



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES (CCP)

**Accord-cadre portant sur des prestations d'audit de systèmes  
d'information d'opérateurs de réseaux fixes en France**

**Marché subséquent n°01 – Audit du groupe Altitude**



## Sommaire

PRÉAMBULE.....	3
Article 1 - Objet du marché subséquent.....	5
Article 2 - Description des prestations attendues .....	5
Article 2.1 Objectif poursuivi .....	5
Article 2.2 Périmètre des prestations .....	5
Article 2.3 Opérateur audité.....	6
Article 2.4 Contenu des prestations et livrables attendus.....	6
Article 2.4.1 Étape 1 : Analyse et préparation de l’audit.....	6
Article 2.4.2 Étape 2 : Réalisation de l’audit.....	6
Article 2.4.3 Étape 3 : Restitution .....	7
Article 2.5 Description du calendrier et des livrables attendus.....	7
Article 3 - Modalités organisationnelles .....	9
Article 4 - Modalités administratives relatives au marché subséquent .....	10
Article 4.1 Modalités de mise en concurrence et sélection de l’offre.....	10
Article 4.2 Durée du marché subséquent .....	10
Article 4.3 Modalités financières du marché subséquent .....	10

# Accord-cadre portant sur des prestations d'audit de systèmes d'information d'opérateurs de réseaux fixes en France

## Marché subséquent n°01 – Audit du groupe Altitude

### PRÉAMBULE

Le présent marché subséquent est effectué sur le fondement de l'accord-cadre relatif à la réalisation de prestations d'audit de systèmes d'information d'opérateurs de réseaux fixes en France.

Le présent Cahier des clauses particulières (CCP) complète ou précise les clauses du Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et du Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) de l'accord-cadre précité.

Conformément à l'article 10.2 du CCAP, sauf dérogation, en cas de contradiction entre les stipulations de l'accord-cadre sur la base duquel le marché subséquent est passé et les stipulations du marché subséquent, les stipulations de l'accord-cadre prévalent.

#### Cadre juridique

Le droit de l'Union européenne et le droit national donnent compétence à l'Arcep en matière de régulation du marché du haut et du très haut débit fixe. Sur le segment de la fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), le cadre symétrique, fondé sur l'article L. 34-8-3 du code des communications électroniques et des postes (ci-après « CPCE »), définit les obligations applicables à toute personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique permettant de desservir un utilisateur final.

Ainsi, l'article 8 de la décision n° 2020-1432 de l'Autorité, relatif au renforcement des garanties de non-discrimination concernant les systèmes d'information (ci-après « SI ») et les processus opérationnels et techniques des opérateurs d'infrastructure FttH, 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 aval, 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. »*

#### Importances des processus opérationnels et techniques

Les processus opérationnels et techniques d'accès mis en œuvre par les exploitants de réseaux FttH ont une importance particulière du point de vue concurrentiel. La commercialisation d'un accès sur le marché de détail nécessite l'échange d'un grand nombre d'informations entre l'opérateur commercial (ci-après « OC ») et l'opérateur d'infrastructure (ci-après « OI »), *a fortiori* au moment où est déployée une nouvelle infrastructure. Dans un premier temps, l'opérateur commercial devra raccorder le point de mutualisation (ci-après « PM ») à son réseau. Il devra, pour ce faire, disposer le plus tôt possible des informations relatives à l'avancement des travaux et à la mise à disposition du PM (flux infrastructures). Ensuite, l'immeuble devra être identifié comme « éligible » dans les SI de l'OI pour que l'opérateur commercial puisse commercialiser un accès à cette adresse (flux éligibilité). Lorsque le client de l'OC aura confirmé sa commande d'accès, celui-ci devra à son tour commander à l'OI ledit

accès *via* un flux d'information spécifié par l'OI et grâce à un outil d'aide à la prise de commande (ci-après « OAPC ») et s'appuyant généralement sur les travaux d'Interop'fibre (flux « commande »). Cette commande pourra également donner lieu à l'établissement d'un raccordement final qui nécessite de compléter la commande. Les difficultés rencontrées en post-production appellent, elles aussi, à la mobilisation de processus et de flux informatiques qui sont encore à stabiliser sur les réseaux FttH (flux « SAV »).

Le caractère non-discriminatoire des processus opérationnels et techniques – notamment les informations relatives aux immeubles, à l'éligibilité des lignes, au service de livraison de la ligne et au service après-vente – est un enjeu majeur pour que la migration des abonnés vers les réseaux FttH engagée par le secteur n'entraîne pas de difficultés d'un point de vue concurrentiel.

L'Autorité prête également une attention particulière à la circulation de l'information au sein du système d'information des OI qui possèdent une branche de détail ou toute autre entité économique qui lui est liée et exerce une activité en aval.

En effet, le SI de ces OI contient tant des informations issues de l'activité de gros de l'opérateur que des informations utiles à ses activités en aval. Il est donc essentiel que seules des personnes dûment habilitées puissent accéder à certaines informations et, à l'inverse, se voient refuser l'accès à d'autres informations. Dans ce contexte, l'OI se doit de piloter la gestion des droits informatiques, c'est-à-dire les autorisations et les interdictions d'accès à certaines informations, en fonction des rôles et des métiers des collaborateurs concernés, y compris dans les cas de sous-traitance.

Entre 2018 et 2025, l'Autorité a effectué des audits des SI d'Orange, d'Altice France (SFR, XpFibre) et d'Iliad afin de vérifier le caractère non-discriminatoire des flux, processus et modules qui les composent. Ces audits ont abouti à des modifications et à des améliorations sensibles de ces mêmes SI en matière de garanties d'égalité de traitement entre les branches de détail de ces opérateurs intégrés et les opérateurs commerciaux tiers.

Le groupe Altitude est présent sur différents marchés des accès FttH

En tant qu'OI, Altitude exploite environ 4,4 millions de lignes FttH, notamment en zone d'initiative publique (réseaux d'initiative publique, ou « RIP », et en zone d'appel à manifestations d'engagements locaux, ou « AMEL »), soit environ 11% des locaux raccordables au FttH au niveau national à la fin du T4 2024. L'accès à l'infrastructure FttH exploitée par Altitude Infrastructure doit être garanti à l'ensemble des OC souhaitant commercialiser leurs offres sur l'ensemble du territoire.

Le groupe Altitude dispose, par ailleurs, de plusieurs branches commerciales agissant sur les marchés en aval :

- De gros, *via* sa filiale Covage ;
- De détail à destination des entreprises, *via* sa filiale Linkt ;
- De détail, spécialisé dans la vente indirecte à destination des entreprises, *via* sa filiale Netwo.

De ce fait, les enjeux de non-discrimination relatifs aux SI ainsi qu'à la possibilité de raccordement présentent une importance déterminante pour l'exercice d'une concurrence fondée sur les mérites de chaque OC.

L'Autorité souhaite donc **examiner les SI FttH relatifs aux processus de commande FttH du groupe Altitude, et les moyens mis en œuvre pour assurer le respect de l'obligation de non-discrimination et de l'obligation de mise en œuvre d'outils communs<sup>1</sup> pour les échanges entre OI et OC** (sauf exception). C'est dans ce cadre que sera effectué le présent marché subséquent.

---

<sup>1</sup> Décision n° 2020-1432 de l'Arcep en date 8 décembre 2020 (p.19) : « Un outil ou un processus est « commun », au sens de l'Autorité, lorsqu'il est utilisé par la branche de détail d'un opérateur d'infrastructure, ou par toute autre entité économique qui lui est liée et exerce une activité en aval, exclusivement au travers des interfaces proposées aux opérateurs tiers. »

## Article 1 - Objet du marché subséquent

Le présent marché subséquent porte **sur la réalisation d'un audit des systèmes d'information des sociétés associées ou affiliées au groupe Altitude (ci-après « Altitude »)**, utilisés pour les processus d'éligibilité, de commande, de production/livraison et de SAV d'accès FttH, y compris les accès destinés aux professionnels et aux entreprises.

## Article 2 - Description des prestations attendues

### Article 2.1 Objectif poursuivi

L'objectif de l'audit est de **s'assurer de l'égalité de traitement par Altitude entre ses propres branches commerciales de gros et de détail, et les opérateurs commerciaux tiers, sur les processus liés à l'éligibilité, à la commande, à la production et à la livraison et au service après-vente d'accès FttH**. L'Autorité souhaite également identifier si ces processus fonctionnent sur la base d'outils communs et si l'opérateur possède un mode de fonctionnement et une architecture garantissant une stricte équivalence de traitement en interne et pour les opérateurs tiers.

Autrement dit, il s'agit pour l'Autorité de s'assurer que les branches commerciales du groupe Altitude, en tant qu'OC, accèdent aux réseaux FttH déployés par l'OI Altitude dans les mêmes conditions que les OC FttH tiers qui accèdent également aux réseaux FttH déployés par l'OI Altitude.

L'Autorité souhaite également **identifier et délimiter les processus fonctionnant sur la base d'« outils communs »** (outils utilisés par la branche de détail exclusivement au travers des interfaces proposées aux opérateurs tiers, fonctionnant ainsi selon les mêmes modalités et entraînant les mêmes traitements pour les flux issus des branches commerciales de gros et de détail de l'OI que pour ceux issus des autres opérateurs) et déterminer s'ils possèdent un mode de fonctionnement et une architecture garantissant une stricte équivalence de traitement en interne et pour les opérateurs tiers.

### Article 2.2 Périmètre des prestations

Les prestations faisant l'objet du marché subséquent consistent à auditer les processus suivants :

1. Le **processus d'éligibilité** : toute information rendue accessible aux branches commerciales de gros et de détail doit être fournie dans le même temps, avec le même niveau de détail et les mêmes possibilités d'exploitation (format des données, automatisation), aux OC signataires de la convention d'accès aux lignes d'Altitude. On examinera, au minimum, les outils d'éligibilité FttH, en particulier les outils de référentiel des adresses STBAN, et de référentiel des éléments du réseau FttH Netgéo.
2. Le **processus de commande d'accès FttH**, incluant au minimum :
  - Les outils d'aide à la prise de commande, en particulier l'outil STBAN cité ci-avant.
  - Les outils de prise de commande, en particulier l'outil de saisie des fichiers de commande, ICCv2, et l'outil de passage de commande, X3.
3. Le **processus de production et de livraison d'accès FttH**, incluant au minimum :
  - Les outils de mutation de route optique en cas de difficulté de production, en particulier l'outil E-Mutation.
  - Les outils de planification des interventions réseau, en particulier l'outil de gestion des interventions en mode OI, Praxedo, et l'outil de gestion des interventions, ICCv2 cité ci-avant.

4. Les **processus de service après-vente**, incluant au minimum :

- Les outils de gestion des tickets d'incident, en particulier l'outil IRRIS.
- Les outils de mutation de route optique en cas d'incident, en particulier les outils IRRIS et E-mutation mentionnés ci-avant.

5. Les **processus de gestion des droits** au sein du groupe, en particulier l'outil Active Directory.

La liste d'outils mentionnée *supra* n'est pas nécessairement exhaustive. Si le Titulaire identifie d'autres outils utilisés dans le cadre de ces processus, ces outils seront également à auditer.

Pour tous les processus mentionnés, l'Autorité souhaite que ces processus soient analysés pour les commandes d'accès FttH passifs, qu'ils soient sans ou avec qualité de service renforcée (de premier ou de second niveau).

En outre, pour tous les processus mentionnés, le Titulaire sera vigilant aux éventuelles spécificités liées aux accès FttH dans les locaux disposant de plusieurs accès FttH (« **multi-accès FttH** »).

## Article 2.3 Opérateur audité

Le Titulaire réalisera l'audit au sein de sites appropriés, détenus ou exploités par **Altitude SAS**, dont le siège social est situé au 23 rue de l'Arcade, 75008 PARIS, ou de toute société associée ou affiliée à Altitude SAS.

En particulier, deux sites situés en régions normande (Val de Reuil) et parisienne (La Défense), seront audités. Des visites pourront, si besoin, avoir lieu sur d'autres sites géographiques appropriés en France métropolitaine.

## Article 2.4 Contenu des prestations et livrables attendus

L'audit a pour objet les vérifications des processus décrits à l'Article 2.2 du présent CCP.

### **Information pour la candidature :**

Les candidats sont invités à proposer, dans le mémoire technique en réponse au marché subséquent, une méthodologie précise, pour chacun des volets et pour chaque étape, pour mener à bien ces vérifications. La qualité et la cohérence de la méthodologie proposée seront des éléments déterminants dans le choix de l'Arcep, conformément au critère n°1 figurant à l'Article 9.2 du CCAP de l'accord-cadre.

Les étapes d'exécution des prestations sont celles prévues à l'article 2.2 du CCTP de l'accord-cadre.

Au sein des articles suivants, l'Autorité précise ses attentes pour ce marché subséquent.

Le Titulaire proposera un découpage de l'audit en 5 volets correspondant aux processus détaillés à l'Article 2.2 du présent CCP. Chaque volet se déroulera en 3 étapes, définies au sein des articles 2.4.1 à 2.4.3 ci-dessous.

Les livrables attendus sont précisés à l'Article 2.5 du présent CCP, et définis aux articles 2.2 et 3 du CCTP de l'accord-cadre.

### Article 2.4.1 Étape 1 : Analyse et préparation de l'audit

Cette étape se déroulera conformément à l'article 2.2.2a) du CCTP de l'accord-cadre.

### Article 2.4.2 Étape 2 : Réalisation de l'audit

Cette étape se déroulera conformément à l'article 2.2.2b) du CCTP de l'accord-cadre.

Conformément à l'Article 2.3 du présent CCP, l'audit aura lieu sur plusieurs sites d'Altitude, en France métropolitaine. Les lieux exacts seront indiqués par l'Autorité lors de la réunion de lancement.

L'audit aura pour objet les vérifications décrites à l'article 2.2 du présent CCP.

Les différents volets de la mission pourront éventuellement être exécutés simultanément.

#### Article 2.4.3 Étape 3 : Restitution

Cette étape se déroulera conformément à l'article 2.2.2c) du CCTP de l'accord-cadre.

### Article 2.5 Description du calendrier et des livrables attendus

L'étude comportera trois étapes distinctes (avec leurs durées maximales<sup>2</sup>) :

#### Étape 1. Analyse et préparation de l'audit (décrite à l'article 2.4.1 du présent CCP)

La date de démarrage ( $T_0$ ) de cette phase est matérialisée par la réunion de lancement.

La réunion de lancement se tiendra au plus tard trois semaines après notification du marché subséquent.

- Le Titulaire réalisera cette phase sous 13 semaines à compter de la réunion de lancement : la première version finalisée des livrables L2 et L3 sera livrée sous 11 semaines au maximum ;
- La version définitive (validée par l'Arcep) du livrable final sera livrée sous 13 semaines maximum.

#### Étape 2. Réalisation de l'audit (décrite à l'article 2.4.2 du présent CCP).

Le Titulaire réalisera cette phase sous 31 semaines à compter de la validation des livrables de l'étape 1 par l'Autorité :

- La première version finalisée des livrables L4 et L5 sera livrée au plus tard 4 semaines après chaque visite d'audit. Au plus tard, l'ensemble des livrables L4 et L5 (pour les 5 volets) sera livré sous 28 semaines au maximum ;
- La version définitive (validée par l'Arcep) des livrables dans leur version finale pour l'ensemble des volets sera livrée sous 31 semaines au maximum.

En tout état de cause, la durée d'exécution de chacun des volets, tels que décrits à l'article 2.4, ne pourra excéder 16 semaines.

#### Étape 3. Restitution de l'audit et clôture de la mission (décrite à l'article 2.4.3 du présent CCP).

Le Titulaire réalisera cette phase sous 9 semaines à compter de la validation des livrables de l'étape 2 par l'Autorité :

- La remise de la version finalisée des livrables L6 et L7 sera livrée au plus tard sous 7 semaines. Au plus tard, les versions définitives (validées par l'Arcep) seront livrées sous 8 semaines.
- Présentation du livrable L8 à l'Arcep sous 8 semaines pour validation finale et présentation à l'opérateur audité sous 9 semaines.

---

<sup>2</sup> Les durées mentionnées incluent le temps nécessaire pour la revue des livrables par l'Autorité et, le cas échéant, les éventuels ajustements à faire par le Titulaire avant leur validation. Le Titulaire doit prévoir un délai d'au moins une semaine pour la revue des livrables par l'Autorité. Il lui est conseillé de restituer ses livrables en amont afin de permettre à l'Autorité d'effectuer la revue des livrables dans les meilleures conditions.

L'étude se déroulera sur un délai global de **13 mois maximum** à partir de la date de la réunion de lancement ( $T_0$ ). Le Titulaire pourra exécuter les différentes étapes simultanément.

#### Information candidature

Il appartient au candidat, dans sa proposition, de prévoir le temps imparti pour la réalisation des différentes phases dans la limite du délai global prévu pour toute la prestation.

Un tableau récapitulatif du calendrier de la mission et des livrables attendus est précisé en synthèse ci-dessous.

Le format attendu pour les livrables est décrit à l'Article 3 du CCTP.

Tableau 1 - Listes des livrables à chaque phase et calendrier indicatif associé

Étape	Livrables attendus	Livrables	Délai maximum de restitution de la première version finalisée des livrables (échéance de livraison à partir de la date de la réunion de lancement $T_0$ ou de l'échéance précédente)	Délai maximum de finalisation de la version définitive des livrables (échéance de livraison à partir de la date de la réunion de lancement $T_0$ ou de l'échéance précédente)
<b>Étape 1</b>	Compte rendu de la réunion de lancement	L1	Remise du L1 : $T_0 + 1$ semaine ( $T_1$ )	Finalisation du L1 : $T_0 + 1$ semaine ( $T_1$ )
	Logigramme des SI à auditer	L2	Remise de L2 et L3 : $T_0 + 11$ semaines	Finalisation de L2 et L3 : $T_0 + 13$ semaines ( $T_2$ )
	Méthodologie détaillée pour conduire l'audit et grille de contrôle	L3		
<b>Étape 2</b>	Compte rendu détaillé d'audit	L4	Remise de L4 et L5 : au plus tard un mois après chaque visite d'audit.	Finalisation du dernier lot de livrables L4 et L5 : $T_2 + 31$ semaines ( $T_3$ )
	Grille de contrôle complétée	L5	Ces livrables seront fournis pour chacun des 5 volets de l'étude.  Remise au plus tard du dernier lot de livrables L4 et L5 : $T_2 + 28$ semaines	
<b>Étape 3</b>	Logigramme affiné des SI audités	L6	Remise du L6 et L7 : $T_3 + 7$ semaines	Finalisation du L6 et L7 : $T_3 + 8$ semaines ( $T_4$ )
	Logigramme cible des SI audités (le cas échéant)			
	Rapport de restitution global, incluant une synthèse des conclusions et recommandations	L7		
	Support de présentation de la réunion de restitution, ainsi que les supports intermédiaires (L4, L5) en vue de la restitution	L8	Remise du L8 : $T_3 + 8$ semaines ( $T_5$ )	Finalisation du L8 : $T_3 + 9$ semaines ( $T_5$ )



Le rapport de restitution global comprendra une partie dédiée aux accès destinés aux professionnels et aux entreprises : accès FttH à qualité de service renforcée, multi-accès FttH.

Les délais d'exécution proposés par le Titulaire trouveront à s'appliquer dans le cas où ceux-ci seraient plus avantageux que ceux exposés dans le planning ci-dessus.

En cas de non-respect des délais d'exécution, des pénalités pourront être appliquées, dans le respect des dispositions de l'article 20 du CCAP.

### Article 3 - Modalités organisationnelles

La réalisation de la prestation est organisée selon les modalités définies à l'article 2.2.1 du CCTP de l'accord-cadre.

Tableau 2 - Synthèse de la comitologie prévue

Étape	Type	Fréquence	Présentiel (locaux Arcep) / visioconférence	Objet
<b>Étape 1</b>	Réunion de lancement Arcep / Titulaire	1 fois  3 semaines au maximum après la date de notification du marché subséquent	Présentiel  (ou visioconférence sur demande expresse de l'Autorité)	Lancement du projet
<b>Étape 1</b>	Comité de pilotage Arcep / Titulaire	Bimensuel	Visioconférence  (ou présentiel sur demande expresse de l'Autorité)	Suivi de l'avancement du marché subséquent et l'aboutissement des livrables L2 et L3
<b>Étape 2</b>	Comité de pilotage Arcep / Titulaire	Hebdomadaire	Visioconférence  (ou présentiel sur demande expresse de l'Autorité)	Suivi de l'avancement du marché subséquent et l'aboutissement du livrable L4 et L5
<b>Étape 2</b>	Comité de pilotage Arcep / Titulaire / Altitude	Bimensuelle	Visioconférence  (ou visioconférence sur demande expresse de l'Autorité)	Suivi de l'avancement du marché subséquent
<b>Étape 3</b>	Réunion de restitution Arcep / Titulaire / Altitude	1 fois  Selon le calendrier précisé en Article 2.5	Présentiel	Présentation des livrables L6, L7 et L8

## Article 4 - Modalités administratives relatives au marché subséquent

### Article 4.1 Modalités de mise en concurrence et sélection de l'offre

La **date limite de remise des offres pour le présent marché subséquent** est : le **25 septembre 2025 à 14h00**. Les offres seront remises via la plateforme PLACE conjointement à la réponse à l'appel d'offres pour l'accord-cadre.

Les modalités de mise en concurrence du présent marché subséquent sont décrites aux articles 9.1 et 9.2 du CCAP de l'accord-cadre. Dès lors, l'analyse des offres sera effectuée sur la base des critères énoncés au sein de l'article 9.2 du CCAP.

Les documents attendus dans le cadre du présent marché subséquents sont décrits au sein du CCAP et du RC.

Les variantes ne sont pas autorisées dans le cadre de la présente consultation.

### Article 4.2 Durée du marché subséquent

Le présent marché subséquent a une durée de **seize (16) mois** à compter de la notification de l'acte d'engagement y afférent.

### Article 4.3 Modalités financières du marché subséquent

Les modalités d'élaboration des prix et de facturation du présent marché subséquent sont celles décrites au sein du CCAP de l'accord-cadre.

Le paiement s'effectuera conformément au phasage budgétaire suivant :

- 20 % à l'issue de la validation par l'Autorité de l'Étape 1 ;
- 60% à l'issue de la validation par l'Autorité de l'Étape 2 (comportant la réalisation de l'ensemble des volets) ;
- 20% à l'issue de la validation par l'Autorité de l'Étape 3.