



Lignes actives ou dormantes ? Les services opérateurs pour auditer son parc avant la fin du cuivre

Le premier obstacle à la migration hors du cuivre n'est ni technique ni financier : c'est la connaissance de son propre parc. Le réseau cuivre est en service depuis plus de cinquante ans, et sur cette durée les lignes se sont accumulées au fil des déménagements, des ouvertures et fermetures de sites, des changements d'organisation. Beaucoup ne sont plus suivies ni documentées, au point que plus personne ne sait précisément ce qui est actif, ce qui sert encore et ce qui pourrait être résilié. Face à cette difficulté, les opérateurs proposent des services d'accompagnement pour cartographier le parc et distinguer les lignes actives des lignes dormantes. Cet article décrit ces services et ce qu'ils apportent.

Le vrai problème : personne ne connaît son parc

La situation est plus répandue qu'on ne l'imagine. Selon les acteurs du secteur, la très grande majorité des entreprises, souvent estimée autour de neuf sur dix, n'a pas une connaissance exhaustive de son parc de lignes. Ce constat n'a rien d'étonnant au regard de l'histoire d'une ligne analogique : simple à commander, autonome une fois installée, elle continue de fonctionner et d'être facturée pendant des années sans qu'aucune revue ne soit menée. Une ligne posée pour un fax remplacé depuis, un accès resté actif après le départ d'un service, une ligne de secours dont la fonction s'est perdue : autant de situations qui produisent un parc opaque, où l'abonnement est bien réel mais où l'usage a disparu des mémoires. La fin du cuivre oblige à rouvrir ce dossier resté clos.

Pourquoi distinguer l'actif de l'inactif est si difficile

La difficulté centrale est de trancher, pour chaque ligne, entre trois états : une ligne activement utilisée, une ligne facturée mais sans usage réel, et une ligne dont la fonction est incertaine. La facture seule ne suffit pas à répondre, car elle atteste qu'une ligne existe et qu'elle est payée, sans dire à quoi elle sert ni si elle est réellement sollicitée. Une ligne peut être physiquement débranchée depuis un déménagement tout en continuant d'être facturée ; à l'inverse, une ligne

critique peut se cacher derrière un intitulé anodin. Ajoutons que les équipements raccordés, alarme, ascenseur, terminal de paiement, relèvent souvent de contrats distincts gérés hors de la sphère télécom. Démêler cet écheveau à la main, ligne par ligne, est un travail long et incertain que peu d'organisations sont outillées pour mener seules.

Le service d'audit de parc proposé par les opérateurs

C'est précisément la réponse qu'apportent les opérateurs à travers un service d'audit de parc. Il s'agit d'une prestation structurée, dont l'objet est de dresser un inventaire complet, d'analyser les usages et de formuler des préconisations ligne par ligne. Les grands opérateurs nationaux proposent ce type d'accompagnement dans le cadre de la préparation à la fin du cuivre, de même que des opérateurs spécialisés et des intégrateurs télécom. Le principe est partout comparable : à partir des données de facturation et d'un dialogue avec l'entreprise, l'opérateur reconstitue la cartographie réelle du parc et identifie ce qui doit être migré, ce qui peut être résilié et ce qui appelle une investigation complémentaire.

Comment se déroule un audit

La démarche suit généralement trois temps. La collecte d'abord : l'entreprise désigne un référent interne qui travaille avec les équipes de l'opérateur et leur donne accès aux extranets de facturation. Ce point est essentiel, car cet accès permet d'analyser les flux de chaque ligne quel que soit l'opérateur d'origine, et donc de traiter un parc éclaté entre plusieurs fournisseurs. On rassemble à cette occasion les factures des six à douze derniers mois, l'inventaire connu, les contrats en cours et un rappel des besoins métier. L'analyse ensuite : les équipes retraitent les factures, mesurent l'activité réelle de chaque ligne, cartographient les usages et repèrent les anomalies, lignes sans trafic, accès sous-utilisés, doublons. Les préconisations enfin : un rapport écrit synthétise l'état des lieux et propose, pour chaque ligne, une instruction claire, migration, résiliation ou vérification, assortie des modalités de mise en œuvre.

Ce que révèle un audit : l'exemple des lignes fantômes

Les résultats d'un audit sont souvent édifiants. Il n'est pas rare de découvrir des lignes analogiques toujours facturées mais physiquement débranchées depuis un déménagement ancien, des accès sous-utilisés, ou des abonnements dont l'usage a cessé sans que la résiliation ait suivi. En moyenne, les audits conduisent à préconiser la résiliation d'une part significative du parc analogique, de l'ordre de plusieurs pour cent, et certains retours d'expérience font état de proportions plus élevées encore lorsque le parc n'avait jamais été revu. Cette part correspond à autant de lignes qu'il ne sera pas nécessaire de migrer, ce qui allège le projet, et à des

abonnements dont la suppression génère une économie immédiate. L'audit ne se contente donc pas de préparer la migration : il fait le ménage dans un parc devenu illisible.

Un double bénéfice : préparer la migration et réduire la facture

L'intérêt d'un audit se joue sur deux plans complémentaires. Sur le plan de la migration, il fournit la base indispensable de tout le projet : la liste fiable et qualifiée des lignes à traiter, sans laquelle aucune planification sérieuse n'est possible. On ne migre bien que ce que l'on a d'abord recensé. Sur le plan financier, il identifie les lignes résiliables et les accès surdimensionnés, transformant une contrainte réglementaire en occasion de rationalisation. Une ligne supprimée est une économie récurrente et une ligne de moins à migrer. C'est cette double valeur, opérationnelle et budgétaire, qui justifie de mener l'audit tôt, avant même d'arbitrer les solutions techniques de remplacement.

Le cas particulier des collectivités

Les collectivités disposent d'un levier supplémentaire. Le cadre réglementaire prévoit qu'à l'approche de la fermeture technique, elles peuvent solliciter auprès d'Orange des données relatives au parc cuivre encore actif sur leur territoire, notamment le nombre de lignes cuivre et le nombre de lignes inactives depuis plus de vingt-quatre mois sur le périmètre de la commune, sous réserve d'un accord de confidentialité. Cette information, mobilisable à partir de douze mois avant la fermeture technique, aide à identifier les situations à traiter et à accompagner les migrations les plus délicates, notamment celles des publics éloignés du numérique. Pour une collectivité, croiser cette donnée avec l'inventaire de ses propres sites offre une vision d'ensemble précieuse.

Les points de vigilance

Quelques précautions accompagnent utilement le recours à un audit opérateur. La qualité du résultat dépend étroitement de l'implication du référent interne et de l'exhaustivité des factures fournies : un parc partiellement documenté produira une cartographie partielle. L'audit s'appuie sur les données de facturation et d'usage, mais la qualification fine de certains usages spécifiques, en particulier les équipements de sécurité, suppose de croiser ces données avec les contrats de maintenance et une vérification de terrain. Enfin, un audit conduit par un opérateur s'inscrit naturellement dans une logique commerciale ; il est légitime et utile, mais l'entreprise gagne à garder la maîtrise de ses décisions et, pour les parcs importants ou complexes, à envisager un regard indépendant. Ces réserves ne remettent pas en cause l'intérêt de la

démarche : elles en conditionnent la qualité.

En synthèse

Le principal obstacle à la sortie du cuivre est l'ignorance de son propre parc, hérité de cinquante ans d'accumulation sans revue. Distinguer les lignes actives des lignes dormantes est un exercice difficile que la facture seule ne permet pas de trancher. Les services d'audit proposés par les opérateurs répondent directement à ce besoin : en s'appuyant sur les données de facturation collectées avec un référent interne, ils reconstituent la cartographie réelle du parc, identifient les lignes fantômes et livrent des préconisations ligne par ligne. Le bénéfice est double, préparer la migration et alléger la facture, et les collectivités disposent en outre de données réglementaires spécifiques. Auditer son parc n'est pas une étape parmi d'autres : c'est la fondation sur laquelle repose l'ensemble du projet de migration.

Cet article présente un cadre général et ne se substitue pas à une étude adaptée à chaque organisation. Les proportions de lignes résiliables citées sont des ordres de grandeur issus de retours du marché et varient selon les parcs. Sources : Arcep, obligations d'Orange en matière de partage de données sur le parc cuivre ; documentation publique des opérateurs et intégrateurs télécom (Bouygues Telecom Entreprises, SFR Business et autres) ; guides des services de l'État.

Pour aller plus loin

- [Lignes analogiques : pourquoi un inventaire des usages précis est indispensable](#)
- [État du parc de lignes : quelles informations les opérateurs peuvent fournir](#)
- [Le RIO comme outil de diagnostic : identifier une ligne analogique](#)
- [Check-list de migration : les 10 points à vérifier avant la coupure](#)

Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

[Échanger avec un expert : https://finducuire.info/contact/](https://finducuire.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [État du parc de lignes : quelles informations les opérateurs peuvent fournir aux collectivités et entreprises](#)
- [Portabilité des numéros : garder ses lignes lors d'une migration télécom](#)
- [Collectivités : le rôle du maire face à la fin du cuivre](#)
- [ERP et fin du cuivre : obligations de sécurité incendie et ascenseur](#)

Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info

[*https://finducuire.info/services-operateurs-audit-parc-lignes-actives-inactives-fin-cuivre/*](https://finducuire.info/services-operateurs-audit-parc-lignes-actives-inactives-fin-cuivre/)