



autorité de régulation  
des communications électroniques,  
des postes et de la distribution de la presse

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# AUDIT DES SYSTEMES D'INFORMATION FTTH DU GROUPE ILIAD

## Rapport sur les garanties de non-discrimination

Le 2 décembre 2024

ISSN n°2258-3106

## Table des matières

1	Travaux engagés par l'autorité concernant la non-discrimination et le respect du principe d'outil commun .....	3
2	Déroulé et méthodologie de contrôle.....	4
3	Observations lors de l'audit .....	4
3.1	Le processus d'éligibilité.....	4
3.1.1	Observations lors de l'audit.....	4
3.1.2	Engagements pris par le groupe Iliad .....	5
3.2	Le processus de commande .....	5
3.2.1	Observations lors de l'audit.....	5
3.2.2	Engagements pris par le groupe Iliad .....	6
3.3	Le processus de production et de livraison .....	7
3.3.1	Observations lors de l'audit.....	7
3.3.2	Engagements pris par le groupe Iliad .....	8
3.4	Le processus service après-vente (ci-après « SAV »).....	9
3.4.1	Observations lors de l'audit.....	9
3.4.2	Engagements pris par le groupe Iliad .....	9
3.5	La gestion des droits.....	10
4	Conclusion .....	10

# Audit des systèmes d'information FttH du groupe Iliad

## 1 Travaux engagés par l'autorité concernant la non-discrimination et le respect du principe d'outil commun

Depuis plusieurs années, un travail d'analyse est mené sur les systèmes d'information FttH des opérateurs d'infrastructure exerçant une activité de détail ou étant liés à une autre entité économique exerçant une activité de détail concernant les conditions de traitement des flux internes par exemple entre l'opérateur d'infrastructure (ci-après « OI ») Réseau Optique de France (ci-après « ROF ») et l'opérateur commercial (ci-après « OC ») de détail Free et externes (entre l'OI et les OC tiers), afin d'examiner l'absence de discrimination dans les traitements ainsi que les garanties de non-discrimination offertes par les outils et processus mis en œuvre.

Il convient de rappeler que ROF<sup>1</sup> est une société filiale du groupe Iliad créée en février 2007, dont la vocation en qualité d'OI est de déployer, maintenir et commercialiser auprès d'OC des réseaux FttH, en zones très denses et en dehors des zones très denses.

Après avoir audité les systèmes d'information FttH d'Orange et de SFR, filiale du groupe Altice France, l'Autorité a mené l'audit de ceux du groupe Iliad en 2023 et 2024. En effet, dans le cas d'un groupe qui à la fois déploie et commercialise sur le marché de détail des lignes en fibre optique, il est nécessaire de s'assurer qu'il ne bénéficie pas, sciemment ou de fait, de conditions de gestion facilitées par rapport aux autres OC qui accèdent à son réseau et participent à son financement. L'Autorité considère à cet égard que l'utilisation, par le ou les OC liés à l'OI, des mêmes outils informatiques que ceux proposés aux OC tiers, ou de processus communs, en vue d'assurer une équivalence de traitement, est de nature à favoriser l'efficacité des processus au bénéfice de tous les opérateurs, ainsi que de la dynamique concurrentielle.

Ainsi, l'article 8 de la décision n° 2020-1432 de l'Autorité, relatif au renforcement des garanties de non-discrimination concernant les SI et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'immeuble, dispose que :

*« L'opérateur d'immeuble utilise, en matière de systèmes d'information et de processus opérationnels et techniques, pour l'ensemble des opérateurs, y compris son éventuelle branche avale, des outils communs pour offrir l'accès aux lignes.*

*Par exception à l'alinéa précédent, lorsque l'utilisation d'un outil commun ne présente pas un caractère proportionné au regard du bénéfice attendu, l'opérateur d'immeuble met en œuvre des solutions permettant de garantir une équivalence de traitement entre l'ensemble des opérateurs, ainsi qu'un suivi de leur performance sous forme de mesure d'indicateurs pertinents. L'absence d'utilisation d'un outil commun et le recours à ces solutions et indicateurs afférents sont dûment présentés et justifiés par l'opérateur d'immeuble auprès de l'Autorité à sa demande. L'opérateur d'immeuble transmet mensuellement ces indicateurs à l'Autorité. »*

Pour simplifier et normaliser les interfaçages entre les SI, l'ensemble des OI et des OC se sont réunis au sein du groupe Interop'Fibre afin de normaliser les échanges de données entre eux. L'une des manières de caractériser si une brique SI de ROF est un outil commun est donc de s'assurer que la branche de détail du groupe Iliad, Free, communique avec les briques SI de ROF au moyen de protocoles normalisés par le groupe Interop'Fibre, comme les OC tiers.

---

<sup>1</sup> Précédemment dénommée Free Infrastructure

Ainsi, l'Autorité a engagé un audit des systèmes d'information de ROF afin de déterminer s'ils possèdent un mode de fonctionnement et une architecture garantissant une équivalence de traitement pour tous les opérateurs (Free et OC tiers). Il s'agit également d'identifier et délimiter les processus fonctionnant sur la base d'outils communs tel que définis par l'Autorité.

**Le présent rapport présente le bilan de cet audit et les engagements pris par le groupe Iliad par un courrier du 28 octobre 2024 concernant les évolutions de ses systèmes d'information.**

## 2 Déroulé et méthodologie de contrôle

Le périmètre de l'audit des SI de ROF comprenait 4 lots portant sur les outils SI relatifs aux processus d'éligibilité, de commande, de production/livraison et de service après-vente. De manière transverse, la gestion des droits au sein du groupe Iliad a également fait partie du périmètre de l'audit.

L'audit s'est déroulé sur une période neuf mois entre juillet 2023 et mars 2024 dans des conditions très satisfaisantes. Les échanges ont été constructifs et les équipes du groupe Iliad ont été collaboratives et pleinement mobilisées tout au long de l'audit. Elles ont fait droit à l'ensemble des demandes de documentation et d'échanges dans des délais permettant le bon déroulé des opérations.

La méthodologie appliquée au cours de cet audit a été la suivante :

- Dans un premier temps préparatoire, des critères de conformité et différents points de contrôle ont été identifiés à partir d'entretiens préalables avec des interlocuteurs clef en charge des SI de ROF et de Free et d'une revue de la documentation ;
- Dans un second temps, des démonstrations de plusieurs natures ont été conduites avec les experts métier tout au long de la chaîne SI, pour évaluer la « conformité » des points de contrôle au regard de la situation attendue.

## 3 Observations lors de l'audit

La présente partie restitue pour chaque lot, d'une part, les observations réalisées lors de l'audit et, d'autre part, les engagements d'évolution pris par le groupe Iliad suite aux points d'attention soulevés par les services de l'Arcep.

### 3.1 Le processus d'éligibilité

Le processus d'éligibilité regroupe l'ensemble des flux SI permettant d'informer les OC qu'un local est éligible à la fibre. Il comporte une brique principale : les fichiers d'éligibilité appelés « informations préalables enrichies » (ci-après « IPE ») contenant l'ensemble des informations d'éligibilité des locaux sur le réseau de l'OI.

#### 3.1.1 Observations lors de l'audit

Tous les jours, les OI transmettent aux OC des informations précisant l'éligibilité des locaux à travers les IPE. Ces informations sont ensuite agrégées par les OC dans leurs bases d'éligibilité, ce qui leur permet ainsi de proposer la souscription d'offres de détail FttH dans les locaux éligibles. Il est essentiel que les opérateurs commerciaux disposent à tout moment du même niveau d'information sur les locaux éligibles à date et sur les dates d'ouverture à la commercialisation afin d'assurer une concurrence loyale sur ce marché.

L'audit a permis de constater que la base d'éligibilité de Free est alimentée par des données analogues à celles mises à dispositions des OC tiers, mais directement depuis la base de données d'éligibilité de ROF et non via le service de mise à disposition des IPE, comme les OC tiers. La comparaison entre les fichiers IPE normalisés et les données de la base d'éligibilité de ROF n'a pas fait apparaître d'écart. Toutefois, cette différence de canal de mise à disposition de données implique que ce processus ne fonctionne pas entièrement en outils communs.

**L'audit des processus d'éligibilité n'a pas fait apparaître de situation de discrimination. Cependant le processus d'éligibilité ne fonctionne pas entièrement sur la base d'outils communs.**

### 3.1.2 Engagements pris par le groupe Iliad

Suite au constat que le processus d'éligibilité ne reposait pas entièrement sur des outils communs, le groupe Iliad s'est engagé à faire évoluer ses systèmes d'information afin de garantir l'utilisation par sa branche de détail Free des mêmes outils que ceux utilisés par les opérateurs tiers. **Cette évolution, qui a été planifiée pour entrer en service au plus tard le 30 juin 2025, a vocation, selon ROF, à garantir que le processus d'éligibilité de ROF repose sur des outils communs.**

## 3.2 Le processus de commande

Le processus de commande repose sur plusieurs briques SI, notamment :

- l'outil d'aide à la prise de commande (ci-après l'« OAPC ») ;
- l'outil d'échange d'informations entre OI et OC permettant le passage de commande (basé sur le protocole Accès dans le cas des protocoles normalisés par le groupe Interop'Fibre) et les outils SI réalisant la vérification de la conformité de la commande ;
- les outils SI permettant la réservation de la route optique et la confirmation de l'éligibilité effective du local ;
- l'ordonnanceur et le module de contrôle des commandes.

### 3.2.1 Observations lors de l'audit

Le processus de commande permet à un opérateur commercial qui le souhaite de pouvoir commander l'accès à une ligne en fibre optique permettant de desservir un local donné. Il est nécessaire de garantir l'équivalence de traitement entre Free et les OC tiers sur l'ensemble du processus de commande, du passage de la commande à la livraison de l'accès, notamment l'équivalence des contrôles de conformité réalisés aux différentes étapes, et des cas de rejet et d'erreur qui en découlent.

L'audit a pu constater que l'OAPC, mettant à disposition des OC des informations d'éligibilité complémentaires aux IPE, est un outil commun à Free et aux OC tiers.

La méthode pour déposer les commandes et le flux d'information relatifs à la commande sont en revanche différents entre les OC tiers (Fichier CSV Normalisé, conformément au protocole Accès du groupe Interop'Fibre) et Free (Webservice interne au groupe Iliad). Cette différence de canal de dépose des commandes implique que ce processus ne fonctionne pas entièrement en outils communs.

L'audit a permis de constater que les contrôles de conformité et d'éligibilité des commandes sont équivalents, qu'elles proviennent d'un OC tiers ou de Free.

La chaîne SI permettant la réservation de la route optique est commune aux OC tiers et à Free et traite les commandes en mode *First In First Out*, quel que soit l'OC. Les temps de traitement sont équivalents pour les OC tiers et pour Free. L'ordonnanceur et le module de contrôle des commandes sont également communs aux OC tiers et à Free.

Toutefois, l'audit a permis d'observer que le délai de fourniture de la route optique à l'OC ayant passé commande sur les points de mutualisation de grande capacité (ci-après « PMGC », réseaux ayant une architecture spécifique, dont les PM regroupent plusieurs milliers de lignes) est plus court pour les commandes de Free que pour celles des OC tiers depuis la mise en place fin 2022 du plan du groupe Iliad pour améliorer la qualité de l'exploitation de ses PMGC (1,25 jour plus rapide pour Free par rapport aux OC tiers sur les 11 premiers mois de l'année 2023). Pour rappel, face aux difficultés de raccordement rencontrées par les OC tiers sur l'infrastructure PMGC, ROF a mis en place en janvier 2023 un dispositif d'accompagnement des OC pour la production des accès sur ses infrastructures, comprenant notamment une fiabilisation systématique de la route optique avant sa transmission par ROF aux OC tiers<sup>2</sup>. Ce dispositif a pour conséquence de rallonger le délai de fourniture des routes optiques aux OC tiers.

Le guichet pour obtenir des informations supplémentaires sur le traitement d'une commande d'accès, par exemple sur les raisons de son annulation, est similaire que ce soit pour les OC tiers ou Free.

**L'audit du processus de commande semble faire apparaître une différence de délai de traitement des commandes sur l'infrastructure PMGC. Par ailleurs, le processus de commande ne fonctionne pas entièrement sur la base d'outils communs.**

### 3.2.2 Engagements pris par le groupe Iliad

#### Concernant le délai de traitement des commandes des OC tiers sur l'architecture PMGC :

En octobre 2023, le groupe Iliad a complété son plan d'action sur les PMGC en lançant un plan de reprise structurelle de cette architecture<sup>3</sup> pour la faire évoluer vers une architecture FttH comprenant des points de mutualisation « standards », distincts des nœuds de raccordement optique de ROF et sur lesquels les OC pourront intervenir en autonomie (contrairement aux PMGC). Il est prévu que ce plan de reprise structurelle se déroule jusqu'au 2<sup>e</sup> trimestre 2026 pour la zone très dense et jusqu'au 4<sup>e</sup> trimestre 2026 pour la zone moins dense. Le dispositif de fiabilisation des routes optiques mis en place par ROF depuis fin 2022 se poursuit en parallèle de ce plan de reprise structurelle, sur les PMGC qui n'ont pas encore été transformés en PM « standards ». Ce dispositif, et la différence dans le traitement des commandes d'accès qu'il induit entre Free et les OC tiers, disparaît mécaniquement dès lors que le réseau FttH est basculé sur une architecture « standard », et va donc disparaître au fur et à mesure du plan de reprise structurelle de ROF.

#### Concernant le fait que le processus de commande ne fonctionne pas entièrement sur la base d'outils communs :

Suite au constat que le processus de commande ne reposait pas entièrement sur des outils communs, le groupe Iliad s'est engagé à faire évoluer ses systèmes d'information afin de garantir l'utilisation par sa branche de détail Free des mêmes outils que ceux utilisés par les opérateurs tiers. **Ces évolutions, qui sont planifiées pour entrer en service au plus tard le 30 juin 2025, ont vocation, selon ROF, à garantir que le processus de commande de ROF repose sur des outils communs.**

---

<sup>2</sup> Plan notifié à l'Arcep le 23 janvier 2023. <https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiqués/detail/n/fibre-optique-140223.html> (voir encadré)

<sup>3</sup> Notifié à l'Arcep le 31 octobre 2023. <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/la-fibre/infrastructures-raccordements-processus-suivi-des-travaux-pour-ameliorer-la-qualite-des-reseaux-en-fibre-optique.html#c32290> (voir section « La reprise de réseau », ligne concernant ROF)

### 3.3 Le processus de production et de livraison

Le processus de production et livraison repose notamment sur :

- l'outil d'échange d'informations entre OI et OC permettant la commande de construction de la route optique, notamment en mode OC<sup>4</sup> (basé sur le protocole Accès dans le cas des protocoles normalisés par le groupe Interop'Fibre) et le module de vérification de conformité des flux échangés ;
- le référentiel des routes optiques ;
- l'ordonnanceur et le module de contrôle des commandes.

Ce processus comprend également les outils à la disposition des techniciens lorsqu'ils rencontrent un problème sur le terrain pendant la construction d'un raccordement : la *hotline* et son distributeur d'appel, ainsi que l'outil de mutation en autonomie.

#### 3.3.1 Observations lors de l'audit

Une fois une route optique obtenue par un OC, il est nécessaire que la production de la ligne se fasse dans des conditions similaires que la commande provienne de Free ou d'un OC tiers. Il est notamment nécessaire que le technicien intervenant sur le terrain pour la construction du raccordement puisse obtenir la même aide à distance en cas de difficulté, indépendamment de l'OC pour lequel il intervient.

Les processus de production / livraison couvrent 3 types de cas :

1. Le cas sans *reprovisionnement*, c'est-à-dire quand l'accès peut être produit immédiatement avec la route optique fournie initialement en réponse à la commande, sans modification de la route optique ou intervention de ROF ;
2. Le cas avec *reprovisionnement*, lorsque l'OC doit faire appel à ROF à chaud, pendant l'intervention sur le terrain, pour modifier la route optique fournie initialement ;
3. Le cas des notifications de raccordement KO, lorsque ROF doit faire une analyse et/ou faire intervenir des techniciens à froid, après la tentative de raccordement du technicien de l'OC, pour permettre à l'OC de mettre en service l'accès.

Pour les cas n° 1 et 2, l'audit a permis de constater que les OC tiers et Free communiquent selon le protocole Interop'Fibre Accès 1.4 (même informations échangées). Toutefois la méthode pour le flux d'échange et d'information tout au long de la vie d'une commande est différente entre les OC tiers (Fichier CSV Normalisé, conformément au protocole Accès du groupe Interop'Fibre, déposé sur un serveur FTP) et Free (Webservice interne au groupe Iliad sur lequel les informations prévues dans le protocole Accès sont complétées). L'audit ne semble pas faire apparaître de différence liée à ces méthodes entre Free et les OC tiers. Toutefois, ces systèmes d'information ne sont pas des outils communs.

De même que pour le processus de commande, l'ordonnanceur et le module de contrôle permettant la production et la livraison des commandes sont communs aux OC tiers et à Free. Les commandes sont traitées en mode *First In First Out*. Les temps de traitement observés sont équivalents pour les OC tiers et Free.

Par ailleurs, l'audit a permis de constater que l'outil de mutation en autonomie (cas n°2) est un outil commun. Il s'agit du même webservice, normalisé par le groupe Interop'Fibre, pour les OC tiers et pour

---

<sup>4</sup> Mode OC : l'OC construit le raccordement mais n'effectue pas l'opération de brassage au PMGC, qui est réalisée par l'OI. Dans l'architecture PMGC, seul l'OI intervient au PMGC.

Free. Les contrôles et les fonctionnalités proposés sont les mêmes pour l'ensemble des OC. Les demandes de mutation sont traitées en mode *First In First Out*.

De plus la *hotline* traitant les demandes de changement de route optique (cas n°2) est la même pour l'ensemble des OC. Il s'agit d'un numéro unique et il a été constaté l'existence d'une seule et unique file, avec un haut niveau de disponibilité (95% des appels répondus en moins de trois minutes). Les demandes de mutation des OC tiers et de Free sont prises en charges par les mêmes ressources, selon les mêmes processus et sur la même chaîne de système d'information.

Pour le cas n°3, l'audit a révélé que les commandes des OC tiers qui rencontrent un échec au raccordement ne sont pas traitées par le même processus opérationnel et les mêmes systèmes d'information que les échecs au raccordement de Free.

L'audit a en effet révélé que les notifications d'échecs de raccordement de Free sont traitées par une équipe différente (équipe « UPR », équipe de Free et non de ROF) de celle qui traite les notifications d'échecs de raccordement des OC tiers (équipe de niveau 1 appelée « PSR », équipe de ROF). L'équipe « PSR » a notamment pour tâche de s'assurer que les échecs au raccordement remontés par les OC relèvent bien du périmètre de ROF avant de les transmettre aux équipes ROF qui interviennent sur le terrain (équipes de niveau 2 appelées « XMI », équipes de ROF). Pour Free, cette tâche est assurée par l'équipe de Free, « UPR », et les notifications d'échec de raccordement de Free sont communiquées directement aux équipes de niveau 2 de ROF, « XMI », sans passer par l'équipe de niveau 1 de ROF, « PSR ». Toutefois, l'analyse de la performance du traitement des notifications des raccordements KO par le groupe Iliad n'a pas fait apparaître de différence entre Free et les OC tiers<sup>5</sup>.

De plus, en cas d'échec au raccordement, ROF dialogue avec les OC tiers *via* le protocole normalisé par le groupe Interop'Fibre alors qu'il échange avec Free avec des outils de *ticketing* internes au groupe Iliad.

**L'audit a constaté une organisation différenciée du traitement des échecs au raccordement signalés à ROF selon qu'ils émanent de sa branche de détail Free ou des OC tiers. Par ailleurs, le processus de production et de livraison ne fonctionne pas entièrement sur la base d'outils communs.**

### 3.3.2 Engagements pris par le groupe Iliad

Le groupe Iliad a d'ores et déjà apporté des évolutions aux systèmes d'information permettant de faire parvenir les notifications « RACC\_KO » issus de sa branche de détail Free aux systèmes d'information de ROF et a fait évoluer les processus de ROF afin de garantir un traitement identique des « RACC\_KO » issus des OC tiers et de sa branche de détail Free.

**Ces évolutions sont effectives depuis fin septembre 2024.**

Par ailleurs, suite au constat que le processus de production et de livraison ne reposait pas entièrement sur des outils communs, le groupe Iliad s'est engagé à faire évoluer ses systèmes d'information afin de garantir l'utilisation par sa branche de détail Free des mêmes outils que ceux utilisés par les opérateurs tiers.

**Ces évolutions, qui sont planifiées pour entrer en service au plus tard le 30 juin 2025, ont vocation, selon ROF, à garantir que le processus de commande de ROF repose sur des outils communs.**

---

<sup>5</sup> Les délais moyens de traitement des notification d'échec de raccordement sont très proches pour l'ensemble des OC, entre 9 jours et 14 jours. Le délai moyen de traitement le plus long est celui des échecs de Free sur l'infrastructure PMGC.



### 3.4 Le processus service après-vente (ci-après « SAV »)

Le processus de SAV repose notamment sur :

- l'outil d'échange d'information entre OI et OC permettant le dépôt de ticket SAV (basé sur le protocole SAV dans le cas des protocoles normalisés Interop'Fibre) ;
- l'outil de suivi et de traitement des SAV et l'outil de contrôle de conformité des tickets déposés.

Les tickets sont ensuite traités par les équipes de l'OI sur le terrain.

#### 3.4.1 Observations lors de l'audit

Lors de la détection d'une panne, il est nécessaire que tous les OC puissent déposer des signalements au SAV de l'OI dans des conditions équivalentes, et que ces signalements soient traités de manière équivalente. L'audit de ce lot visait à s'assurer de l'équivalence de disponibilité, de traitement et de contrôle des signalements que ceux-ci proviennent de Free ou d'un OC tiers. Il visait également à s'assurer que les signalements de Free ne contenaient pas d'informations auxquelles les OC tiers n'auraient pas accès.

Au début de l'audit, en septembre 2023, il a été constaté sur le lot SAV des problématiques similaires à celles rencontrées sur le lot production/livraison :

- Les tickets SAV de Free étaient traités par une équipe différente (équipe « UPR », équipe de Free et non de ROF) de celle qui traitait les tickets SAV des OC tiers (équipe « PSR », équipe de ROF), avant d'être le cas échéant transmis à la même équipe de niveau 2 qui intervenait sur le terrain (équipe « XMI », équipe de ROF) ;
- ROF dialoguait avec les OC tiers *via* le protocole normalisé Interop'Fibre alors qu'il échangeait avec Free avec des outils de *ticketing* internes au groupe Iliad.

Entre décembre 2023 et février 2024, le groupe Iliad a réalisé le développement du protocole Interop'Fibre SAV 3.0 pour l'échange des informations SAV entre les opérateurs commerciaux, y compris Free, et ROF.

En parallèle, les équipes de techniciens SAV ont également été réorganisées début 2024, afin que l'équipe « UPR » effectue des tâches qui relèvent du périmètre exclusif de Free et que les tickets SAV de la branche de détail Free soient traités par l'équipe « PSR », comme ceux des OC tiers, avant d'être transmis, le cas échéant aux équipes « XMI ».

L'audit du lot SAV, réalisé en mars 2024, a donc porté sur les processus et systèmes d'information résultant de ces évolutions.

L'audit a ainsi permis de constater que l'outil de dépôt des signalisations SAV de ROF, basé sur le protocole SAV 3.0, est un outil commun au sens défini par l'Autorité. Toutefois, les démonstrations sont restées théoriques, sur la base des développements récents du protocole SAV 3.0 réalisés par ROF. En effet, à la date de l'audit, ni Free, ni les OC tiers n'étaient encore interfacés en production avec ROF *via* le protocole SAV 3.0.

#### 3.4.2 Engagements pris par le groupe Iliad

Le protocole SAV 3.0 entre Free et ROF est entrée en production à la fin du 3<sup>e</sup> trimestre 2024 et le groupe Iliad s'est engagé à finaliser sa mise en production au plus tard le 31 mars 2025. **Ces évolutions ont vocation, selon ROF, à garantir que le processus de SAV de ROF repose sur des outils communs.**

### 3.5 La gestion des droits

Afin de garantir la non-discrimination effective lors du processus de commande, il est nécessaire, au-delà du contrôle des différents processus, que la gestion des droits d'accès et des habilitations permettant d'accéder aux outils SI FTTH, n'entraîne pas de discrimination entre Free et les OC tiers. Cela implique notamment que les droits et habilitations soient en adéquation avec le métier et l'entité de rattachement des utilisateurs. L'audit visait donc à vérifier qu'il existait une gouvernance pour le pilotage des profils, droits et habilitations, ainsi que des processus de contrôle garantissant la bonne affectation des droits aux ressources. Il a également été vérifié que les droits accordés aux équipes de Free correspondent à leur périmètre d'intervention et ne créent pas de discrimination, et que les droits accordés aux équipes de ROF correspondent à leur périmètre de responsabilité.

Les démonstrations effectuées lors de l'audit ont confirmé que les collaborateurs de Free et de ROF n'ont accès qu'aux applications correspondant à leur périmètre d'action et n'ont pas plus de droits ouverts sur ces applications que nécessaire pour la bonne exécution de leurs tâches. L'audit a également permis de vérifier l'existence de procédures de contrôle pour garantir la pérennité dans le temps de cette situation. **L'audit de la gestion des droits n'a pas fait apparaître de situation de discrimination.**

## 4 Conclusion

**L'audit des systèmes d'information du groupe Iliad semble faire apparaître des différences de processus opérationnels 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.**

**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 et de production/livraison reposent sur des outils communs. Le calendrier de mise en œuvre de ces évolutions apparaît cohérent avec les actions à entreprendre.**

L'Autorité sera attentive à la mise en œuvre effective de ces engagements, et à ce que les évolutions mises en œuvre par le groupe Iliad permettent effectivement d'obtenir des processus en outils communs.