

Communiqué de presse

FIBRE OPTIQUE

Accès au réseau fibre FttH et principe de non-discrimination : l'Arcep présente son premier bilan sur les processus opérationnels du groupe Iliad

Le 2 décembre 2024

L'Arcep mène auprès des opérateurs d'infrastructures des audits de leurs systèmes d'information (SI) des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). Ces audits ont pour objectif de s'assurer du traitement non-discriminatoire entre les opérateurs commerciaux, qu'ils soient intégrés à l'opérateur d'infrastructure ou non.

Après avoir audité les SI FttH d'Orange et de SFR, l'Autorité a mené en 2023 et 2024 un audit similaire des SI FttH du groupe Iliad, qui détient notamment l'opérateur commercial Free et l'opérateur d'infrastructure déployant des lignes en fibre optique Réseau Optique de France. Elle en publie ce jour les résultats.

L'audit s'est intéressé aux outils SI FttH du groupe Iliad relatifs aux processus d'éligibilité, de commande, de production/livraison et de service après-vente, utilisés dans ses relations avec les opérateurs commerciaux. De manière transverse, la gestion des droits relatifs au réseau FttH au sein du groupe Iliad a également fait partie du périmètre de l'audit.

L'audit des systèmes d'information du groupe Iliad fait apparaître des différences de processus opérationnels entre la branche de détail du groupe Iliad (Free) et les opérateurs commerciaux tiers. Toutefois, l'analyse de la performance du traitement des notifications des échecs au raccordement par le groupe Iliad n'a pas fait apparaître de différence entre la branche de détail du groupe Iliad (Free) et les opérateurs commerciaux tiers. L'audit a également mis en évidence que les processus audités ne fonctionnent pas entièrement sur la base d'outils communs à l'ensemble des opérateurs commerciaux, y compris la branche de détail du groupe Iliad.






Le groupe Iliad a pris acte de cette conclusion et s'est engagé à faire évoluer ses systèmes d'informations, ainsi que l'organisation de ses équipes afin de supprimer tout risque de différence de traitement et afin que les processus d'éligibilité, de commande, de production/livraison et de service après-vente reposent sur des outils communs à l'ensemble des opérateurs commerciaux, y compris la branche de détail du groupe Iliad.

De premières mesures ont été mises en œuvre début 2024 et en septembre 2024 afin de garantir un traitement identique de la branche de détail du groupe Iliad et des opérateurs commerciaux tiers concernant le service après-vente et les échecs de raccordement. D'autres évolutions sont planifiées pour entrer en service au plus tard le 30 juin 2025. Elles ont vocation, selon le groupe Iliad, à garantir que les processus du groupe Iliad reposent sur des outils communs à la branche de détail du groupe Iliad et aux autres opérateurs commerciaux.

Contact presse

Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion

L'Arcep veillera à la mise en œuvre des évolutions annoncées par le groupe Iliad.

L'importance des processus opérationnels dans le cadre de la mutualisation des réseaux en fibre optique, un enjeu pour garantir une concurrence effective et loyale au bénéfice des utilisateurs

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

S'agissant des opérateurs intégrés, il est particulièrement important de s'assurer qu'ils ne bénéficient pas, sciemment ou de fait, de conditions de gestion facilitées par rapport aux autres opérateurs qui accèdent à leurs réseaux et participent à leur financement.

L'Autorité a à cet égard imposé à l'article 8 de sa décision n°2020-1432, sauf exception, 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.

Document associé :

- [Audit des systèmes d'information FttH du groupe Iliad - Rapport sur les garanties de non-discrimination](#)





A propos de l'Arcep

L'Arcep est l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Arbitre expert et neutre, au statut d'autorité administrative indépendante, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

Contact presse

Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 @ARCEP  Facebook
 LinkedIn  Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion