Communiqué de presse

RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique : Les améliorations sur les taux de panne se confirment mais la filière doit rester mobilisée sur la mise en œuvre de ses engagements

Paris, le 2 septembre 2025

Les réseaux en fibre optique (FttH) sont devenus la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet. Consciente des enjeux liés au bon fonctionnement des réseaux en fibre optique, l'Arcep a mis en place en juillet 2023 un observatoire afin d'apprécier l'effet des travaux engagés par la filière sur la qualité de leur exploitation. Cette 6ème édition est enrichie de deux nouveaux indicateurs permettant de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

L'amélioration de la qualité, perceptible sur la majorité des réseaux, semble se confirmer

A l'instar des précédentes éditions, l'observatoire rend compte de l'évolution des taux de pannes et d'échecs au raccordement. **Les résultats de cette édition confirment la poursuite de l'amélioration observée sur les taux de pannes signalées aux opérateurs d'infrastructure par les opérateurs commerciaux**. L'Arcep observe ainsi qu'en deux ans la situation s'est sensiblement améliorée : le nombre de réseaux affichant un taux de pannes supérieur ou égal à 1% a fortement diminué, passant de 9 réseaux en mars 2023 (représentant environ 420 000 abonnés) à 3 réseaux en mars 2025 (représentant 48 000 abonnés). Néanmoins, sur certains réseaux, notamment en Ile-de-France, les taux restent encore élevés.

Des efforts sont encore attendus sur la qualité des raccordements et sur la correction des malfaçons

Les indicateurs permettant de rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements introduits lors de la précédente édition de l'observatoire (taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon et le taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours) montrent à nouveaux **des disparités entre les opérateurs commerciaux**.

L'analyse effectuée sur un échantillon des comptes-rendus des interventions réalisées sur les réseaux d'un opérateur d'infrastructure montre qu'au premier trimestre 2025, entre 7% et 9% des raccordements réalisés présentent une malfaçon critique. De plus, **la capacité des opérateurs commerciaux à corriger ces malfaçons demeure très contrastée**. Ces deux indicateurs doivent être appréciés concomitamment. En effet, certaines malfaçons étant plus complexes à corriger que d'autres, le délai de correction peut en être affecté.

Cette édition s'enrichit de deux nouveaux indicateurs concernant l'expérience des utilisateurs

Pour la première fois, l'Arcep publie un indicateur **concernant les utilisateurs affectés par au moins une panne au cours du mois**[1], qui vise à **mieux prendre en compte l'expérience des utilisateurs.** Le taux d'utilisateurs affectés par au moins une panne au cours du mois diminue au niveau national, passant de 2,2% en janvier 2024 à 1,7% en mars 2025. Cette tendance, ainsi que les écarts observés entre territoires, suivent une dynamique similaire à celle du taux de pannes signalées aux opérateurs d'infrastructure par les opérateurs commerciaux, et confirment l'amélioration perçue depuis plusieurs éditions.

Par ailleurs, l'Arcep publie également pour la première fois un autre indicateur sur l'expérience utilisateur, portant cette fois sur **le succès des commandes de mise en service des lignes.** Il en ressort que 85 % des

[1] L'indicateur publié jusqu'alors sur les taux de panne concerne les pannes signalées à l'opérateur d'infrastructure par l'opérateur commercial, il ne concerne donc pas nécessairement toutes les pannes que peut connaître l'utilisateur. Le nouvel indicateur qui complète le précédent, se place du point de vue de l'utilisateur, et suit le taux d'abonnés affectés par au moins une panne au cours du mois, toutes pannes confondues, y compris par exemple des pannes provenant de défaut des matériels de l'opérateur commercial (équipements actifs, *etc.*).

commandes aboutissent à une mise en service – qu'il s'agisse d'une première installation ou d'un changement d'opérateur – dans un délai de moins de 60 jours. 15% des commandes font donc l'objet d'un échec, d'un abandon de l'opérateur ou du client ou d'une mise en service dans un délai supérieur à 60 jours. Ce taux est globalement stable au niveau national depuis janvier 2024. L'Arcep souligne toutefois que le succès de la mise en service ne signifie pas que l'intervention ait pour autant été réalisée dans les règles de l'art.

La filière doit rester mobilisée pour améliorer la qualité d'exploitation des réseaux FttH

L'Arcep considère qu'il reste prématuré de tirer des conclusions définitives sur l'efficacité des actions engagées par la filière. L'autorité rappelle que l'évolution des indicateurs devra s'apprécier sur le long terme et qu'il est nécessaire que l'ensemble de la filière reste mobilisé et poursuive la mise en œuvre du plan d'action « Qualité de la fibre » présenté à l'Arcep et au gouvernement en septembre 2022 (*cf*. encadré).

La qualité des réseaux en fibre optique, un des chantiers prioritaires de l'Arcep

Les réseaux en fibre optique (FttH) sont devenus la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet. Consciente des enjeux liés à la qualité de l'exploitation de ces réseaux, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux avec les opérateurs afin de résoudre les difficultés observées. Les opérateurs ont présenté à l'Arcep et au gouvernement en septembre 2022 un plan d'action Qualité de la fibre, dont le suivi est assuré par l'Autorité.

L'Arcep rend régulièrement compte sur son site internet de l'avancée de ces travaux qui se concentrent autour de deux axes principaux :

- d'une part, **l'amélioration de la qualité des interventions** des techniciens des opérateurs commerciaux sur les réseaux en fibre optique, accompagnée d'un renforcement des contrôles et la correction des malfaçons ;
- d'autre part, **la reprise des réseaux générant le plus d'incidents** incluant pour la plupart une remise en état des points de mutualisation et de l'ensemble des infrastructures en zone arrière du point de mutualisation, une analyse du dimensionnement du réseau et la remise en cohérence des systèmes d'information avec la réalité du terrain.

Cet observatoire de la qualité de la fibre optique complète ce dispositif visant à l'amélioration de la qualité des réseaux en fibre optique. Les indicateurs présentés visent à objectiver l'état des réseaux en fibre optique déployés sur le territoire et à évaluer les effets des travaux menés par la filière. **L'Autorité souligne toutefois que ces indicateurs ne recouvrent pas l'ensemble des difficultés, notamment celles dont la résolution relève des seuls opérateurs commerciaux.**

Documents associés

- Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique
- Historique des précédentes éditions de l'observatoire de la qualité de la fibre
- Les données sous-jacentes

A propos de l'Arcep

L'Arcep est l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Arbitre expert et neutre, au statut d'autorité administrative indépendante, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

Contact presse
Victor Schmitt
victor.schmitt@arcep.fr
Tél. : 01 40 47 71 84

Suivez l'ARCEP
www.arcep.fr
LinkedIn / Bluesky / Mastodon
Instagram

Abonnez-vous
Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion