

Infrastructures

7.7.2026 - | Autorité de régulation des communications électroniques

Accès au réseau d'infrastructures de génie civil et non-discrimination entre les opérateurs: l'Arcep présente son bilan sur les processus opérationnels d'Orange

L'Arcep mène régulièrement des audits des systèmes d'information (SI) mobilisés par les opérateurs d'infrastructure pour la fourniture de prestations d'accès à leurs réseaux notamment en fibre optique. Ces travaux visent à s'assurer que les demandeurs d'accès bénéficient de conditions non discriminatoires, et en particulier que les gestionnaires de réseau ne favorisent pas leur propre branche de détail. Dans la continuité de ces travaux sur les réseaux FttH d'Orange, SFR et Iliad, un audit a été conduit sur les SI mobilisés par Orange, en tant que propriétaire des infrastructures de génie civil (gainés souterraines, poteaux...), pour la fourniture d'accès à ces infrastructures utilisées pour les déploiements de la fibre.

Les résultats sont globalement satisfaisants

L'audit mené par l'Arcep visait à s'assurer que pour des prestations comparables, les opérateurs tiers déployant de la fibre, ainsi qu'Orange, en tant qu'opérateur d'infrastructure FttH, et Orange Concessions, aient accès aux mêmes informations et puissent utiliser les mêmes outils et processus, dans des modalités et des délais équivalents.

S'agissant de la mise à disposition des informations préalables et pour la majorité des parcours de commande d'accès, l'audit n'a pas relevé de situation de discrimination : les opérateurs tiers, Orange et Orange Concessions recourent à des dispositifs opérationnels communs et sont soumis à des règles de traitement identiques. De même, s'agissant du service après-vente via l'outil « eSAV », les demandes sont déposées et traitées selon des règles identiques et au moyen de la même chaîne d'outils. Bien que certaines entités du groupe Orange ne soient pas encore utilisatrices effectives d'eSAV, le groupe Orange s'est engagé à en généraliser progressivement l'usage au cours du premier semestre 2026, afin que ses demandes de service après-vente soient déposées et traitées dans les mêmes conditions que celles des opérateurs tiers.

Orange a fait évoluer ses processus à la suite de l'audit

S'agissant du processus de commande d'accès nécessitant la réalisation de travaux, lorsque l'opérateur demandeur choisit de réaliser en autonomie des travaux de remplacement de poteaux, un point d'attention a été identifié par l'audit : les modalités de commande dans cette situation n'étaient pas identiques pour l'OI Orange et pour les autres OI.

Le groupe Orange a pris acte de cette conclusion et a fait évoluer ses modalités de gestion de ces commandes afin que le processus de commande de poteaux repose, pour l'ensemble des opérateurs concernés, sur des outils et des parcours communs. Ces évolutions ont été mises en œuvre au cours du premier trimestre 2026.

Les travaux se poursuivent pour la mise en place d'indicateurs de suivis plus complets

Enfin, l'audit a mis en évidence la nécessité de renforcer certains indicateurs de suivi afin de permettre un pilotage plus robuste des différentes étapes des parcours (étude, commande, livraison et service après-vente). Il s'agit d'une part de renforcer le suivi de certains processus (comme le service après-vente) et d'autre part de s'assurer par une analyse plus fine que certains écarts de

performance observés sur des processus déjà suivis (comme les taux de rejets des dossiers de fin de travaux) ne sont pas liés aux traitements effectués par Orange.

Le groupe Orange a pris acte de cette conclusion et s'est engagé à produire de nouveaux indicateurs ou à enrichir ceux existants, au fur et à mesure de la disponibilité des données et de la réalisation des évolutions nécessaires de ses systèmes d'information.

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

La régulation du génie civil d'Orange, un des piliers des déploiements et du maintien en conditions opérationnelles des réseaux en fibre optique

Le génie civil peut représenter jusqu'à 70% des coûts de déploiement des boucles locales optiques. Orange dispose, sur le territoire national, de 13 millions d'appuis aériens et de 560 000 kilomètres d'infrastructures souterraines. La capillarité de ce réseau, qui n'est pas économiquement répliquable, fait de ces infrastructures un intrant indispensable pour assurer la couverture du territoire en services de communications électroniques à très haut débit. L'accès à ces infrastructures dans de bonnes conditions techniques et économiques est donc fondamentale pour les opérateurs d'infrastructure pour leur permettre de déployer puis d'entretenir des réseaux de qualité à des prix abordables sur tout le territoire national.

Dans ce contexte, les processus opérationnels d'accès à ces infrastructures doivent être mis en œuvre dans des conditions non discriminatoires pour l'ensemble des opérateurs demandeurs. En particulier, il est essentiel de s'assurer qu'Orange et Orange Concessions, qui déploient tous deux des réseaux FttH sur une partie du territoire national ne bénéficient pas de conditions plus favorables que celles appliquées aux autres opérateurs (délais, étapes de traitement, outils utilisés, niveau d'information disponible, etc.).

À cet égard, l'Arcep a prévu, aux articles 9, 10 et 11 de sa décision n° 2023-2801, un ensemble d'obligations de non-discrimination pesant sur Orange pour l'accès à ses infrastructures de génie civil. Ces dispositions encadrent notamment les conditions dans lesquelles Orange peut utiliser ses infrastructures pour ses propres besoins et exigent que les processus, outils et informations mis à la disposition des autres opérateurs soient équivalents à ceux dont bénéficient ces entités.

Document associé

- Audit des systèmes d'information GC BLO d'Orange - Rapport sur les garanties de non-discrimination

<https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiqués/detail/n/infrastructures-070726.html>