'un profil propre ne doit pas être à leur charge mais à charge des bénéficiaires.

La décision de la CRC du 12 décembre 2013 relative aux tarifs de l'offre de gros de Nethys et Brutélé ne concerne pas les coûts de développement des profils propres.

En outre, l'implémentation de profils propres constitue une demande supplémentaire de la part d'un bénéficiaire qui, au même titre que toute demande supplémentaire, doit être prise en charge financièrement par ce dernier.

Les développements liés aux profils propres d'un bénéficiaire a pour unique objectif de répondre aux souhaits de ce bénéficiaire. Dans le chef de Nethys et Brutélé, cette procédure n'apporte aucun avantage. Par contre, le nouveau profil constitue un coût net, (coût financier + coût d'opportunité lié à la mobilisation et l'utilisation de ressources qui ne peuvent dès lors pas être attribuée ailleurs).

Pour ces raisons, le coût de l'implémentation d'un profil propre doit être intégralement supporté par le bénéficiaire, rétribué sous la forme d'un fee unique.

6/ L'agrégation pour la facturation des volumes de données

Nethys et Brutélé confirment qu'un contrôle et une facturation par utilisateur final est nécessaire afin de garantir une expérience client satisfaisant à l'ensemble des utilisateurs finaux (gros et détail) des services sur le réseau local.

VII. POINT N°8 – DOCUMENTS TECHNIQUES

L'intégralité de la réponse au point VII – point n°8 documents techniques est confidentielle.

[DEBUT CONFIDENTIEL]

[FIN CONFIDENTIEL]

VIII. ANNEXES

Les documents suivants sont annexés à la présente réponse :

Annexe 1 : « ANNEXE 1 Rép projet de décision concernant l'OR 2015_OdC-SingleVisit-Consolidated Review-v7 »

Annexe 2 : « ANNEXE 2 Rép projet de décision concernant l'OR 2015_listes des documents
techniques CONFIDENTIEL »