



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AUDIT DES SYSTEMES D'INFORMATION GC BLO D'ORANGE

Rapport sur les garanties de non-discrimination

7 juillet 2026

ISSN n°2258-3106

Table des matières

1	Contexte.....	3
2	Déroulé et méthodologie de contrôle	5
3	Observations lors de l’audit.....	5
3.1	Le processus de commande d’informations préalables.....	5
3.1.1	Le processus d’abonnement au portail cartographique	6
3.1.2	Le processus de commande de documentation	7
3.1.3	Le processus de demande de modification des données cartographiques	7
3.2	Le processus d’étude/commande/livraison	8
3.2.1	Le processus de commande de déclaration d’étude.....	9
3.2.2	Le processus de commande d’accès	10
3.3	Les processus de service après-vente (SAV) et « Dommages Réseaux »	14
3.3.1	« eSAV ».....	14
3.3.2	« Dommages Réseaux »	15
3.4	Autres constats transversaux sur les processus et leur pilotage	16
3.4.1	Indicateurs de suivi des processus d’étude/commande/livraison et de SAV	16
3.4.2	Gestion par portefeuille	17
4	Conclusion	17

Audit des systèmes d'information d'Orange Wholesale France (OWF) pour la mise en œuvre de son obligation d'accès à ses infrastructures de génie civil

1 Contexte

Dans la continuité des travaux menés par l'Autorité sur les systèmes d'information des opérateurs verticalement intégrés et les processus associés à la fourniture d'offre de gros, l'Autorité examine les conditions de traitement des flux internes et externes de l'offre de gros d'Orange d'accès à ses infrastructures de génie civil (ci-après « offre iBLO ») commercialisée par Orange Wholesale France (ci-après « OWF »), afin d'apprécier l'absence de discrimination au niveau des outils et processus mis en œuvre dans le traitement des demandes des différents utilisateurs.

À cette fin, l'Autorité analyse les conditions de traitement par OWF des demandes et flux portant sur l'accès au génie civil, lorsqu'elles sont initiées (i) par Orange, en tant qu'entité technique chargée des déploiements de réseaux en fibre optique (ci-après « Orange OI FttH »), (ii) par « Orange Concessions»¹ pour les réseaux d'initiatives publiques FttH qu'il opère ou directement par ceux-ci, ainsi que (iii) par les autres opérateurs clients de l'offre « iBLO », afin de vérifier que ces différents opérateurs bénéficient de conditions strictement équivalentes, et partant, l'absence de traitement discriminatoire entre utilisateurs internes et externe de l'offre.

Il convient de rappeler qu'OWF est une direction rattachée à la Division Wholesale et Réseaux internationaux au sein de la société Orange SA. OWF a ainsi la charge de la mise à disposition des infrastructures de génie civil d'Orange pour le déploiement des réseaux de boucles locales optiques dans le cadre de l'offre « iBLO ».

À titre de rappel, dans sa décision n° 2008-0835 du 24 juillet 2008², l'Autorité avait imposé à Orange une obligation d'accès à ses infrastructures de génie civil pour le déploiement des boucles locales optiques. Cette décision, d'une part, prévoyait une obligation pour Orange de fournir cet accès dans des conditions non-discriminatoires et, d'autre part, en fixait les modalités de mise en œuvre³. Ces modalités visent à garantir la fourniture des informations préalables et la réalisation des prestations d'accès dans des conditions strictement équivalentes pour les opérateurs tiers comme pour Orange s'agissant des activités de déploiement et d'exploitation de réseaux en fibre optique.

Par la suite, la recommandation européenne 2013/466/UE⁴ a précisé la notion d' « équivalence d'accès », laquelle peut prendre deux formes :

- l'équivalence des intrants (Eol), qui impose à l'opérateur régulé « *la fourniture de services et d'informations aux demandeurs d'accès internes et tiers dans les mêmes conditions y compris en ce qui concerne les prix, la qualité de service, les délais, les systèmes et processus utilisés, ainsi que le niveau de fiabilité et de performance* ».

¹ Société conjointement contrôlée à 50% par Orange SA et à 50% par CNP Assurances, la Banque des Territoires et EDF Invest.

² [Décision n° 2008-0835 portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché.](#)

³ Articles 11 à 14 de la décision n° 2008-0835 précitée.

⁴ [Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.](#)

- l'équivalence des extrants (EoO), moins contraignante, définie comme « *la fourniture aux demandeurs d'accès d'intrants de gros qui soient comparables, en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux que l'opérateur puissant sur le marché fournit en interne à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents* » ;

La Commission européenne a considéré que l'équivalence des intrants constituait le moyen le plus efficace pour garantir l'absence de discrimination, tout en laissant aux autorités nationales de régulation la faculté d'apprécier le niveau d'exigence proportionné au contexte de chaque marché⁵.

Dans ce cadre, au fil des cycles successifs d'analyse du marché, l'Autorité a jugé raisonnable et proportionné de maintenir l'obligation d'équivalence des intrants mise en œuvre depuis 2008 pour l'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange utilisées pour le déploiement des boucles locales optiques. C'est en particulier ce qui est prévu dans la décision n° 2023-2801 actuellement en vigueur⁶. Orange est ainsi tenu d'utiliser des processus et des outils communs, fondés sur les mêmes systèmes d'information, dans le cadre de son offre de référence d'accès « iBLO », au bénéfice d'Orange OI FttH, d'Orange Concessions, comme de ses clients opérateurs tiers. Ce principe d'équivalence a également été étendu à la conduite des travaux de rénovation ou de remplacement d'infrastructures endommagées, lorsque ces interventions sont réalisées en autonomie par les opérateurs tiers⁷.

Pour mettre en œuvre ces obligations, OWF a mis à disposition un ensemble de processus communs et d'outils que les demandeurs d'accès, y compris Orange OI FttH et Orange Concessions, doivent utiliser pour déposer leurs demandes d'informations préalables⁸ et passer leurs commandes d'accès. Ces commandes, qui matérialisent les autorisations de déploiement, le traitement des demandes de travaux et le suivi des déploiements réalisés dans les infrastructures de génie civil d'Orange, sont traitées via les mêmes systèmes d'information.

Par ailleurs, OWF a mis en place un outil dédié au service après-vente, destiné à centraliser et à traiter de manière uniforme les demandes d'intervention émanant de l'ensemble des opérateurs ayant déjà déployé leurs réseaux de communications électroniques.

L'Autorité a engagé un audit des systèmes d'informations d'OWF (ci-après « SI d'OWF » ou « SI »), afin de déterminer si le mode de fonctionnement et l'architecture de ces systèmes reposent sur des outils communs et garantissent un traitement non discriminatoire de l'ensemble des opérateurs.

Le présent rapport présente le bilan de cet audit et les engagements pris par Orange dans un courrier du 6 mars 2026 concernant des évolutions de ses systèmes d'information, ainsi que des indicateurs de suivi transmis à l'Autorité.

⁵ [Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, paragraphes 7 à 10.](#)

⁶ [Décision n° 2023-2801 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 14 décembre 2023 portant sur la définition du marché de fourniture en gros d'accès aux infrastructures physiques de génie civil pour le déploiement de réseaux de communications électroniques, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur à ce titre, p. 67 et suivantes.](#)

⁷ [Décision n° 2023-2801 précitée, p. 48.](#)

2 Déroulé et méthodologie de contrôle

Le périmètre de l'audit des SI d'OWF comprenait trois lots portant sur les outils SI relatifs au processus de commande d'informations préalables, aux processus d'étude/commande/livraison des prestations, et enfin au processus de service après-vente y compris l'outil « Dommages réseaux ». De manière transverse, la gestion des droits d'accès aux fonctionnalités des SI au sein du groupe Orange et la production d'indicateurs de qualité de service ont également fait partie du périmètre de l'audit.

L'audit s'est déroulé sur une période de douze mois entre octobre 2024 et octobre 2025 dans des conditions satisfaisantes. Les équipes d'Orange ont été mobilisées pendant toute la période de l'audit et ont fait droit à l'ensemble des demandes de documentation et d'échanges dans des délais permettant le bon déroulement 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'une revue de la documentation et d'entretiens préalables avec des interlocuteurs clefs en charge des SI d'OWF et d'Orange OI FttH;
- dans un second temps, des démonstrations dans les locaux d'Orange de plusieurs natures ont été conduites avec les experts métiers 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 Orange à la suite des points d'attention soulevés par les services de l'Arcep.

3.1 Le processus de commande d'informations préalables

Ce premier volet a couvert la phase amont du processus de commande de prestations d'accès, au cours de laquelle l'opérateur prend connaissance de l'emplacement et de l'état des infrastructures disponibles. Il correspond au processus par lequel les opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers) sollicitent et obtiennent d'OWF, avant toute demande d'accès, les informations nécessaires à la préparation de leurs projets de déploiement de boucles locales optiques et à l'appréciation de leur faisabilité technique.

Ces informations comprennent :

- pour le génie civil souterrain, les plans de réseaux (tracés des fourreaux et position des chambres), dits plans itinéraires (ci-après « PIT »), ainsi que les fiches d'occupation des alvéoles ;
- pour le génie civil aérien, les plans de réseaux (tracés des parcours aériens) et les données relatives aux caractéristiques physiques des poteaux.

L'audit a permis de vérifier les modalités d'abonnement et d'accès à l'outil cartographique d'OWF (abonnement au portail, gestion des droits et habilitations), le processus de commande de documentation, ainsi que le traitement par OWF des demandes de modification des données cartographiques.

L'objectif de ce volet était de vérifier que l'ensemble des opérateurs bénéficient de conditions de traitement identiques tout au long de la chaîne de demande et de mise à disposition des informations

préalables nécessaires à la préparation de leurs déploiements, et que l’instruction des commandes ainsi que les décisions prises par OWF reposent sur des règles communes, mises en œuvre *via* les mêmes systèmes d’information, quel que soit le profil du demandeur. Ce processus de commande d’informations préalables repose sur les briques SI suivantes :

- l’outil de prise de commande (Frontal de commande intégré, ci-après « FCI ») ;
- l’outil d’échange d’informations entre OWF et les opérateurs utilisateurs de l’offre (Echanges électroniques professionnels, ci-après « EEP ») ;
- l’outil de facturation ;
- la base de données cartographiques.

3.1.1 Le processus d’abonnement au portail cartographique

Le processus de commande d’abonnement au portail cartographique d’OWF constitue une condition préalable à la commande de documentation cartographique.

Pour ce faire, les opérateurs, qu’il s’agisse d’Orange OI FttH, d’Orange Concessions ou d’opérateurs tiers, se connectent au frontal de commande intégré⁹ (ci-après « FCI »), interface de commande commune mise à disposition par OWF, afin de déposer une commande d’abonnement au portail cartographique.

L’audit a permis de constater que les demandes d’abonnement au portail cartographique d’OWF s’effectuent, pour l’ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d’informations demandées identiques et sont traitées selon un processus commun mobilisant les mêmes outils.

Il a également été constaté que le traitement de ces commandes s’effectue selon un mode « première entrée, première sortie » (*first in first out* – FIFO), quel que soit l’opérateur à l’origine de la demande.

La seule intervention humaine a lieu lors de la clôture de la commande et des opérations de facturation, lorsque celles-ci sont réalisées.

L’audit a mis en évidence que, si Orange OI FttH ne fait pas l’objet d’une facturation externe par OWF, contrairement à Orange Concessions et aux autres opérateurs, cette différence relève des modalités internes de valorisation des prestations au sein d’Orange et non d’une absence de contrepartie. Conformément à la décision n° 2023-2801 (p. 67), ces flux sont encadrés par des prix de cessions internes formalisés dans des protocoles. Cette différence n’a, par ailleurs, pas d’incidence sur la mise en service de l’abonnement, laquelle est effective dès la validation des informations fournies, dans l’ordre FIFO, de sorte que l’opérateur est en mesure de passer des commandes de documentation cartographique une fois les informations requises pour l’abonnement validées.

En outre, il a été constaté que le traitement est effectué par la même chaîne de systèmes d’information, quel que soit l’opérateur à l’origine de la demande.

L’audit du processus d’abonnement au portail cartographique n’a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

⁹ Le **frontal de Commande Intégré** est un système de gestion des commandes permettant la qualification, la passation et le suivi des commandes jusqu’à la livraison (hors commandes d’accès). Il est accessible soit via une interface homme-machine (IHM), c’est-à-dire une interface graphique utilisée directement par les équipes des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), soit via des webservices, qui permettent des échanges automatisés entre les systèmes d’information des opérateurs et ceux d’OWF.

3.1.2 Le processus de commande de documentation

Le processus de commande de documentation constitue une condition préalable à la phase de commande d'accès. Pour ce faire, les opérateurs, qu'il s'agisse d'Orange OI FttH, d'Orange Concessions ou d'opérateurs tiers, déposent leur demande de documentation cartographique via « FCI » et reçoivent la documentation demandée sur l'espace d'échanges électroniques professionnels¹⁰ (ci-après « EEP »).

L'audit a permis de constater que les demandes de documentation s'effectuent, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations demandées identiques et qu'elles font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude.

Il a également été constaté que ces commandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO) et que le processus est entièrement automatisé de bout en bout une fois la commande déposée.

En outre, il a été constaté que le traitement est effectué par la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

Toutefois, l'audit a permis de constater des erreurs de mesure quant aux délais de traitement des demandes de documentation cartographique. Ces erreurs affectaient la comparabilité des indicateurs transmis à l'Autorité et conduisaient à faire apparaître des écarts entre, d'une part, Orange OI FttH, et, d'autre part, Orange Concessions et les opérateurs tiers, sans que ceux-ci traduisent des différences effectives dans les délais de traitement des demandes. Il est à noter qu'OWF a apporté, en juin 2025, des corrections à sa méthode de mesure et à ses indicateurs afin de remédier à ces anomalies. Les délais observés depuis cette date apparaissent cohérents avec le fonctionnement constaté ainsi que le caractère automatisé du traitement et ne font plus apparaître de différences de délai entre Orange OI FttH, Orange Concessions et les opérateurs tiers.

L'audit du processus de commande de documentation n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

3.1.3 Le processus de demande de modification des données cartographiques

Le processus de demande de modification des données cartographiques permet à un opérateur d'infrastructure, qu'il s'agisse d'Orange OI FttH, d'Orange Concessions ou d'un opérateur tiers, de formuler une demande de correction auprès d'OWF afin que les plans soient mis à jour en cas de constat, sur le terrain, de la présence d'un élément de réseau qui n'apparaît pas dans les plans existants ou d'information erronée.

Pour ce faire, l'opérateur dépose une demande sur l'outil « Mes demandes » afin d'informer OWF de ces décalages entre la situation observée sur le terrain et les données cartographiques disponibles.

L'audit a permis de constater que les demandes de modification s'effectuent, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations demandées identiques et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude.

¹⁰ Le Service d'Echanges Electroniques Professionnels permet l'échange automatique et sécurisé des fichiers entre le SI d'OWF et le SI client.

Il a également été constaté que ces demandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO). Le processus de traitement est manuel et assuré par les équipes ADV¹¹ et G2R¹² d'Orange, au moyen de la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

Compte tenu du positionnement de l'équipe G2R, commune à OWF et à Orange OI FttH, l'audit identifie un point de vigilance théorique. En effet, le fait qu'une même équipe intervienne dans les bases de données cartographiques et dans les outils propres à Orange OI FttH pourrait, si les procédures prévues par l'offre régulée « iBLO » n'étaient pas strictement respectées, conduire à une actualisation des plans utilisés par Orange OI FttH sans que les demandes correspondantes suivent le processus de commande prévu par l'offre régulée et applicable aux opérateurs tiers. Aucun élément n'a toutefois mis en évidence une telle situation dans le cadre de l'audit.

En complément de ce constat, l'audit a relevé qu'en pratique ce risque apparaissait limité, dans la mesure où :

- il n'a pas été mis en évidence de différence de contenu dans les plans disponibles pour les opérateurs, ces plans étant générés à partir de la même base de données ;
- l'obtention de plans à jour est simple et rapide : le processus de commande d'informations cartographiques à jour est automatisé et présente des délais de traitement de l'ordre de la dizaine de minutes quel que soit l'opérateur ;
- les processus de commande d'accès sont tels que les opérateurs actualisent régulièrement leurs plans, ce qui empêche toute dérive d'un écart entre les plans téléchargés par les opérateurs et les plans contenus dans la base de données d'Orange.

Par ailleurs, Orange a indiqué avoir restreint l'accès aux outils concernés aux seules personnes dont l'activité consiste à assurer la mise à jour des données de génie civil et des appuis aériens. Elle a, à cet égard, précisé que ces personnes sont organisées de manière distincte des équipes intervenant sur le terrain pour le compte d'Orange OI FttH, ce qui conduit à éviter toute interaction susceptible d'affecter la mise à disposition des informations cartographiques aux opérateurs tiers dans le cadre du processus standardisé

Orange a également apporté plusieurs éléments complémentaires sur les conditions d'accès aux outils mobilisés pour la mise à jour cartographique. Orange a transmis aux services de l'Autorité la liste des habilitations aux outils utilisés pour l'actualisation de la base de données, permettant d'identifier précisément les profils susceptibles d'y intervenir. Orange s'est également engagé à partager, en cas d'évolution du fonctionnement des équipes G2R, un suivi en amont avec les services de l'Arcep.

Ainsi, l'audit n'a pas mis en évidence de situation de discrimination liée au positionnement de l'équipe G2R. Plus généralement, l'audit du processus de demande de modification des données cartographiques n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

3.2 Le processus d'étude/commande/livraison

Le deuxième volet de l'audit a porté sur le processus d'étude / commande / livraison d'accès, qui couvre l'ensemble des étapes permettant aux opérateurs de préparer et de formaliser leurs demandes d'accès aux infrastructures de génie civil d'Orange, de réaliser les travaux de déploiement et de faire valider les déploiements effectués. Il correspond au processus par lequel les opérateurs, après avoir

¹¹ L'équipe **ADV** (équipe **d'administration des ventes**) a la charge du traitement et du pilotage des commandes d'accès au génie civil d'Orange dans le cadre de l'offre « iBLO ».

¹² L'équipe **G2R** a la charge du géoréférencement des infrastructures de génie civil d'Orange.

obtenu les informations préalables nécessaires, sollicitent l'autorisation d'utiliser les ouvrages de génie civil, réalisent leurs travaux dans ces ouvrages, puis transmettent à OWF les éléments permettant de constater la conformité des déploiements réalisés.

Ce processus inclut notamment :

- la phase d'étude, au cours de laquelle l'opérateur obtient, *via* les déclarations d'étude, l'autorisation d'analyser la faisabilité de ses parcours de déploiement dans les infrastructures d'Orange ;
- la phase de commande d'accès, au cours de laquelle l'opérateur formalise ses demandes d'occupation des infrastructures, pour des déploiements simples ou complexes, pouvant le cas échéant comprendre des travaux réalisés en autonomie ;
- la phase de remise et de traitement des dossiers de fin de travaux (ci-après « DFT »), qui permet à OWF de contrôler la conformité des déploiements au regard des règles d'ingénierie et des conditions d'accès prévues par l'offre régulée.

L'audit a examiné le déroulement de ces différentes étapes, depuis le dépôt des commandes d'étude et d'accès jusqu'au traitement des DFT, ainsi que les modalités de gestion des « commandes d'accès simple » et « complexe ». Il a, en particulier, analysé les règles de qualification et de rejet des commandes, les modalités de contrôle des DFT et les mécanismes de pénalités prévus en cas de retard ou de non-conformité, afin d'apprécier si les mêmes processus et les mêmes outils sont appliqués à l'ensemble des opérateurs.

L'objectif de ce volet était de vérifier que les opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers) bénéficient de conditions de traitement identiques tout au long de la chaîne d'étude, de commande et de livraison des prestations d'accès, et que l'instruction des commandes et les décisions prises (acceptation ou rejet des commandes, validation ou refus des DFT) reposent sur des règles communes, mises en œuvre via les mêmes systèmes d'information, quel que soit le profil du demandeur.

Ce processus d'étude / commande / livraison repose principalement sur les briques SI suivantes :

- l'outil de dépose de commande (FCI) ;
- l'outil d'échange d'informations entre OWF et les opérateurs utilisateurs de l'offre (EEP) ;
- l'outil de *ticketing* (mes demandes) ;
- l'ordonnanceur et l'outil de contrôle d'éligibilité des commandes ;
- l'outil de commande de poteaux (en cas de remplacement de poteaux en autonomie par l'opérateur) ;
- les outils de facturation et de remboursement.

3.2.1 Le processus de commande de déclaration d'étude

Le processus de commande de déclaration d'étude constitue un prérequis à la commande d'accès. La commande de déclaration d'étude autorise l'opérateur demandant l'accès à intervenir, pendant douze mois, sur le territoire d'une commune dans les installations de génie civil d'Orange dans le cadre de ses études. L'objectif est de permettre à l'opérateur d'analyser la faisabilité technique de son parcours de déploiement et d'identifier les contraintes de génie civil auxquelles il serait susceptible de faire face.

Pour ce faire, l'opérateur dépose une commande dans l'outil « FCI » et reçoit un numéro de commande qui lui sera requis pour le dépôt de commandes d'accès.

L'audit a permis de constater que les commandes de déclaration d'étude s'effectuent, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations

demandées identiques et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude.

Il a également été constaté que ces commandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO) et que le processus est entièrement automatisé de bout en bout une fois la commande déposée.

En outre, il a été constaté que le traitement est effectué par la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

L'audit du processus de commande de déclaration d'étude n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

3.2.2 Le processus de commande d'accès

Le processus de commande d'accès n'intervient qu'à la suite de la commande de déclaration d'étude. Il permet aux opérateurs demandeurs d'accès de mobiliser les infrastructures de génie civil pour déployer leurs boucles locales optiques. Il couvre à la fois le dépôt des commandes d'accès, la remise par les opérateurs des dossiers de fin de travaux (DFT) puis leur instruction par OWF. L'audit a examiné les processus correspondants aux « commandes d'accès simple »¹³ et « commandes d'accès complexe »¹⁴, avec ou sans réalisation autonome de certains travaux par les opérateurs.

a) Commande d'accès simple

Étapes précédant la réalisation des travaux de déploiement par l'opérateur

S'agissant des commandes de déploiement simple, dites « commandes d'accès simple », l'opérateur demandeur d'accès dépose une commande sur la « FCI », qui vérifie dans un premier temps la validité de la commande de déclaration d'étude de l'opérateur (cf. 3.2.1 : en particulier, elle doit s'inscrire à la suite d'une commande de déclaration d'étude). Une fois les informations contrôlées par la « FCI » (dont le numéro de déclaration d'étude), l'opérateur reçoit une notification d'acceptation ou de refus de sa commande.

L'audit a permis de constater que cette étape du processus de commande d'accès s'effectue, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations demandées identiques et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude.

Il a également été constaté que ces commandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO) et que cette étape du processus est entièrement automatisée de bout en bout une fois la commande déposée.

En outre, il a été constaté que le traitement est effectué par la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

Étapes suivant la réalisation des travaux de déploiement par l'opérateur

Une fois la commande validée et la notification d'acceptation reçue, l'opérateur dispose de 50 jours ouvrés pour réaliser les travaux de déploiement et de 30 jours à partir de la date de fin de travaux pour

¹³ Une « commande d'accès simple » correspond à une commande portant sur un périmètre limité, comprenant moins de 100 tronçons de génie civil empruntés (chambres ou appuis) et ne nécessitant pas de travaux importants de génie civil, tels que, par exemple, le percement de grands pieds droits de chambre ou le renforcement / remplacement de poteaux.

¹⁴ Une commande d'accès complexe correspond à une commande portant sur un périmètre étendu, pouvant couvrir au-delà d'une centaine de tronçons de génie civil empruntés (chambres ou appuis) et/ou nécessitant des travaux importants de génie civil, tels que par exemple, le percement de grands pieds droits de chambre ou le renforcement / remplacement de poteaux.

rendre à OWF son dossier de fin de travaux (DFT). Pour ce faire, l'opérateur dépose, à l'issue des travaux, le DFT couvrant l'ensemble des opérations réalisées sur l'EEP.

OWF dispose d'un délai de 30 jours pour traiter le DFT. Pour les « commandes d'accès simple », une grande partie des informations contenues dans le DFT fait l'objet de contrôles automatisés¹⁵.

Si ces contrôles automatiques concluent à la validité des informations transmises, l'opérateur reçoit une notification dans la « FCI » et la version validée de son DFT sur l'EEP.

A l'inverse, en cas de refus de la commande à l'issue de l'instruction automatique du DFT, un contrôle manuel est réalisé par les équipes « OPGC » afin de vérifier les règles d'ingénierie non respectées et de notifier à l'opérateur les non-conformités à corriger. Il a également été observé que dans certains cas, lorsqu'un DFT fait l'objet de plusieurs refus successifs à l'issue de ces premiers contrôles, OWF fait procéder à une vérification par un prestataire sur le terrain des travaux réalisés, ces situations ne représentant toutefois qu'une part très limitée des DFT contrôlés manuellement.

L'audit a permis de constater que, pour cette étape également, les informations demandées et les contrôles réalisés, qu'ils soient automatiques ou manuels, sont identiques quel que soit l'opérateur (Orange OI FttH, Orange Concessions ou opérateur tiers), et que le traitement s'appuie sur la même chaîne de systèmes d'information.

Il a également été constaté que ces commandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO).

En outre, il a été constaté que le traitement est effectué par la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande, avec des performances, notamment en termes de délais d'instruction par OWF des DFT, comparables.

L'audit de ces différentes étapes du processus de « commande d'accès simple » n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

b) Commande d'accès complexe

Étapes précédant la réalisation des travaux de déploiement par l'opérateur

S'agissant des commandes de déploiement complexe, dites « commandes d'accès complexe », comme pour les « commandes d'accès simple », l'opérateur demandeur d'accès dépose une commande sur le « FCI », qui vérifie dans un premier temps la validité de la commande de déclaration d'étude de l'opérateur (cf. section 3.2.1 : en particulier, elle doit s'inscrire à la suite d'une commande de déclaration d'étude). Une fois les informations contrôlées par la « FCI » (dont le numéro de déclaration d'étude), l'opérateur reçoit une notification d'acceptation ou de refus de sa commande.

Pour les « commandes d'accès complexe », une étape supplémentaire intervient par rapport aux « commandes d'accès simple » : l'opérateur dépose également, sur l'EEP, les tronçons d'infrastructures de génie civil qu'il souhaite emprunter pour ses déploiements, ainsi que les travaux à prévoir (par exemple, le remplacement de poteaux). Ces informations font l'objet de contrôles manuels par les équipes OPGC d'OWF.

Lorsque Orange Concessions ou un opérateur tiers fait le choix de réaliser en autonomie les travaux de remplacement de poteaux dans le cadre d'une « commande d'accès complexe », l'équipe ADV, une fois les informations contrôlées, saisit la commande correspondante dans l'outil « SCALER » d'OWF, avec le nombre de poteaux demandé par l'opérateur, et transmet un bon d'enlèvement à l'opérateur

¹⁵ Toutefois, dans de rares cas, une intervention manuelle peut être nécessaire pour débloquer certains dossiers.

à l'origine de la demande. Dans le cas où l'OI est Orange en revanche, les sous-traitants de ce dernier disposent d'un accès direct à l'outil « SCALER ».

De manière générale, l'audit a permis de constater que cette étape du processus de commande d'accès s'effectue, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations demandées identiques et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude.

Il a également été constaté que ces commandes sont traitées en mode « première entrée, première sortie » (FIFO). Le processus de traitement est partiellement manuel : les contrôles automatisés sont réalisés *via* le « FCI », tandis que les étapes nécessitant une intervention humaine sont assurées par les équipes ADV d'Orange, au moyen de la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande, dans des délais comparables.

En revanche, comme mentionné précédemment, l'audit de cette étape avait mis en évidence un traitement différencié pour les « commandes d'accès complexe » nécessitant une commande de poteaux, entre le cas des remplacements réalisés en autonomie par les opérateurs tiers ou par Orange Concessions et ceux réalisés par Orange OI FttH. En effet, à la date de l'audit, les sous-traitants d'Orange OI FttH accédaient directement à l'outil de prise de commande des poteaux « SCALER », tandis que les opérateurs tiers et Orange Concessions devaient passer par les équipes ADV pour réaliser cette tâche.

À la suite de ce constat, Orange s'était engagé à faire évoluer ses modalités de gestion de ces commandes relatives aux travaux en autonomie de remplacement de poteaux en adaptant son organisation afin d'aligner les modalités de commande de poteaux d'Orange OI FttH sur celles des opérateurs tiers et d'Orange Concessions.

Ces évolutions ont été mises en œuvre depuis janvier 2026. Ainsi, les sous-traitants d'Orange OI FttH ne disposent plus d'un accès direct à l'outil « SCALER » pour la saisie des commandes de poteaux concernées. Ces commandes sont désormais saisies par les équipes ADV, selon les mêmes modalités que celles applicables aux opérateurs tiers et à Orange Concessions.

Cette évolution permet de remédier au traitement différencié identifié lors de l'audit, en faisant désormais reposer ce processus sur les mêmes modalités de commande de poteaux, conformément au principe d'équivalence des intrants.

Étapes suivant la réalisation des travaux par l'opérateur

Une fois la commande validée et la notification d'acceptation reçue, l'opérateur dispose de 80 jours ouvrés, prolongeables jusqu'à 120 jours ouvrés¹⁶, pour réaliser les travaux de déploiement et de 30 jours à partir de la date de fin de travaux pour remettre à OWF son dossier de fin de travaux. Pour ce faire, l'opérateur dépose, à l'issue des travaux, le DFT couvrant l'ensemble des opérations réalisées sur l'EEP OWF dispose d'un délai de 30 jours pour traiter le DFT. Pour les « commandes d'accès complexe » comportant des travaux, notamment lorsque l'opérateur réalise en autonomie des travaux de remplacement de poteaux, et de manière générale en fonction de l'ampleur des travaux à réaliser, le contenu des DFT peut faire l'objet d'un contrôle manuel par l'équipe OPGC d'OWF. En fonction du résultat de cette instruction, les équipes ADV déposent ensuite le DFT validé sur l'EEP de l'opérateur.

Dans le cas où le DFT n'est pas conforme, Orange met à disposition, sur l'EEP de l'opérateur, un fichier détaillant les non-conformités détectées. L'opérateur est alors tenu de corriger son DFT. Si, à l'issue de ces corrections, le DFT demeure non conforme, l'équipe OPGC transfère le dossier aux bureaux

¹⁶ Le processus de commande de prolongation des délais de réalisation des travaux a également été examiné ; l'audit a relevé que le traitement de ces commandes est entièrement automatisé, opéré en mode « première entrée, première sortie » (FIFO) et identique pour l'ensemble des opérateurs.

d'études d'Orange afin de vérifier les travaux réalisés sur le terrain. Dans le cadre de l'offre régulée, Orange applique, en principe, des pénalités au bout de la 3^e version du DFT non conforme, ou si le DFT est transmis hors délai.

Toutefois, en l'absence de mécanisme de facturation interne à la même entité juridique Orange SA, ces pénalités pour non-conformité ou retard de remise de DFT ne sont pas appliquées par OWF à Orange OI FttH. C'est pourquoi une partie des indicateurs de suivi demandés à Orange à la suite de l'audit (cf. section 3.4) doivent permettre d'apprécier la manière dont Orange OI FttH est traité s'agissant de ses DFT par rapport aux autres OI afin de s'assurer que ces derniers ne supportent pas de charge supplémentaire.

Outre cet aspect, l'audit a permis de constater que les demandes de DFT s'effectuent, pour l'ensemble des opérateurs (Orange OI FttH, Orange Concessions et opérateurs tiers), sur la base d'informations demandées identiques et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude. Le traitement est partiellement manuel : les contrôles automatisés sont réalisés via le « FCI », tandis que les étapes nécessitant une intervention humaine sont assurées par les équipes ADV et OPGC, au moyen de la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

Toutefois, l'analyse des indicateurs transmis par OWF met tout d'abord en évidence un taux de rejet des commandes d'accès massif¹⁷ plus faible pour Orange OI FttH que pour Orange Concessions et les opérateurs tiers. Cet écart ne permet pas, à lui seul, de conclure à l'existence d'un traitement discriminatoire, dès lors qu'il peut notamment résulter des caractéristiques des commandes déposées ou des pratiques propres aux opérateurs à l'origine des commandes, par exemple le choix de regrouper un nombre important de tronçons de génie civil au sein d'une même commande, ce qui accroît la complexité des dossiers. Une analyse détaillée des sources de rejet (contrôles automatisés, interventions des équipes ADV et des équipes OPGC) et des causes de rejet apparaît, en conséquence, nécessaire afin de comprendre cet écart et, le cas échéant, de définir et mettre en œuvre un plan d'action correctif (cf. section 3.4.1).

Par ailleurs, si les taux de DFT envoyés en contrôle terrain sont équivalents entre opérateurs, les indicateurs montrent que le taux de DFT envoyés en arbitrage est sensiblement plus faible pour Orange OI FttH que pour Orange Concessions et pour les opérateurs tiers. Or, l'envoi en arbitrage allonge directement les délais d'instruction. Ce constat est renforcé par un écart de même nature sur le taux de refus des DFT à l'issue de l'instruction, plus faible pour Orange OI FttH que pour Orange Concessions et les opérateurs tiers. De tels écarts appellent la mise en place d'indicateurs plus fins, permettant de suivre distinctement les différents niveaux de contrôle (instruction initiale, arbitrage, refus final) et d'objectiver l'existence ou non d'un risque de traitement différencié (cf. section 3.4.1).

Orange s'est engagé à fournir, d'ici la fin du quatrième trimestre 2026, des éléments de suivi plus fins sur ces différents aspects (cf. section 3.4.1). Ces indicateurs devraient couvrir la période courant à compter de janvier 2026, afin de permettre d'apprécier, sur une période suffisamment représentative, les conditions de mise en œuvre du processus de commande. Si ces éléments ne permettaient pas d'expliquer les écarts observés ou mettaient en évidence un risque de traitement différencié, Orange proposerait la mise en place d'actions correctrices.

Sous réserve des résultats de ces analyses complémentaires, l'audit de cette étape du processus de « commande d'accès complexe » n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination.

¹⁷ Les commandes d'accès sont, au sens de l'offre « iBLO » d'Orange, divisées en commandes « massives » et « ponctuelles » selon notamment le nombre d'appuis concernés.

3.3 Les processus de service après-vente (SAV) et « Dommages Réseaux »

Le troisième volet de l'audit a porté sur le traitement des demandes d'intervention après déploiement, à travers, d'une part, le processus de service après-vente (SAV) mis en œuvre au moyen de l'outil « eSAV » et, d'autre part, l'outil « Dommages Réseaux », dispositif de signalement ouvert au grand public, aux collectivités territoriales et aux opérateurs. Ces processus couvrent les étapes par lesquelles les opérateurs ou les autres déclarants signalent des dysfonctionnements, dégradations ou dommages affectant les infrastructures de génie civil d'Orange, ainsi que le suivi des interventions jusqu'à la clôture des demandes.

S'agissant du service après-vente, le processus vise à permettre aux opérateurs ayant déployé leurs réseaux dans les infrastructures de génie civil d'Orange de déclarer des incidents ou des anomalies affectant ces infrastructures ou leurs conditions d'accès, de suivre l'instruction de leurs demandes par les équipes d'OWF et de connaître les suites données (intervention, travaux correctifs, clôture). L'audit a examiné les modalités de dépôt et de qualification des tickets dans « eSAV », les règles de priorisation et de traitement, ainsi que la manière dont les systèmes d'information assurent une gestion homogène des demandes, indépendamment de l'opérateur à l'origine du signalement.

S'agissant de l'outil « Dommages Réseaux », le processus correspond au dispositif par lequel tout déclarant (particulier, collectivité territoriale, opérateur) peut porter à la connaissance d'Orange l'existence d'un dommage ou d'un incident affectant les ouvrages de génie civil, afin qu'il soit instruit et, le cas échéant, donne lieu à une intervention. L'audit a porté sur les conditions d'accès à cet outil, les informations à fournir lors d'un signalement, les critères de priorisation appliqués et le fonctionnement des systèmes d'information qui supportent la réception, l'instruction et la planification des interventions.

L'objectif de ce volet était de vérifier, d'une part, que les demandes de SAV et les signalements de dommages sont traités selon des règles et des processus identiques pour l'ensemble des opérateurs, et, d'autre part, que l'architecture des systèmes d'information mise en place par OWF permet d'assurer, à terme, des conditions de traitement identiques pour les branches d'Orange et pour les opérateurs tiers.

- S'agissant du processus de service après-vente, celui-ci repose principalement sur les briques de système d'information suivantes : l'outil de dépôt des tickets de SAV (« eSAV ») ;
- l'ordonnanceur des commandes ;
- l'outil de contrôle d'éligibilité des commandes ;
- l'outil de facturation (en cas de pénalités).

S'agissant de l'application « Dommages Réseaux », le processus de signalement repose principalement sur les briques de systèmes d'information suivantes :

- l'application / le site de dépôt des signalements (« Dommages Réseaux » Orange) ;
- l'ordonnanceur et l'outil de contrôle de conformité des demandes.

3.3.1 « eSAV »

Comme indiqué précédemment, le processus de service après-vente a pour objet de permettre aux opérateurs ayant déployé leurs réseaux optiques dans les infrastructures de génie civil d'Orange dans le cadre du contrat « GC BLO » de signaler des dysfonctionnements ou des dégradations affectant ces infrastructures ou leurs conditions d'accès, et d'en suivre le traitement par OWF. Il couvre la déclaration d'incidents, le suivi des interventions et la clôture des demandes une fois les travaux réalisés.

Pour ce faire, les opérateurs déposent leurs demandes de service après-vente (SAV) via l'outil dédié « eSAV », qui permet l'enregistrement des signalements, leur qualification par les équipes d'OWF et le suivi de leur traitement jusqu'à résolution.

L'audit a permis de constater que les informations à fournir lors du dépôt d'un ticket « eSAV » sont identiques pour l'ensemble des opérateurs et que ces informations font l'objet des mêmes contrôles de cohérence et de complétude, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande. Le traitement des tickets jusqu'à l'affectation aux UCI d'Orange s'effectue en mode « première entrée, première sortie » (FIFO). Le processus n'est pas automatisé : l'instruction des demandes et les décisions sur les suites à donner relèvent d'un traitement par les équipes d'OWF.

Il a également été constaté que le traitement des tickets « eSAV » s'effectue sur la même chaîne de systèmes d'information, quel que soit l'opérateur à l'origine de la demande.

Au moment de l'audit, Orange OI FttH et Orange Concessions n'avaient toutefois pas encore recours de manière effective à l'outil « eSAV » pour le dépôt de leurs demandes de service après-vente. En pratique, ces entités continuaient alors à déposer leurs signalements via l'outil « Dommages réseaux », accessible au grand public, aux collectivités territoriales et aux opérateurs. Par ailleurs, il a été constaté que le nombre d'opérateurs utilisant effectivement l'outil « eSAV » restait, à cette date, relativement limité.

Compte tenu de ces contraintes, l'audit s'est donc limité à analyser l'architecture cible des systèmes d'information afin de vérifier que, lorsque Orange OI FttH et Orange Concessions utiliseraient « eSAV », elles bénéficieraient de modalités de traitement identiques à celles applicables aux opérateurs tiers.

Cette analyse a confirmé que l'architecture retenue repose sur des processus et des outils communs. Dans ces conditions, l'audit du processus de traitement des demandes de service après-vente via « eSAV » n'a pas mis en évidence de situation de discrimination.

Les conclusions de l'audit relatives à Orange OI FttH et Orange Concessions présentaient toutefois, à la date de l'audit, un caractère théorique, en l'absence d'usage effectif de l'outil par ces entités. À la suite de ce constat, OWF s'est donc engagé à généraliser l'usage de l'outil « eSAV » à Orange OI FttH et Orange Concessions.

Depuis février 2026, ces entités utilisent l'outil « eSAV » pour le dépôt des signalements relatifs aux infrastructures aériennes. Orange s'est également engagé à étendre cet usage aux signalements relatifs aux infrastructures souterraines en 2026, afin que l'ensemble de leurs signalements de service après-vente soient déposés et traités dans les mêmes conditions que ceux des opérateurs tiers.

3.3.2 « Dommages Réseaux »

L'outil « Dommages Réseaux » est un dispositif de signalement ouvert au grand public, aux collectivités territoriales, aux opérateurs et leurs sous-traitants, et mis à disposition par Orange. Il permet à tout déclarant de porter à la connaissance d'Orange tout dommage ou incident affectant les infrastructures de génie civil, afin que ceux-ci puissent être pris en charge et, le cas échéant, faire l'objet d'une intervention.

Contrairement à l'outil « eSAV », qui s'inscrit dans un cadre de relations contractuelles entre OWF et les opérateurs ayant déployé leurs réseaux dans ses infrastructures, l'outil « Dommages Réseaux », en tant que dispositif de signalement ouvert, n'emporte aucun engagement de délai ni mécanisme de pénalité associé au traitement des demandes.

Du fait de son ouverture au grand public, les conditions d'accès à l'outil « Dommages Réseaux » sont relativement simples : le déclarant renseigne les informations nécessaires à la caractérisation du dommage et à sa localisation, ainsi que ses coordonnées, pour le cas où un contact serait nécessaire.

L'audit a permis de constater que le mécanisme de réception, d'instruction et de planification des interventions repose sur les mêmes processus et les mêmes outils, quel que soit le déclarant (opérateur tiers, Orange OI FttH, Orange Concessions, collectivité territoriale ou particulier). Il a également été constaté qu'Orange applique un critère de priorisation des demandes, fondé sur différents niveaux de priorité, en fonction notamment du danger que le dommage constaté représente pour la sécurité des personnes, l'intégrité des infrastructures ou l'usage du domaine public.

Dans le cadre de cet audit, l'analyse du fonctionnement de l'outil « Dommages réseaux » n'a pas mis en évidence de traitement différencié ni de situation de discrimination entre les différentes catégories de déclarant. Un axe d'amélioration identifié consistait toutefois à partager, dans les indicateurs de suivi transmis par Orange à l'Autorité, le niveau de priorisation associé à chaque signalement, afin de permettre un suivi plus fin des conditions de traitement des demandes (cf. section 3.4).

À la suite de ce constat, Orange a intégré, dans les données de suivi partagées trimestriellement avec l'Autorité, l'indication du niveau de priorisation associé à chaque signalement.

3.4 Autres constats transversaux sur les processus et leur pilotage

De manière transverse, l'audit a mis en évidence plusieurs axes d'amélioration portant, d'une part, sur les indicateurs de suivi des processus d'étude / commande / livraison et de service après-vente (SAV) et, d'autre part, sur les modalités d'organisation des contrôles par portefeuille d'opérateurs.

3.4.1 Indicateurs de suivi des processus d'étude/commande/livraison et de SAV

L'audit a relevé que certains des indicateurs actuellement transmis par Orange à l'Autorité mériteraient d'être enrichis, afin de permettre un suivi plus robuste de l'ensemble des étapes des processus d'étude, de commande, de livraison et de SAV.

Deux objectifs sont poursuivis à ce titre. :

- D'une part, il s'agit d'affiner le suivi de certains indicateurs qui font apparaître des différences entre les OI, afin d'isoler les effets liés aux caractéristiques propres des dossiers, notamment leur complexité, comme indiqué à la section 3.2.2. Cela doit permettre d'analyser l'équivalence des processus sans les biais induits par les différences de pratiques entre OI.
- D'autre part, il s'agit de mieux suivre certains processus pour lesquels peu ou pas d'indicateurs sont disponibles aujourd'hui.

En particulier, l'audit a mis en évidence la nécessité de disposer d'indicateurs plus détaillés concernant les délais de transmission des dossiers de fin de travaux, la ventilation des motifs de rejet des « commandes d'accès massif », ainsi que la typologie et le traitement des demandes de SAV et des signalements « Dommages Réseaux », y compris le niveau de priorisation associé à chaque signalement.

À la suite de ce constat, Orange a travaillé avec les services de l'Autorité à la définition et à la mise en œuvre des indicateurs complémentaires identifiés dans le cadre de l'audit, notamment pour le suivi des délais de transmission des DFT, la ventilation des motifs de rejet des « commandes d'accès massif » et la consolidation des données issues des outils « eSAV » et « Dommages Réseaux ». Orange s'est engagé à transmettre une partie de ces indicateurs avant la fin du premier semestre 2026, puis le reste avant la fin du second semestre 2026. Ces indicateurs couvriront l'ensemble de l'année 2026.

Si ces nouveaux indicateurs révélaient des écarts, ou ne permettaient pas d'expliquer les écarts observés à partir des indicateurs actuels, Orange s'est engagé à proposer un plan d'action.

3.4.2 Gestion par portefeuille

Enfin, l'audit a relevé que l'organisation actuelle des contrôles repose sur deux équipes d'OWF, chacune ayant la charge d'un portefeuille d'opérateurs. Ce mode de gestion par portefeuille peut présenter, à terme, plusieurs risques en matière de cohérence de traitement. Des différences pourraient en effet apparaître entre les deux équipes, tant s'agissant des pratiques opérationnelles et de l'interprétation des règles que de la formation ou des outils mobilisés.

De plus, en cas de tensions capacitaires sur l'une des équipes, les opérateurs qui lui sont rattachés pourraient être pénalisés, en subissant des délais de traitement plus élevés que ceux suivis par l'autre équipe.

OWF a indiqué qu'une base d'information commune est en place afin que les deux équipes disposent du même niveau d'information. Elle a également indiqué qu'un mécanisme de réallocation des dossiers en cas de débordement est prévu, de manière à permettre un rééquilibrage des charges entre les équipes et à limiter les risques de divergences de traitement entre les opérateurs.

OWF a toutefois fait valoir que la gestion par portefeuille permettait à l'inverse un meilleur suivi des dossiers d'un client donné de l'offre et répondait en ce sens à une demande formulée par ces derniers. Plutôt que de mettre fin à cette organisation par portefeuille, OWF propose donc de poursuivre les actions déjà en place de pilotage renforcé et d'harmonisation des pratiques.

Sous réserve de leur bonne mise en œuvre et du pilotage par indicateur détaillé à la section précédente, ce point ne semble pas faire apparaître de discrimination. Un suivi annuel sera partagé avec l'Arcep sur ces deux sujets.

4 Conclusion

L'audit des systèmes d'information d'OWF semble montrer que les processus de commande d'accès au génie civil mis en place pour Orange OI FttH, Orange Concessions et les opérateurs tiers reposent sur des outils communs et des règles de fonctionnement identiques, à l'exception des « commandes d'accès complexe » impliquant une commande de poteaux, pour lesquelles un traitement différencié a été initialement constaté lors de l'audit. Les analyses menées sur les volets « informations préalables », « étude / commande / livraison » et « service après-vente / Dommages Réseaux » n'ont pas mis en évidence de situation de traitement différencié ni discrimination entre opérateurs.

Comme susmentionné, l'audit avait mis en lumière un traitement différencié pour les « commandes d'accès complexe » nécessitant une commande de poteaux, les sous-traitants d'Orange OI FttH disposant d'un accès direct à l'outil de commande de poteaux, alors que les opérateurs tiers et Orange Concessions devaient passer par les équipes ADV. À la suite de ce constat, OWF a fait évoluer ses systèmes d'information ainsi que l'organisation de ses équipes, afin d'aligner les modalités de commande de poteaux d'Orange OI FttH sur celles des autres opérateurs. Depuis janvier 2026, les commandes de poteaux concernées sont saisies par les équipes ADV selon les mêmes modalités que celles applicables aux opérateurs tiers et à Orange Concessions.

S'agissant du processus de service après-vente *via* l'outil « eSAV », l'audit n'a pas mis en évidence de situation de discrimination. L'architecture des systèmes d'information analysée dans le cadre de l'audit permet de s'assurer que les demandes sont traitées, pour l'ensemble des opérateurs, selon les mêmes règles et au moyen de la même chaîne d'outils. Depuis février 2026, Orange OI FttH et Orange Concessions utilisent l'outil « eSAV » pour le dépôt des signalements relatifs aux infrastructures aériennes. Orange s'est également engagé à généraliser cet usage aux signalements relatifs aux infrastructures souterraines en 2026, afin que leurs demandes de SAV soient déposées et traitées dans les mêmes conditions que celles des opérateurs tiers qui utilisent « eSAV ».

Par ailleurs, s'agissant des indicateurs, leur enrichissement et leur exploitation au titre de l'année 2026 constitueront un point d'attention particulier pour l'Autorité. Ils devront permettre de renforcer le suivi des processus concernés, d'objectiver, le cas échéant, les écarts éventuellement constatés entre OI et d'apprécier, le cas échéant, la nécessité pour OWF de proposer un plan d'action.

L'Autorité sera attentive à la mise en œuvre effective de ces engagements et à leurs effets concrets sur le fonctionnement des processus d'accès et de SAV, afin de s'assurer, dans la durée, du respect par Orange de ses obligations de non-discrimination et du principe d'équivalence des intrants.