

Communiqué de presse

FIBRE OPTIQUE

Accès au réseau FttH et non-discrimination : l'Arcep présente son premier bilan sur l'évolution des processus opérationnels d'Orange

Le 30 Janvier 2019

En 2017, les travaux de l'Arcep dans le cadre de l'analyse des marchés fixes avaient conduit Orange à décider de mettre en œuvre des évolutions des outils informatiques utilisés pour accéder à son réseau fibre. L'Arcep a contrôlé, chez Orange, l'effectivité de ces actions. Elle dresse un premier bilan de cet examen, qu'elle rend public, dans un rapport mis en ligne ce jour. Les constats effectués par l'Autorité, associés à l'annonce par Orange de la mise en œuvre d'un plan d'actions complémentaires renforcent de manière structurelle les garanties offertes en matière de non-discrimination.

La fibre ne sera un succès que si tous les opérateurs y prennent leur part. Ces garanties de non-discrimination renforcent la capacité de chacun à le faire. Elles confortent l'Arcep dans sa stratégie de régulation dans une phase où les déploiements et la commercialisation doivent s'intensifier.

L'importance des processus opérationnels dans le cadre de la mutualisation des réseaux en fibre optique (FttH)

Les réseaux FttH déployés en France sont **mutualisés** entre opérateurs conformément à la loi. Dans ce contexte, les processus opérationnels d'accès au réseau FttH doivent être **non-discriminatoires**, afin d'assurer que les opérateurs qui utilisent le réseau mutualisé sont sur un **pied d'égalité** avec l'opérateur qui a construit le réseau.

L'Autorité considère à cet égard que l'utilisation par les opérateurs verticalement intégrés des mêmes outils informatiques que ceux proposés aux opérateurs tiers, ou de processus communs, en vue d'assurer une équivalence de traitement, est préférable.

Orange est le principal opérateur d'infrastructure et a déployé près de 70 % des 12,5 millions de lignes en fibre optique sur l'ensemble du territoire au 30 septembre 2018. A ce titre, il est apparu particulièrement important à l'Autorité de s'assurer que cet acteur ne bénéficiait pas de conditions de gestion facilitées par rapport aux autres opérateurs qui accèdent à son réseau et participent à son financement.

Suite aux échanges avec l'Arcep, Orange devait mettre en œuvre des actions ciblées et concrètes d'évolution de ses systèmes d'information (SI) FttH, notamment en élargissant le recours à des outils qui soient communs aux branches de détail et de gros de l'opérateur.

L'Arcep a mené un audit technique et informatique approfondi

Conformément au plan d'action acté fin 2017, Orange devait mener des actions en deux phases. L'Arcep a conduit un contrôle vigilant au fur et à mesure de leur mise en œuvre.

Dans la première phase, l'outil permettant aux opérateurs d'identifier les locaux de leurs clients lors de la prise de commande et l'outil facilitant l'installation de la fibre optique par les techniciens chez les abonnés

Contact presse

Jean-François Hernandez
hernandez@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 70 33

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

étaient annoncés être **communs**, c'est-à-dire utilisés à la fois par les activités des opérateurs tiers et d'Orange, il devait en être de même pour le processus **d'éligibilité** avant le **1^{er} septembre 2018**.

C'est le bilan de **l'audit technique et informatique approfondi mené par l'Arcep sur cette phase qui est publié ce jour**.

Dans une seconde phase, les **commandes** d'Orange et des opérateurs tiers doivent être soumises à un **même contrôle de conformité avant le 31 décembre 2018**.

Les résultats l'audit de cette seconde phase feront l'objet d'une communication complémentaire de l'Arcep dans le courant du premier semestre 2019.

Résultats de l'audit et actions complémentaires engagées par Orange

Il ressort de ces travaux que, à ce jour, **le processus d'éligibilité et l'outil d'identification des locaux sont effectivement communs aux activités des opérateurs tiers et d'Orange**. Concernant l'outil facilitant l'installation de la fibre optique par les techniciens chez les abonnés, il en ressort que s'il est construit à partir de briques communes, il ne constitue pas à ce jour, au sens de l'Autorité, un outil commun. Orange a ainsi engagé des travaux pour rendre cet outil commun à sa branche de détail et aux opérateurs tiers pour le troisième trimestre 2019.

Les travaux autour de cet audit ont par ailleurs conduit Orange à lancer un **plan d'actions complémentaires** qui prévoit notamment :

- **L'amélioration de la supervision du fonctionnement des outils internes et externes** tout au long de la chaîne SI avec communication à l'Arcep, à partir du 1^{er} janvier 2019, d'indicateurs clés de performance ;
- **L'extension du principe de l'outil commun** au traitement des locaux raccordables sur demande et à l'outil de dépôt de signalisation en SAV ; cela conduit à généraliser le recours à des outils communs à la branche de détail d'Orange et aux opérateurs tiers, offrant des garanties élevées en matière de non-discrimination, sur l'intégralité de la chaîne SI FttH, à l'exception de la commande, qui bénéficie pour sa part d'un contrôle renforcé.
- **Le renforcement de la gouvernance des projets des systèmes d'information** qui assurera une prise en compte accrue de l'internalisation de garanties relatives au respect des obligations et des engagements d'Orange en matière de non-discrimination, ainsi qu'une meilleure information des opérateurs tiers dès la phase d'étude des projets de développement SI.

Les constats effectués lors de cette première phase d'audit et le plan d'actions complémentaires permettent de renforcer les garanties en matière de non-discrimination.

Prochaines étapes

Outre la poursuite de son audit sur la seconde phase initialement prévue, relative au processus de commande, l'Arcep s'attachera à contrôler également les actions complémentaires évoquées ci-dessus.

Document associé :

[Évolution des systèmes d'information FttH d'Orange - Rapport sur le renforcement des garanties de non-discrimination](#)

Contact presse

Jean-François Hernandez
hernandez@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 70 33

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion