



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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

CHIFFRES JUSQU'À MARS 2025

2 septembre 2025

A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a dense, overlapping pattern of thin, light grey lines that form a complex, organic shape resembling a stylized flower or a network of fibers.

ISSN n°2258-3106

Observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique

Consciente des enjeux liés à la qualité de l'exploitation des réseaux en fibre optique (FttH), et dans un contexte où ces réseaux deviennent la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux de concert avec les opérateurs afin de résoudre les difficultés observées.

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.

Pour apprécier dans la durée les effets de la mise en œuvre des actions visant à améliorer la qualité des interventions sur les réseaux et les effets des plans de reprise des réseaux engagés par les opérateurs d'infrastructure, l'Arcep a mis en place **un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique** dont la première édition a été publiée en juillet 2023.

L'Arcep rend publiques des informations qu'elle collecte auprès des opérateurs d'infrastructures et des opérateurs commerciaux, afin de permettre d'apprécier la qualité perçue par l'utilisateur final au travers des taux de pannes et d'échecs au raccordement identifiés par les opérateurs commerciaux à l'échelle de chaque réseau et chaque département.

Cette nouvelle édition de l'observatoire présente deux indicateurs complémentaires permettant de **rendre compte de l'expérience des utilisateurs** : le taux de mises en service dans un délai de 60 jours et le taux d'abonnés affectés par au moins une panne dans le mois.

Par ailleurs, depuis mars 2025, **l'observatoire rend compte de l'évolution des indicateurs relatifs au respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements**. Ces indicateurs portent sur un nombre limité de réseaux. Des travaux sont en cours pour élargir le périmètre d'analyse à d'autres réseaux.

Enfin, comme lors des précédentes éditions, **l'observatoire rend compte de l'évolution des taux de pannes et d'échecs au raccordement** tels que définis dans le premier observatoire, publié fin juillet 2023. Une annexe est ainsi présente afin de mettre à disposition un suivi de l'évolution des taux de pannes et des taux d'échecs au raccordement par réseau.

1 Les taux de pannes

1.1 Méthodologie

Les utilisateurs peuvent rencontrer des pannes qui se traduisent par une indisponibilité temporaire des services fournis (accès à internet, téléphonique, etc.). Afin de mesurer l'ampleur des difficultés, l'Arcep suit l'évolution, par réseau et par département, du taux de pannes mensuel.

Définition : le taux de pannes mensuel est défini comme le nombre de pannes¹ signalées par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure pendant le mois considéré, rapporté au nombre de lignes en fibre optique en service².

La lecture des données ci-dessous doit s'accompagner de quelques précautions d'interprétations : Les pannes sont comptabilisées au niveau des échanges entre les opérateurs commerciaux et les opérateurs d'infrastructure. **Cet indicateur ne recouvre donc pas l'ensemble des pannes, notamment celles dont la résolution relève des seuls opérateurs commerciaux (par exemple la panne d'un équipement actif ou un défaut sur le raccordement final).**

Par ailleurs, les données utilisées sont celles fournies par l'opérateur commercial. Elles peuvent différer des données produites par l'opérateur d'infrastructure car ce dernier peut notamment ne pas prendre en compte certains signalements des opérateurs commerciaux, considérés comme des signalements à tort. **L'Arcep a retenu pour l'établissement des infographies ci-dessous les données provenant des opérateurs commerciaux considérant que celles-ci reflètent mieux *a priori* l'expérience des utilisateurs finals** ; il convient donc de noter que les signalements pris en compte ne relèvent pas nécessairement *in fine* de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure.

Les données concernant les réseaux situés en outremer ne sont pas présentées car les opérateurs commerciaux n'ont pas communiqué suffisamment de données pour ces réseaux à ce stade. Certains petits réseaux ont également été retirés car, du fait du faible nombre d'abonnés, les indicateurs n'apparaissaient pas significatifs.

¹ Les pannes sont comptabilisées comme le nombre de tickets signalés par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure.

² Nombre d'abonnés actifs au premier jour du mois, fourni par les opérateurs commerciaux.

1.2 Résultats

Les résultats montrent une situation contrastée en fonction des réseaux considérés : ces résultats sont représentés ci-dessous par une carte (cf. figure 1) et par une infographie (cf. figure 2).

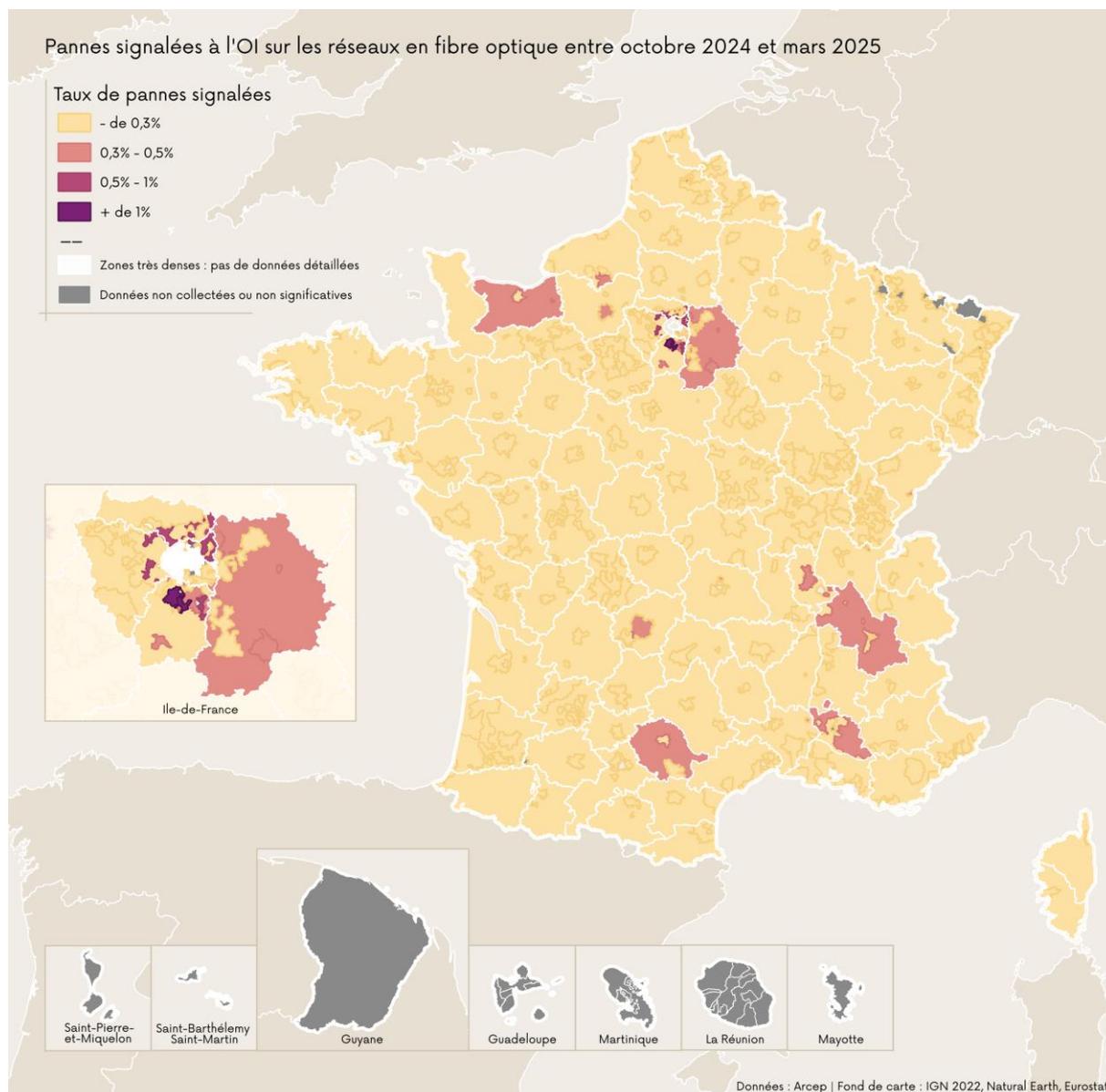
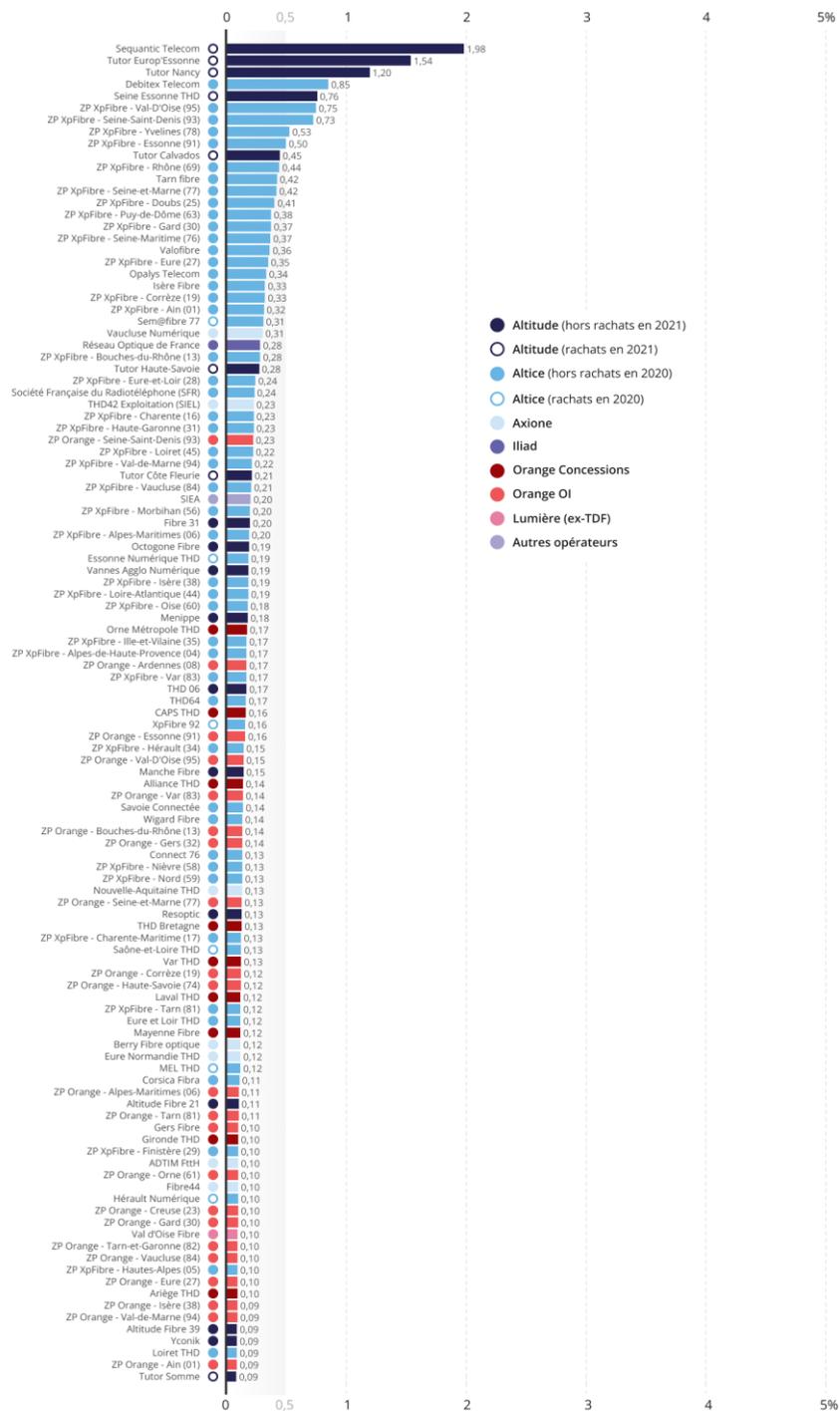


Figure 1 : Taux de pannes³, signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyenné sur 6 mois (octobre 2024 - mars 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

Depuis la publication de la première édition de l'observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique, le nombre de réseaux présentant un taux de panne supérieur ou égal à 1% est en diminution, passant de 9 réseaux (représentant environ 420 000 abonnés) à 3 réseaux (représentant 48 000 abonnés) en mars 2025. Parallèlement, le nombre de réseaux présentant un taux de panne inférieur à 0,3% est en progression depuis le premier observatoire, passant de 187 réseaux (représentant 20,5 millions d'abonnés) à 196 réseaux (représentant 22,4 millions d'abonnés) en mars 2025.

Le diagramme ci-dessous représente le taux de pannes par réseau⁴.



³ Voir définition supra

⁴ XpFibre (ex-SFR FTTH), filiale d'Altice, a racheté en novembre 2020 la société Covage, et a cédé à Altitude en septembre 2021 une partie des réseaux de Covage suite à des engagements pris auprès de la Commission européenne. Free Infrastructure, filiale du du groupe Iliad dédiée à l'exploitation de son réseau en fibre optique, a été renommée Réseau Optique de France en 2023. TDF a cédé son activité fibre optique fin 2024, les réseaux sont désormais exploités par la société nouvellement créée Lumière.

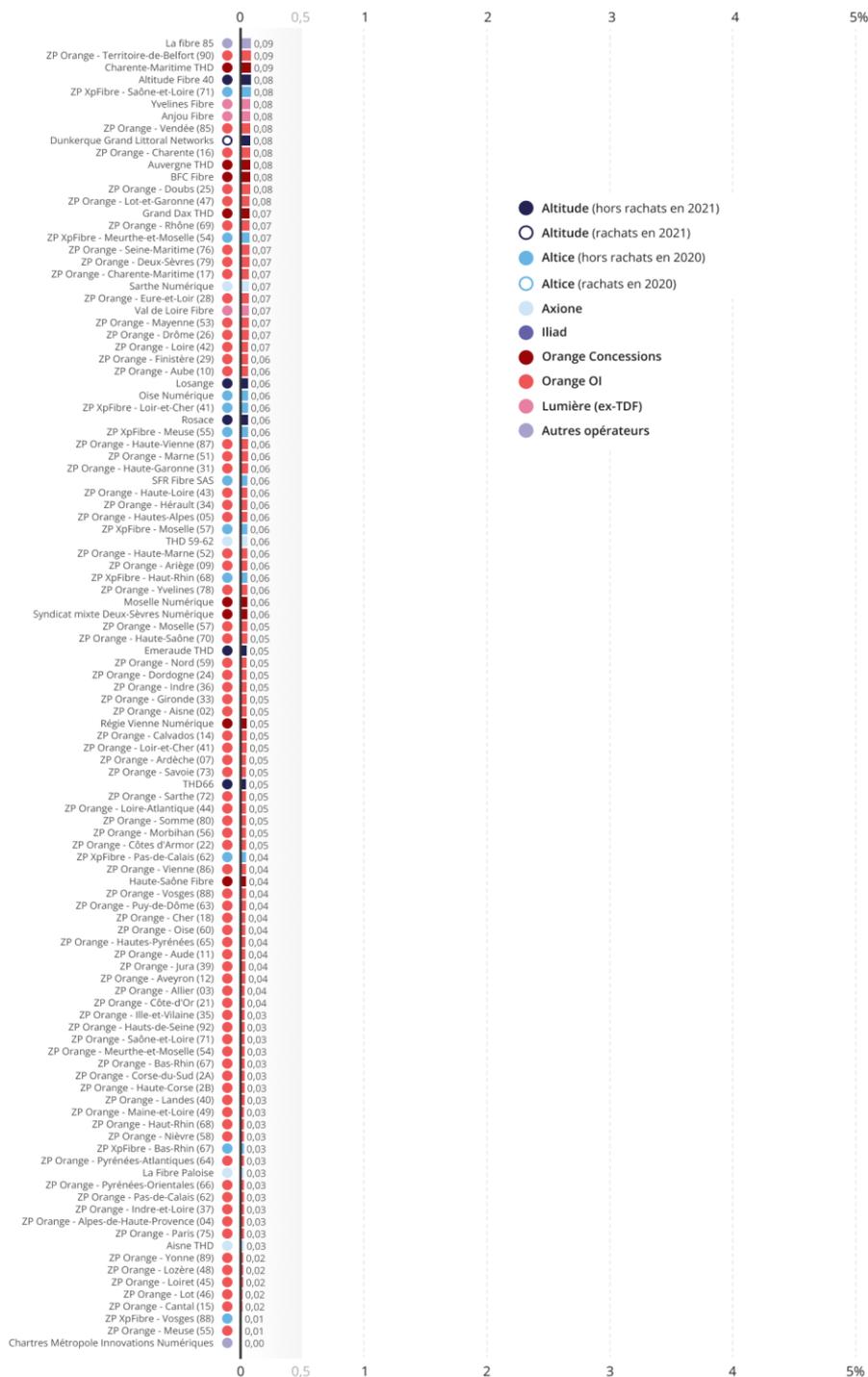


Figure 2 : Taux de pannes⁵, signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyenné sur 6 mois (octobre 2024 - mars 2025) par réseau⁶, données fournies par les opérateurs commerciaux

⁵ Voir définition supra

⁶ ZP : zone privée, regroupe les zones AMII (appel à manifestation d'intention d'investissement), AMEL (appel à manifestation d'engagements locaux), les zones très denses et les autres zones où les opérateurs d'infrastructure déploient sur leurs fonds propres.

Les données permettent également de suivre l'évolution dans le temps du taux de pannes mensuel agrégé par maison-mère d'opérateurs (cf. figure 3).

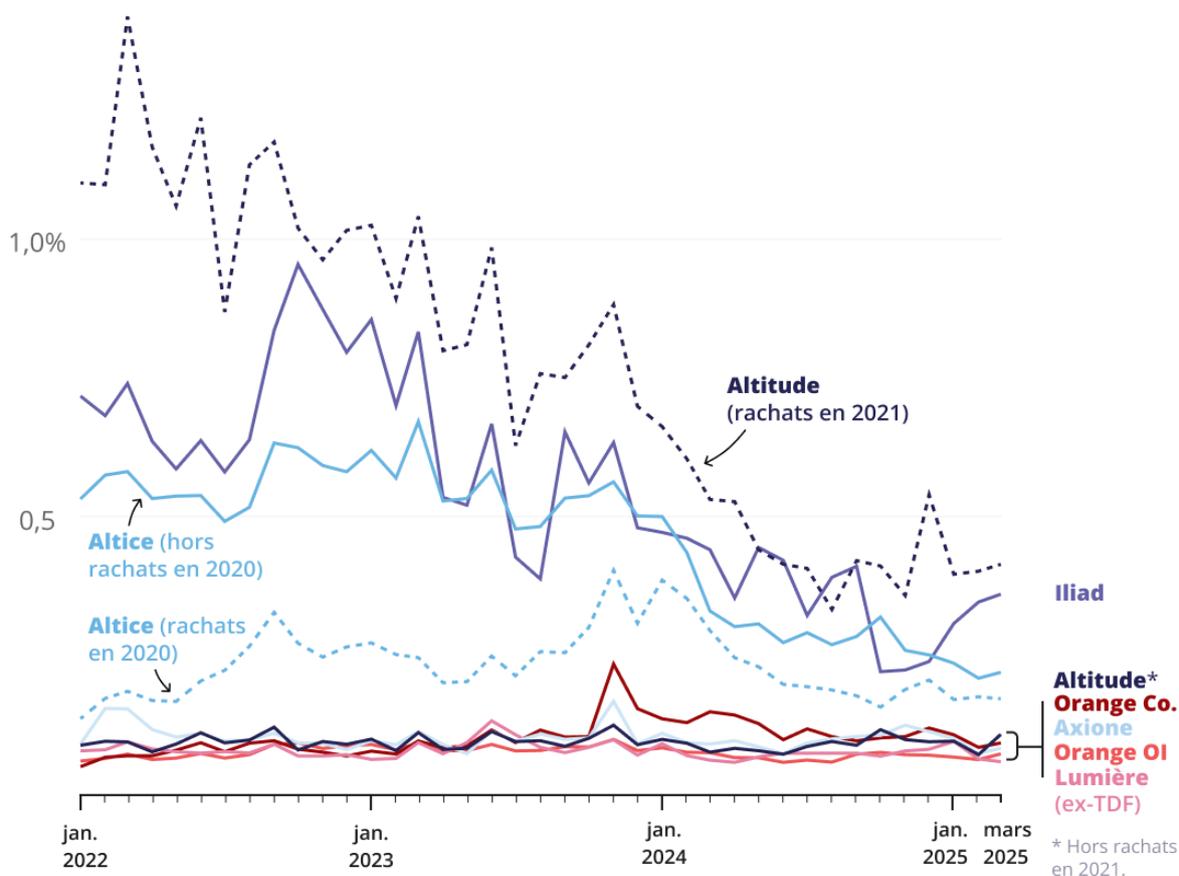


Figure 3 : Evolution du taux de pannes⁷ signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et mars 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

Les résultats montrent une situation contrastée en fonction des réseaux considérés. Globalement, les taux de pannes poursuivent leur diminution, notamment sur les réseaux d'Altice qui font l'objet d'un plan de reprise. En revanche, les taux de pannes des réseaux rachetés par Altitude en 2021 et, dans une moindre mesure, ceux des réseaux d'Iliad restent stables depuis plusieurs mois autour de 0,4%. Ces niveaux demeurent supérieurs à celui observé au niveau national qui se situe désormais autour de 0,1% en mars 2025.

2 Les échecs au raccordement

2.1 Méthodologie

Certaines tentatives de raccordement aux réseaux en fibre optique peuvent se traduire, pour les utilisateurs concernés, par un échec. Afin de mesurer l'ampleur des difficultés, l'Arcep suit l'évolution, par réseau et par département, du taux mensuel d'échecs au raccordement.

⁷ Voir définition supra

Définition : le taux mensuel d'échecs au raccordement est défini comme le nombre de tentatives de raccordement à la fibre optique initiées au cours du mois considéré qui se sont soldées par un échec imputable à l'opérateur d'infrastructure selon l'opérateur commercial⁸, rapporté au nombre de tentatives de raccordement initiées au cours de ce mois qui ont fait l'objet d'un compte rendu d'intervention⁹. Pour cette édition de l'observatoire, les données sont prises en compte jusqu'au 30 avril 2025¹⁰

La lecture des données ci-dessous doit s'accompagner de quelques précautions d'interprétations : Les échecs au raccordement sont comptabilisés au niveau des flux entre l'opérateur commercial et l'opérateur d'infrastructure. **En fonction de la pratique de l'opérateur commercial**, les échecs peuvent être signalés soit dès la première tentative qui s'est soldée par un échec, soit à la suite de plusieurs tentatives de la part de l'opérateur commercial pour raccorder le logement ou le local professionnel.

Par ailleurs, les données utilisées sont celles fournies par l'opérateur commercial. Elles peuvent différer des données produites par l'opérateur d'infrastructure car ce dernier peut notamment ne pas prendre en compte certains signalements des opérateurs commerciaux, considérés comme des signalements à tort. **L'Arcep a retenu pour l'établissement des infographies ci-dessous les données provenant des opérateurs commerciaux considérant que celles-ci reflètent mieux a priori l'expérience des utilisateurs finals** ; il convient donc de noter que les signalements pris en compte ne relèvent pas nécessairement *in fine* de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure.

Les données transmises par les opérateurs commerciaux sur les réseaux d'Iliad (Réseau Optique de France) ne sont pas significatives depuis novembre 2023, et ne peuvent dès lors pas être prises en compte dans l'analyse faite dans cet observatoire, qui porte sur la période allant d'octobre 2024 à mars 2025. En particulier, les données collectées ne sont pas suffisantes pour établir une moyenne de façon pertinente.

De plus des travaux sont en cours pour quantifier les comptes rendus d'échecs au raccordement correspondant à des échanges d'informations complémentaires entre l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial pour caractériser un échec précédent, déjà comptabilisé. Ces pratiques existent de façon plus ou moins importante chez plusieurs opérateurs d'infrastructure, ce qui peut nuire à la comparabilité des données entre opérateurs d'infrastructure. La prise en compte de ces occurrences conduit à surestimer le taux de tentatives de raccordement se soldant par un échec. Le résultat de ce travail de quantification a abouti à ce stade avec un seul opérateur d'infrastructure (Altitude). Il est présenté à la figure 4 : celle-ci compare les taux d'échecs au raccordement sur les réseaux d'Altitude selon que l'on tient compte, ou non, de ces occurrences. Ce processus d'échange d'informations complémentaires a toutefois vocation à être remplacé par un autre flux d'échange d'information qui ne reposera plus sur l'utilisation des comptes rendus d'échecs au raccordement. Certains opérateurs commerciaux ont déjà mis en place ce flux d'échange avec Altitude, ce qui explique la diminution de l'ampleur des retraitements sur les derniers mois d'observation.

⁸ L'opérateur commercial informe l'opérateur d'infrastructure de la cause de l'échec de son intervention dans son compte rendu d'intervention. La caractérisation de l'échec au raccordement est effectuée par l'opérateur commercial au travers d'un code échec et peut donc être différente de la caractérisation par l'opérateur d'infrastructure (cas des échecs déclarés à tort par les opérateurs commerciaux).

⁹ Compte rendu STOC (CR STOC)

¹⁰ Les données des derniers mois d'analyse doivent donc être considérées comme des données provisoires.

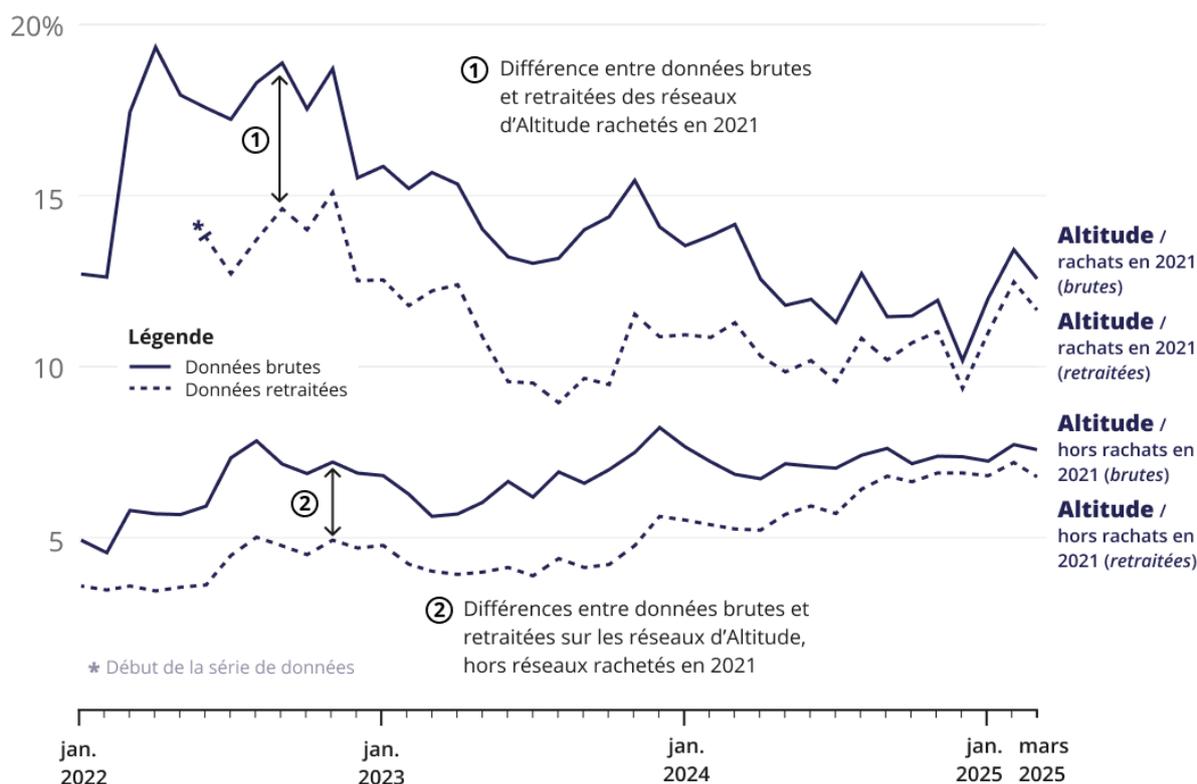


Figure 4 : Comparaison de l'évolution du taux mensuel d'échecs au raccordement¹¹ selon qu'on comptabilise (données brutes) ou non (données retraitées) les comptes rendus d'échecs au raccordement correspondant à des échanges d'informations complémentaires entre l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial

Les figures du présent document sont calculées sur **la base des taux bruts pour tous les opérateurs d'infrastructure, sauf mention contraire**. Par soucis d'exhaustivité, le résultat des retraitements sur les réseaux d'Altitude est également présenté figure 6.

Les données concernant les réseaux situés en outremer ne sont pas présentées car les opérateurs commerciaux n'ont pas communiqué suffisamment de données pour ces réseaux à ce stade. Certains petits réseaux ont également été retirés car, du fait du faible nombre d'abonnés, les indicateurs n'apparaissent pas significatifs.

2.2 Résultats

L'Arcep observe des disparités entre les réseaux, dont les résultats sont représentés ci-dessous par une carte (cf. figure 5) et par une infographie (cf. figure 6).

¹¹ Voir définition supra

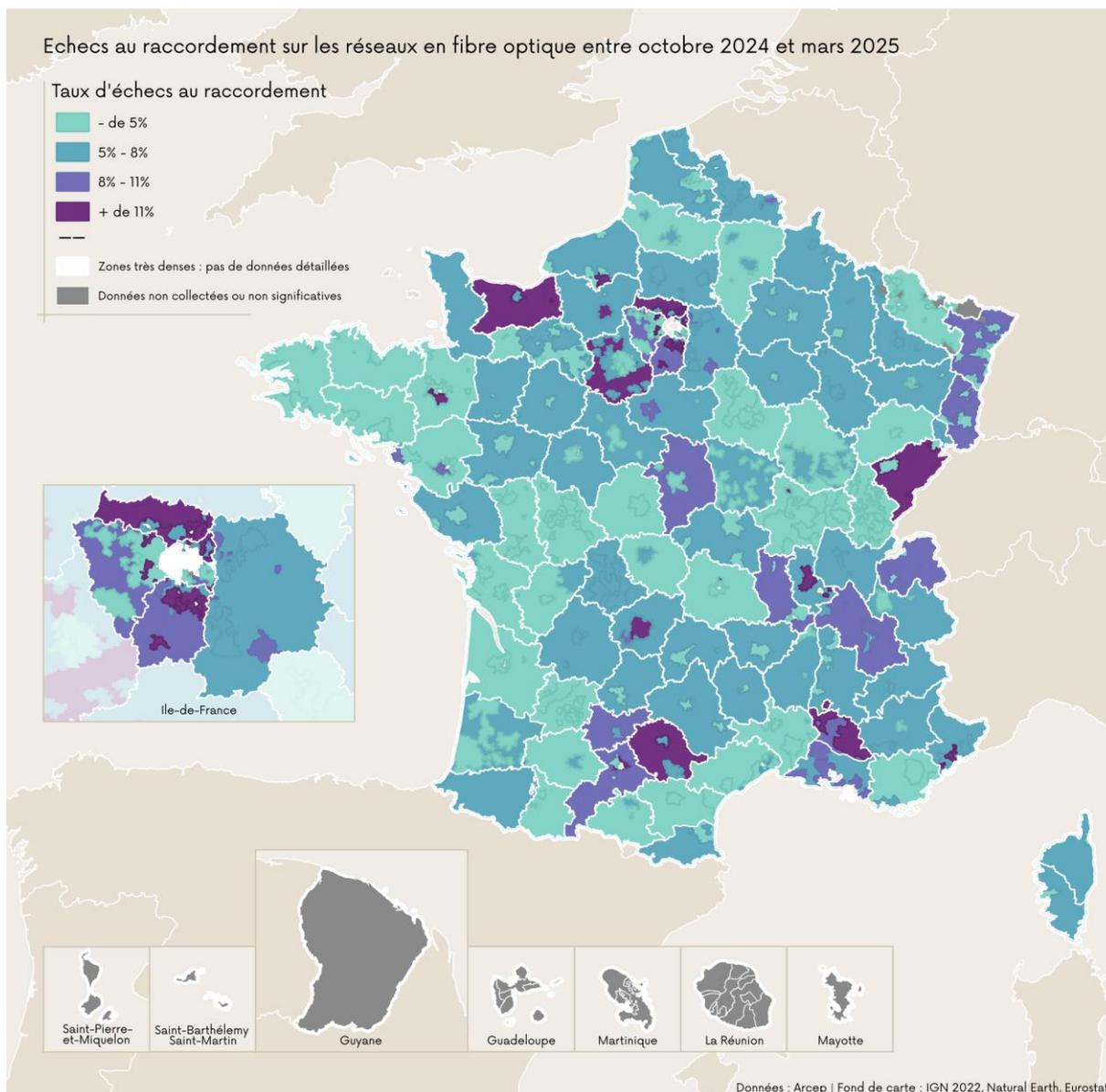
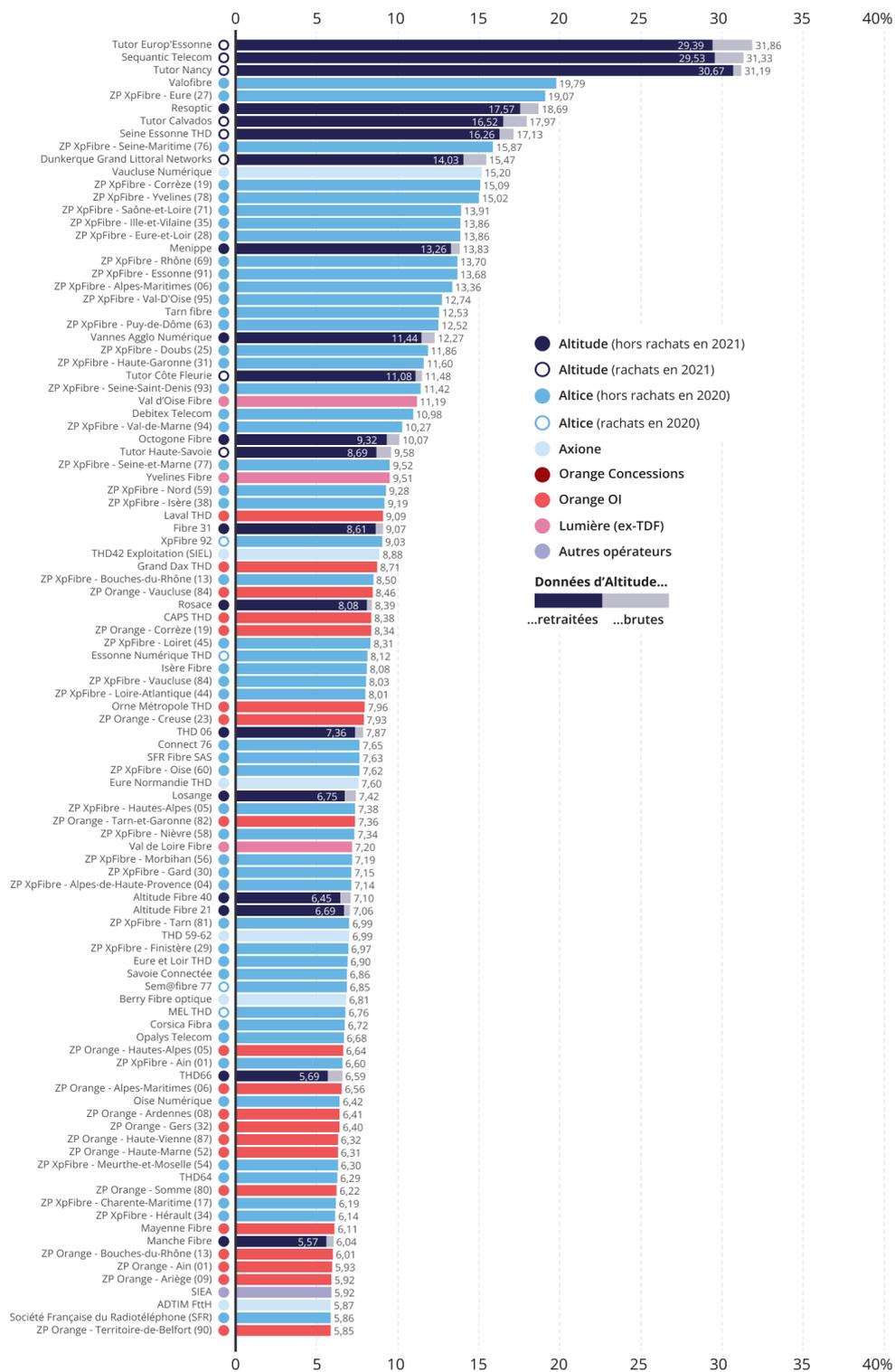


Figure 5 : Taux mensuel d'échecs au raccordement¹² moyenné sur 6 mois (octobre 2024 - mars 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux (données brutes, hors retraitements expliqués en partie 2.1)

¹² Voir définition supra

Le diagramme ci-dessous représente le taux d'échecs au raccordement par réseau¹³.



¹³ XpFibre (ex-SFR FTTH), filiale d'Altice, a racheté en novembre 2020 la société Covage, et a cédé à Altitude en septembre 2021 une partie des réseaux de Covage suite à des engagements pris auprès de la Commission européenne. Free Infrastructure, filiale du groupe Iliad dédiée à l'exploitation de son réseau en fibre optique, a été renommée Réseau Optique de France en 2023. TDF a cédé son activité fibre optique fin 2024, les réseaux sont désormais exploités par la société nouvellement créée Lumière.

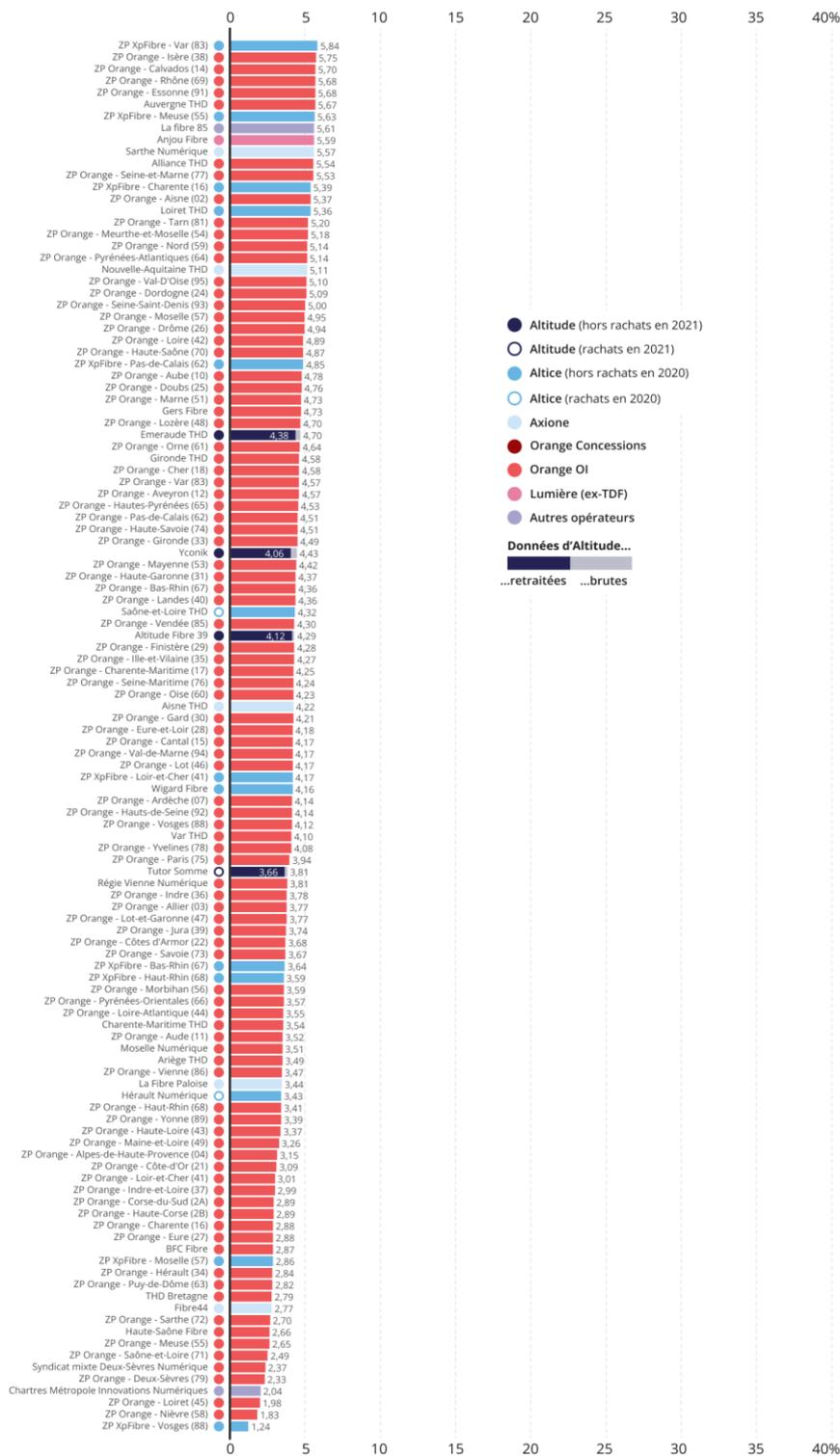


Figure 6 : Taux mensuel d'échecs au raccordement¹⁴ moyenné sur les 6 derniers mois (octobre 2024 - mars 2025) par réseau¹⁵, données fournies par les opérateurs commerciaux

¹⁴ Voir définition supra

¹⁵ ZP : zone privée, regroupe les zones AMII (appel à manifestation d'intention d'investissement), AMEL (appel à manifestation d'engagements locaux), les zones très denses et les autres zones où les opérateurs d'infrastructure déploient sur leurs fonds propres.

Les données permettent également de suivre l'évolution dans le temps du taux d'échecs¹⁶ au raccordement agrégé par maison-mère d'opérateurs (cf. figure 7).

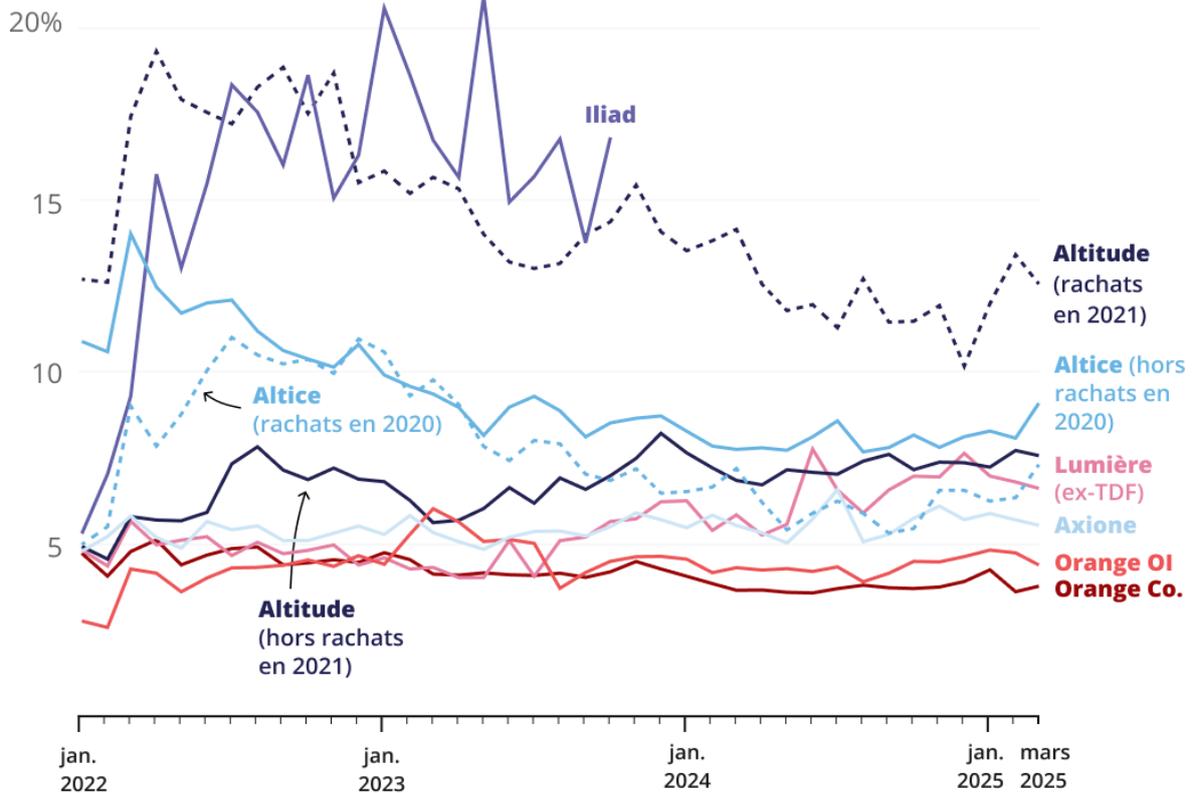


Figure 7 : Evolution du taux mensuel d'échecs au raccordement¹⁷, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et mars 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux (données brutes, hors retraitements expliqués en partie 2.1)

L'Autorité observe une stabilité globale des taux d'échecs au raccordement sur les derniers mois d'observation. Un léger rebond est toutefois visible sur le dernier mois d'observation mais qui ne peut pas être interprété à ce stade puisque l'ensemble des commandes de raccordement passées au mois de mars 2025 n'étaient pas encore finalisées au moment de la collecte des données fin avril 2025.

3 La qualité des raccordements effectués par les opérateurs commerciaux

L'Arcep attire l'attention du lecteur sur le fait que cet indicateur ne donne à ce stade qu'une représentation limitée de la qualité des raccordements et pourrait être amené à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

¹⁶ Concernant les tentatives de raccordement initiées durant les mois précédant décembre 2024 (inclus), le résultat de ces tentatives est constaté ici jusqu'à fin avril 2025. Dans l'observatoire publié en mars 2025, les résultats étaient constatés fin novembre 2024, certaines tentatives de raccordement n'étaient donc pas encore terminées, en particulier pour les derniers mois (juillet 2024-octobre 2024).

¹⁷ Voir définition supra

3.1 Méthodologie

Afin de rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements, l'Arcep suit un indicateur de qualité du raccordement. Les malfaçons réalisées lors d'un raccordement affectent directement la qualité du réseau de l'opérateur d'infrastructure et peuvent avoir des conséquences sur les interventions suivantes comme la résolution d'une panne, l'opération de *churn* ou plus généralement la maintenance de l'infrastructure.

La qualité du raccordement est évaluée selon sept points de contrôle, établis de manière concertée avec les opérateurs d'infrastructure et commerciaux. Ces points de contrôle sont les suivants et sont classés par ordre d'importance pour la qualité du réseau, du plus important au moins important :

- Le boîtier de raccordement utilisé est-il le bon ?
- La fibre optique utilisée correspond-elle à celle indiquée par l'opérateur d'infrastructure ?
- Existe-t-il une étiquette sur la prise optique installée dans le logement ou dans le local à usage professionnel ?
- La référence indiquée sur l'étiquette de la prise est-elle la bonne ?
- Dans l'armoire de rue, le nombre de cordons branchés sur les équipements de l'opérateur commercial mais pas utilisés pour raccorder un abonné est-il inférieur à cinq ?
- Des déchets supplémentaires au niveau de l'armoire de rue sont-ils apparus après l'intervention du technicien ?
- La référence sur l'étiquette de la prise est-elle manuscrite ?

Les malfaçons issues de l'analyse de ces points de contrôle sont détectées à partir des comptes rendus d'intervention (ci-après « CRI ») fournis par les techniciens lors de leur intervention. Ces CRI comprennent des photos des éléments sur lesquels le technicien est intervenu, ainsi que des données d'horodatage et de géolocalisations des photos.

Afin d'étudier les malfaçons qui sont le plus souvent rencontrées sur les réseaux, l'Arcep suit le taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon. Les raccordements non-conformes, c'est-à-dire ceux présentant une malfaçon, sont classés dans la catégorie correspondant à la malfaçon concernée. Les raccordements comportant plusieurs malfaçons sont classés dans la catégorie de la malfaçon jugée la plus importante pour la qualité du réseau (*cf.* classement des points de contrôle proposé ci-dessus).

Définition : le taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon est défini comme le nombre d'interventions de raccordement pour lesquelles une malfaçon de la typologie considérée a été détectée à partir du CRI envoyé par le technicien au cours du trimestre, rapporté au nombre d'interventions de raccordement au cours de ce même trimestre. Lorsque plusieurs typologies de malfaçons ont été détectées, seule la typologie la plus importante est prise en compte.

3.2 Résultats

La lecture des données ci-dessus doit s'accompagner de quelques précautions d'interprétation : à ce stade, seul l'opérateur d'infrastructure Altitude fournit des données sur la qualité des raccordements

réalisés par les opérateurs commerciaux sur les réseaux qu'il exploite¹⁸. Cet indicateur ne couvre donc pas pour l'instant l'ensemble des réseaux en fibre optique présents sur l'ensemble du territoire.

Les différents points de contrôle ont été vérifiés de manière exhaustive par les équipes d'Altitude sur une sélection aléatoire et représentative de 1 000 CRI par opérateur commercial par trimestre. Il est à noter que l'analyse exclut un nombre limité de CRI dont la qualité des photos ne permettait pas d'évaluer correctement les différents points de contrôle.

Les données issues des opérateurs d'infrastructure tiers sont attendues et viendront compléter cet indicateur. Elles permettront de disposer, à terme, d'une vision globale du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements sur l'ensemble des réseaux en fibre optique.

L'Arcep observe des disparités entre les opérateurs commerciaux, que ce soit sur la proportion de raccordements non-conformes ou sur la répartition du type de malfaçons (cf. figure 8).

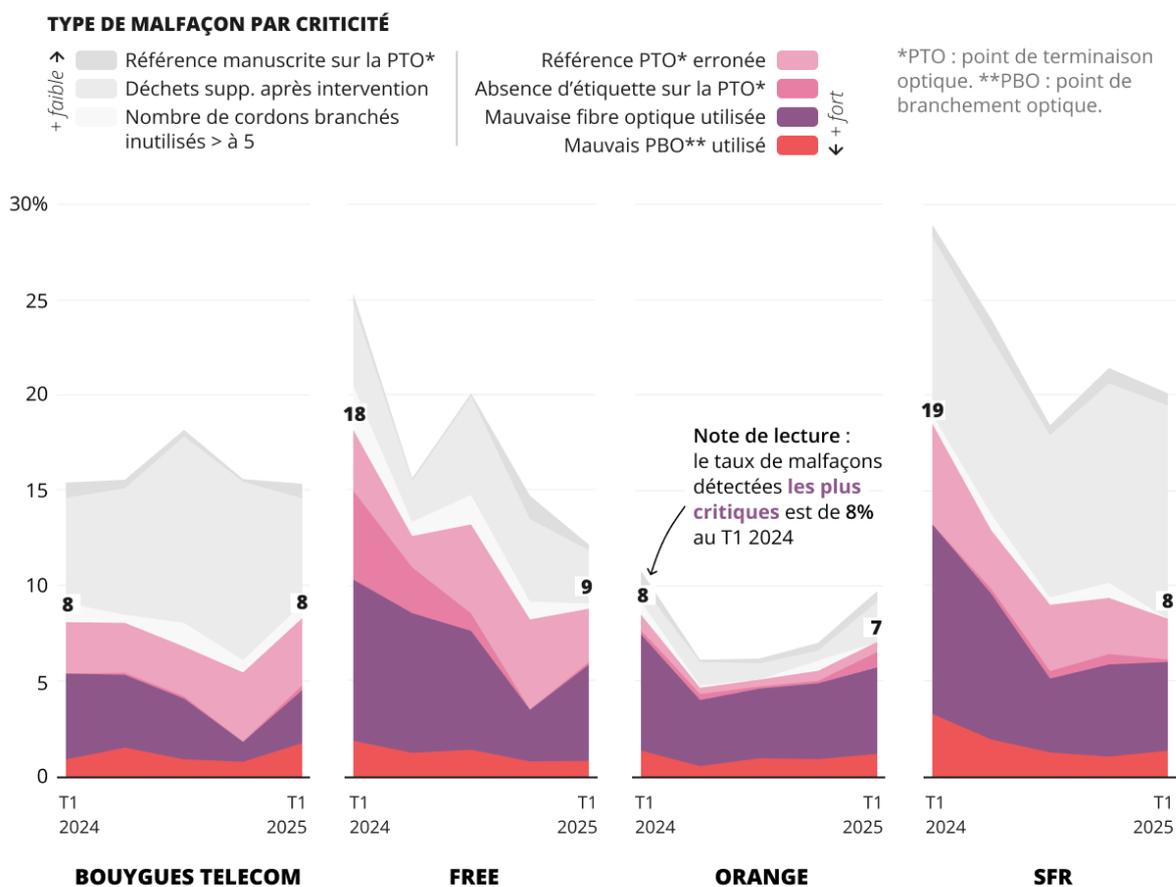


Figure 8 : Evolution du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon¹⁹, agrégé par opérateur commercial entre le T1 2024 et le T1 2025, sur les réseaux d'Altitude

¹⁸ Altitude Fibre 21, Altitude Fibre 39, Altitude Fibre 40, Dunkerque Grand Littoral Networks, Emeraude THD, Fibre 31, GlaucoS, La fibre 85, Losange, Manche Fibre, Menippe, Niederbronn THD, Octogone Fibre, Resoptic, Rosace, Seine Essonne THD, Sequantic Telecom, THD 06, THD66, Tutor Calvados, Tutor Côte Fleurie, Tutor Europ'Essonne, Tutor Haute-Savoie, Tutor Nancy, Tutor Somme, Vannes Agglo Numérique et Yconik.

¹⁹ Voir définition supra

4 La reprise des malfaçons par les opérateurs commerciaux

4.1 Méthodologie

Après avoir détecté une malfaçon, l'opérateur d'infrastructure notifie cette malfaçon à l'opérateur commercial concerné. L'opérateur commercial, s'il ne la conteste pas²⁰, doit reprendre la malfaçon dans un délai contractuel de 30 jours. L'Arcep suit l'évolution par opérateur commercial du taux de malfaçons reprises dans les délais.

Définition : le taux de malfaçons reprises dans les délais est défini comme le nombre de signalisations de malfaçons notifiées et non contestées au cours du mois considéré qui ont été reprises dans le délai contractuel de 30 jours, rapporté au nombre de signalisations de malfaçons notifiées par les opérateurs d'infrastructure et non contestées par l'opérateur commercial au cours du mois considéré.

L'indicateur comptabilise le nombre de signalisations envoyées par les opérateurs d'infrastructure aux opérateurs commerciaux. **Une signalisation peut regrouper plusieurs typologies de malfaçons, et chaque typologie peut compter plusieurs occurrences.** Une signalisation est considérée comme reprise dans les délais, si toutes les occurrences contenues dans cette signalisation ont été reprises dans un délai de 30 jours.

A ce stade, il n'existe pas de méthode harmonisée entre les opérateurs d'infrastructure pour définir le contenu des signalisations. Afin de prendre en compte cette hétérogénéité, l'Arcep a établi l'indicateur présenté ci-dessous de la manière suivante :

- 1^{ère} étape : à l'échelle d'une maison-mère d'opérateurs d'infrastructure, l'Arcep calcule un taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours pour chaque opérateur commercial (cf. la définition ci-dessus) ;
- 2^{ème} étape : pour chaque opérateur commercial, l'Arcep calcule un indicateur national correspondant à la moyenne des taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours précédemment calculés pondérée par le nombre d'abonnés de l'opérateur commercial sur les réseaux exploités par chaque maison-mère d'opérateurs d'infrastructure.

Il est à noter que certaines malfaçons sont plus complexes à corriger que d'autres. C'est le cas par exemple des malfaçons localisées chez le client (en lien avec les points de contrôle sur la présence et la qualité de la référence indiquée sur la prise). En effet, les opérateurs commerciaux peuvent rencontrer des difficultés à obtenir l'accès au logement de leur client quand celui-ci dispose d'un service actif sur son abonnement. Un opérateur réalisant proportionnellement plus de malfaçons au niveau de la prise chez le client que les autres opérateurs commerciaux risquent donc d'avoir un taux de malfaçons reprises dans les délais inférieur. **Le taux de malfaçons reprises dans les délais doit donc être mis en regard du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon.**

Les données collectées portent sur les malfaçons notifiées entre février 2024 et février 2025. Le nombre de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours ne peut être comptabilisé qu'une fois ce délai échu, soit en mars 2025 pour les malfaçons notifiées en février.

²⁰ Dans le cas où un opérateur commercial conteste une malfaçon, l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial se réunissent lors d'un comité de pilotage pour déterminer l'imputabilité de cette dernière.

4.2 Résultats

Les résultats montrent une situation contrastée entre les opérateurs commerciaux (cf. figure 9).

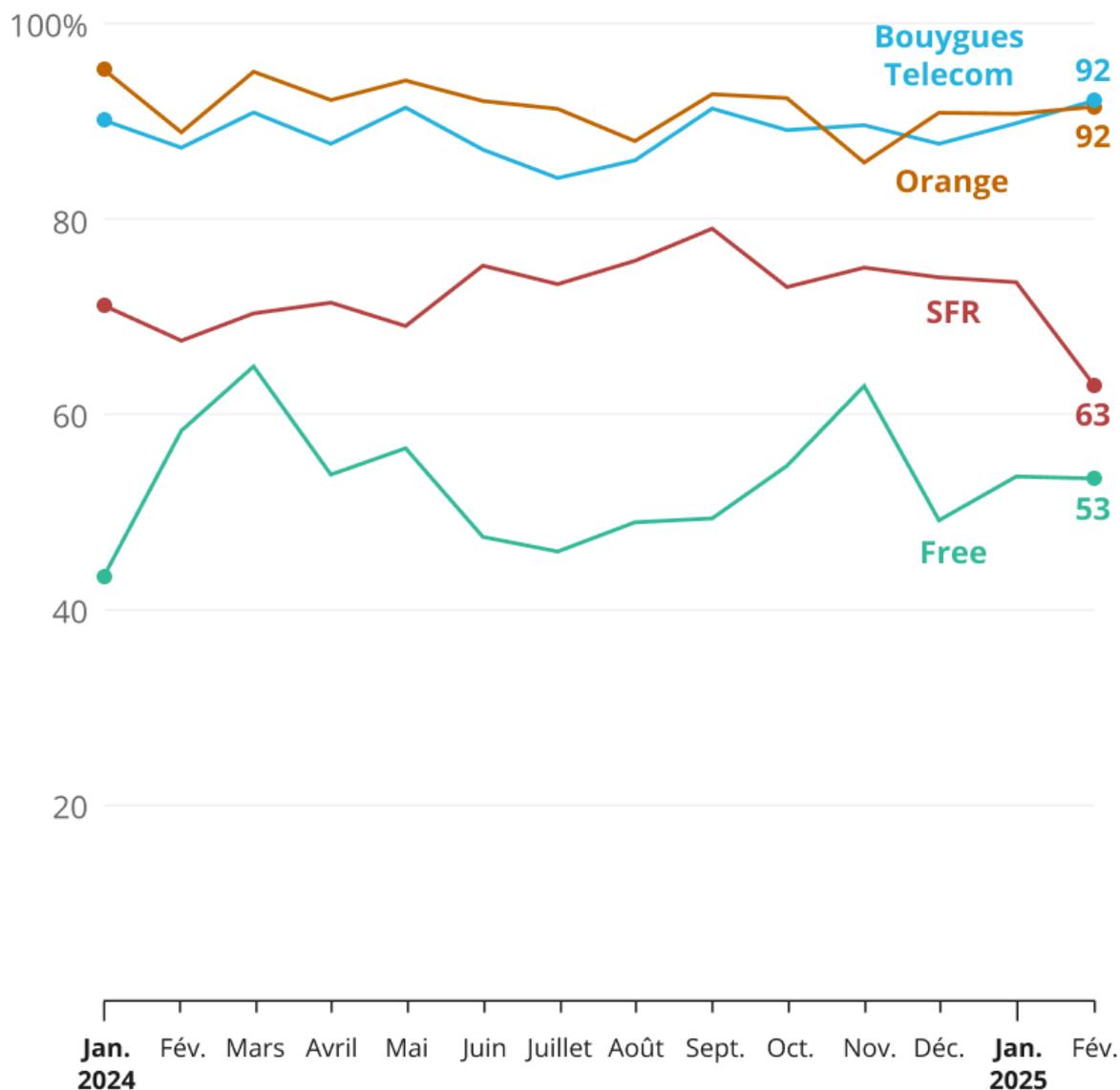


Figure 9 : Evolution du taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours par opérateur commercial entre janvier 2024 et février 2025, données fournies par les opérateurs d'infrastructure

5 Le taux de succès des demandes de mise en service des abonnés

L'Arcep publie ce jour un indicateur relatif au taux de succès des demandes de mise en service des abonnés dans un délai de moins de 60 jours afin de rendre compte de la qualité perçue par les utilisateurs lors de la souscription d'un abonnement fibre auprès d'un opérateur commercial.

Cet indicateur a été proposé par la filière, en septembre 2023, dans le cadre de mesures complémentaires au plan d'action « Qualité de la fibre » présenté à l'Arcep et au gouvernement en septembre 2022, tout comme l'indicateur relatif aux pannes qui affectent les abonnés (voir chapitre suivant). Ces indicateurs visent à rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

Toutefois, **le taux de mises en service en moins de 60 jours** apporte une information limitée sur la qualité des réseaux en fibre optique. En effet, cela ne signifie pas que l'intervention, qu'il s'agisse d'un raccordement ou de changement d'opérateur commercial, ait été réalisée dans les règles de l'art. Par ailleurs, cet indicateur ne permet pas d'appréhender non plus les causes des échecs, qui peuvent résulter par exemple d'une annulation à l'initiative du client au-delà du délai légal de rétractation, ou de difficultés techniques rencontrées par l'opérateur commercial ou par l'opérateur d'infrastructure.

De ce fait et au regard des résultats observés, **l'Autorité ne prévoit pas de reconduire sa publication dans les prochaines éditions de l'observatoire.**

5.1 Méthodologie

Définition : le taux de mises en service en moins de 60 jours est défini comme le nombre de souscriptions demandées par les clients d'un opérateur commercial au cours du mois considéré qui ont été réalisées en moins de 60 jours, rapporté au nombre de souscriptions passées par les clients d'un opérateur commercial au cours du mois considéré.

Le délai de mise en service est calculé **entre la date de souscription par le client auprès de son opérateur commercial et la date de livraison de l'accès**. Ce délai peut être affecté par des inducteurs qui impliquent l'ensemble des acteurs, comme la performance de l'opérateur commercial (par exemple, le délai de prise de rendez-vous avec le client) et l'efficacité de l'opérateur d'infrastructure (par exemple, le délai de traitement des éventuels échecs au raccordement).

Considérant qu'au-delà d'un délai de 60 jours les clients abandonnent le plus souvent sa souscription auprès des opérateurs commerciaux, ces derniers estiment que ce délai est pertinent pour apprécier le succès de la commande.

Toutes les demandes de souscription sont prises en compte : celles passées sur une ligne existante, appelées « *churns* », et celles nécessitant la création d'un raccordement. Le calcul prend en compte les cas d'annulations et résiliations de souscription à l'initiative du client²¹ et les cas de report de rendez-vous, à l'initiative de l'opérateur commercial ou du client. Sont exclus du calcul les cas de rétractations par le client dans le délai légal de 14 jours.

La lecture des données ci-dessous doit s'accompagner de quelques précautions d'interprétations : certains opérateurs d'infrastructure ont mis en place des pratiques visant à limiter le risque de construction de raccordements en doublon dans un même local. Lorsqu'il y a une incohérence entre la situation rencontrée sur le terrain (absence de prise optique) et celle visible dans le SI de l'opérateur d'infrastructure (présence d'une prise optique), l'opérateur d'infrastructure engage des recherches pour déterminer dans quel local a réellement été construite la prise visible dans son référentiel SI. Ces pratiques contribuent à préserver l'intégrité des référentiels SI des opérateurs d'infrastructure avec pour objectif, *in fine*, d'améliorer la qualité des réseaux en fibre optique. Néanmoins, elles conduisent à allonger mécaniquement le délai de mise en service de l'abonné en cas d'incohérence.

Les données collectées portent sur les demandes de souscription effectuées entre avril 2023 et janvier 2025. Le nombre de souscriptions ayant abouti à une mise en service en moins de 60 jours ne peut être comptabilisé qu'une fois ce délai échu, soit en mars 2025 pour les abonnements souscrits en janvier.

²¹ Ces cas sont comptabilisés comme des souscriptions qui n'ont pas fait l'objet d'une mise en service en moins de 60 jours.

5.2 Résultats

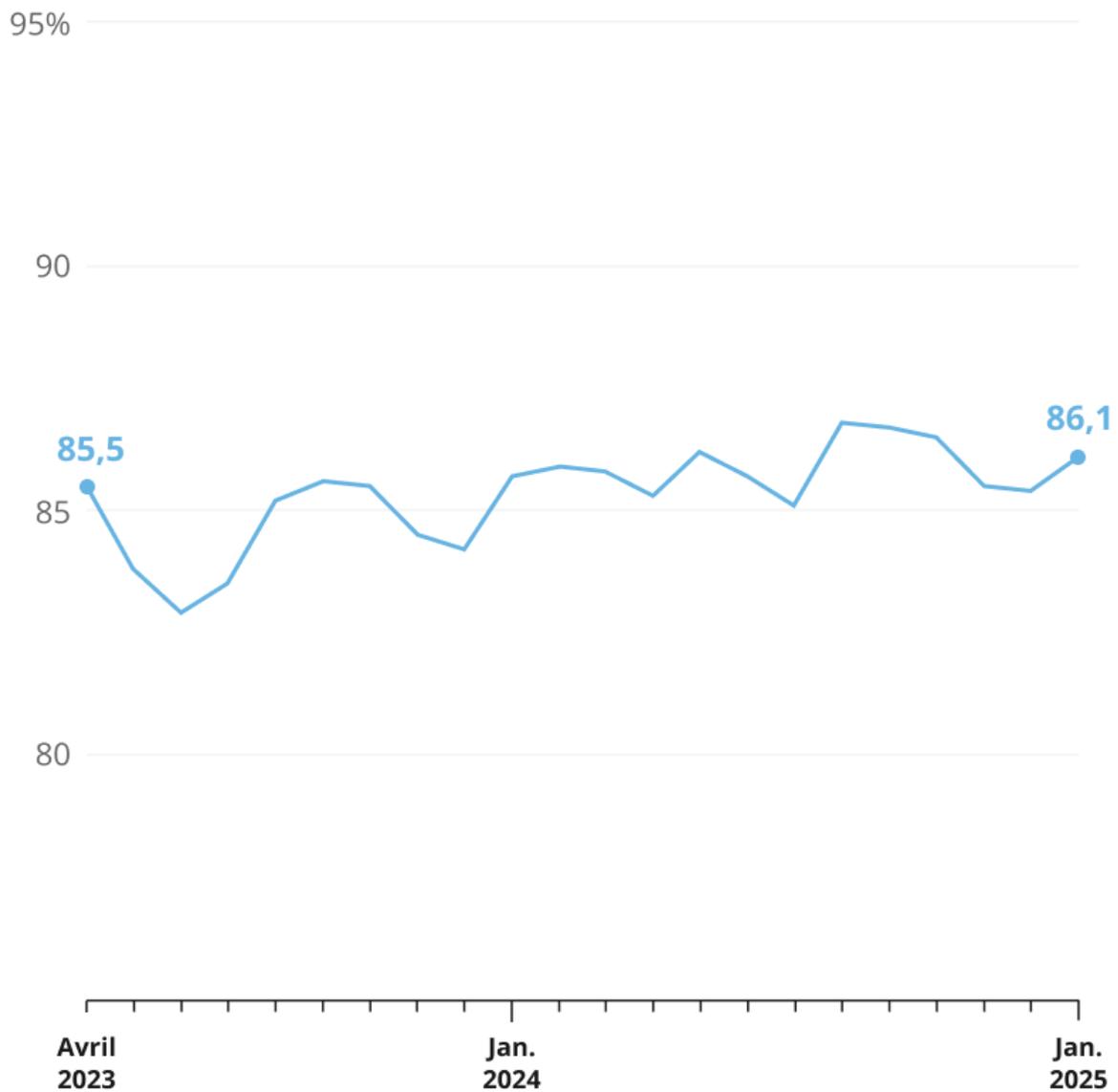


Figure 10 : Evolution du taux de mises en service en moins de 60 jours²², agrégé au niveau national entre avril 2023 et janvier 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

L'Autorité observe une relative stabilité du taux de mises en service en moins de 60 jours au niveau national, qui se situe autour de 85% depuis le début du second trimestre 2023.

²² Voir définition supra

6 Abonnés affectés par au moins une panne au cours du mois

L'Arcep attire l'attention du lecteur sur le fait que cet indicateur constitue un premier exercice de représentation des pannes signalées par les utilisateurs disposant d'une ligne en fibre optique.

6.1 Méthodologie

Dans l'objectif de mieux rendre compte de la qualité perçue par les utilisateurs lorsqu'ils ont souscrit un abonnement fibre auprès d'un opérateur commercial, l'Arcep suit l'évolution, par réseau et par département, du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois.

Définition : le taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois est défini comme le nombre d'abonnés ayant eu au moins une panne au cours du mois considéré, rapporté au nombre d'abonnés actifs au premier jour du mois considéré, fourni par les opérateurs commerciaux.

Cet indicateur vient compléter l'indicateur relatif au taux de pannes par réseau. Il permet de représenter la proportion d'utilisateurs ayant rencontrés au moins une panne dans le mois, quelle qu'en soit l'origine. Il prend en compte, par exemple, les pannes liées aux équipements des opérateurs commerciaux, ainsi que celles pouvant survenir sur l'ensemble du réseau, jusqu'à la prise terminale optique. En revanche, les pannes liées à la box client et celles relatives aux services applicatifs fournis sur une ligne active ne sont pas comptabilisées.

Un abonné est comptabilisé comme ayant eu au moins une panne dans le mois s'il se trouve dans l'une des situations suivantes :

- **Cas des pannes collectives** : l'abonné s'est rendu compte que sa ligne était en panne et a déposé un signalement auprès de son opérateur commercial. Cette panne peut être liée à l'opérateur d'infrastructure ou à l'opérateur commercial. Il peut s'agir d'une panne logicielle, d'une panne physique ou bien de travaux programmés par l'opérateur d'infrastructure ;
- **Cas des pannes individuelles** : l'abonné a déposé un signalement auprès de son opérateur commercial qui a donné lieu à l'intervention d'un technicien, quelle que soit la conclusion de l'intervention sur l'origine de la panne.

Les données concernant les réseaux situés en outremer ne sont pas présentées car les opérateurs commerciaux n'ont pas communiqué suffisamment de données pour ces réseaux à ce stade. Certains petits réseaux ont également été retirés car, du fait du faible nombre d'abonnés, les indicateurs n'apparaissaient pas significatifs.

6.2 Résultats

L'Arcep observe des disparités entre les réseaux, dont les résultats sont représentés ci-dessous par une carte (cf. figure 11) et une infographie (cf. figure 12).

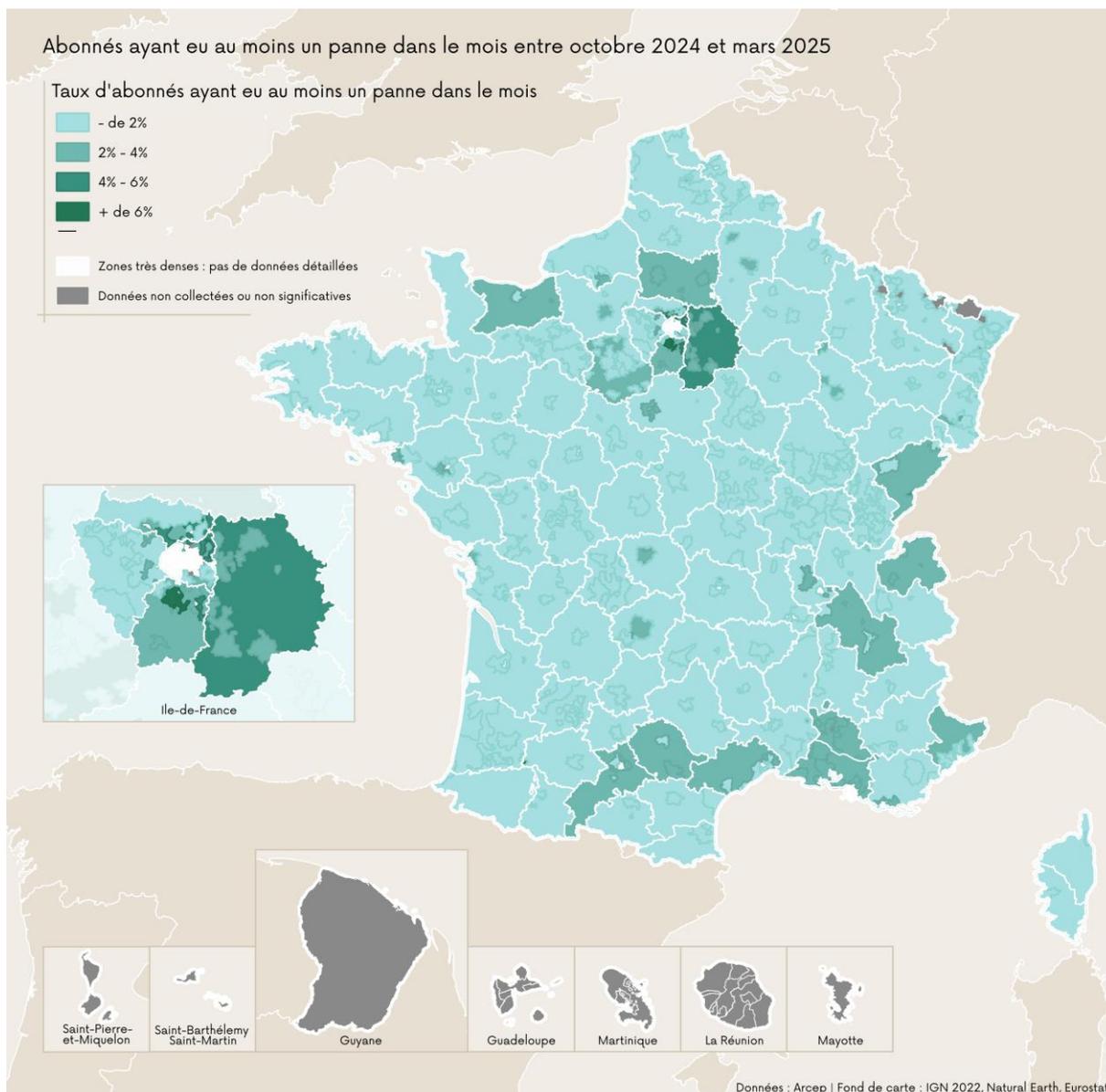


Figure 11 : Taux mensuel d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois²³ moyenné sur 6 mois (octobre 2024 - mars 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

²³ Voir définition supra

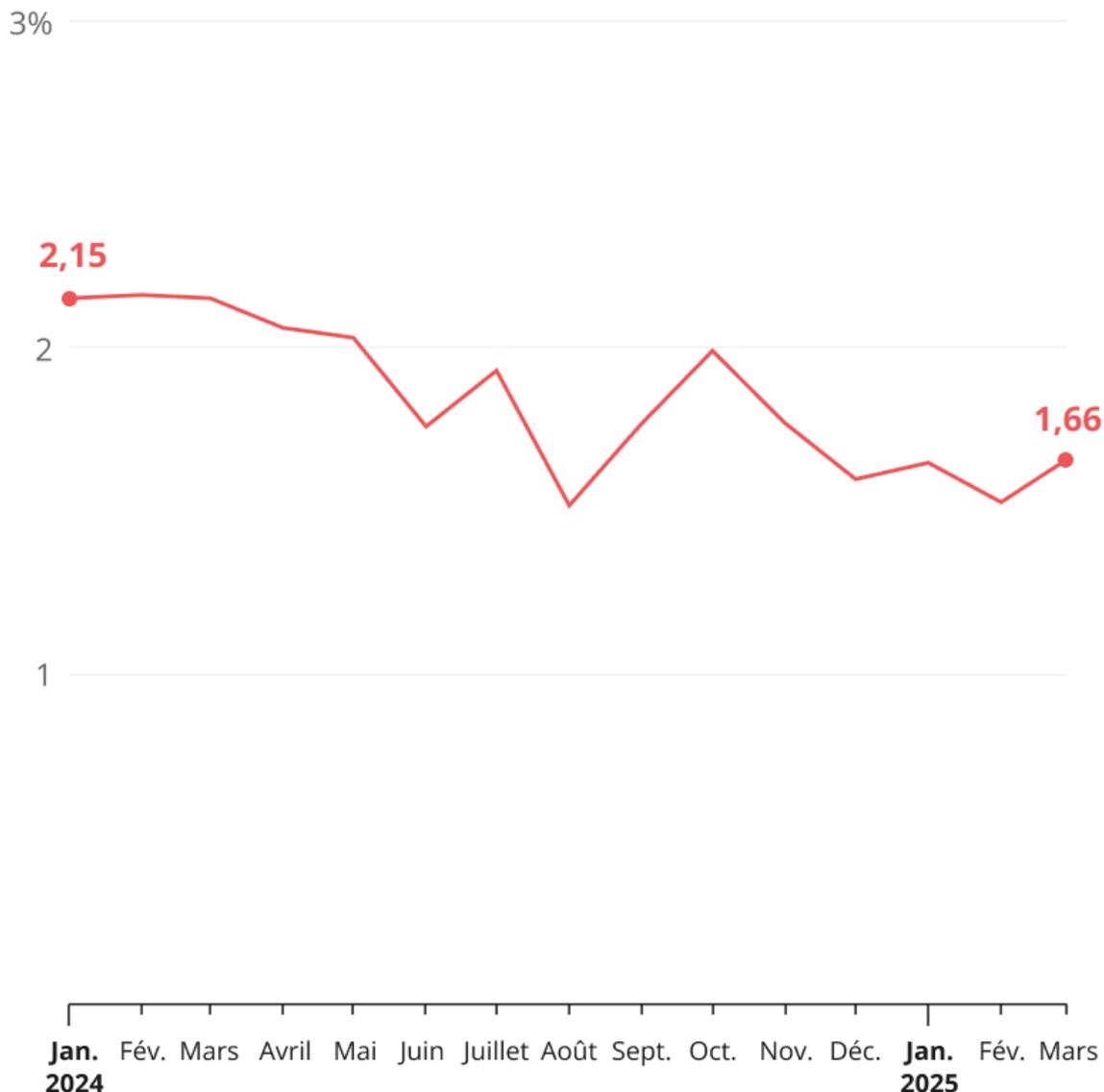


Figure 12 : Evolution du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois entre janvier 2024 et mars 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

L'Arcep observe une amélioration du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne au niveau national, passant de 2,2% en janvier 2024 à 1,7% en mars 2025.

7 Provenance des informations utilisées

Les données permettant de calculer les indicateurs présentés dans cet observatoire sont collectées par l'Arcep dans le cadre de la mise en œuvre d'engagements spécifiques pris par les opérateurs commerciaux et d'infrastructure en avril 2021.

Ces derniers fournissent mensuellement à l'Autorité des données détaillées à la maille du réseau et du département permettant de suivre l'évolution du taux de pannes, du taux d'échecs au raccordement, du taux de malfaçons reprises dans les délais, du taux de mises en service en moins de 60 jours et du

taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois par réseau, par département, par maison-mère d'opérateurs d'infrastructure ou par opérateur commercial.

À ce stade, seul Altitude fournit des données à la maille des comptes rendus d'intervention permettant notamment de suivre l'évolution du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon.

Mise à disposition

Les données utilisées pour réaliser les cartes et infographies des parties 1 à 6 sont mises à disposition par l'Arcep.

Par ailleurs, les opérateurs d'infrastructure fournissent également à l'Autorité un certain nombre d'indicateurs de qualité de service à la maille de leur réseau dans le cadre de la décision n° 2020-1432 de l'Arcep en date du 8 décembre 2020. Cette décision prévoit une transmission mensuelle des indicateurs à l'Arcep à partir d'avril 2021 et une publication sur le site internet des opérateurs d'infrastructure à partir de juillet 2021.

ANNEXE

Cette annexe a été ajoutée afin de mettre à disposition un suivi de l'évolution des taux de pannes par réseau et des taux d'échecs au raccordement. Les taux sont calculés sur une moyenne de 6 mois, ce qui permet de visualiser les évolutions en s'affranchissant des phénomènes ponctuels pouvant affecter le niveau des indicateurs sur une période courte.

1 Historique du taux de pannes

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ADTIM FttH	Axione	0,15%	0,13%	0,10%
Aisne THD	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Alliance THD	Orange Concessions	0,19%	0,18%	0,14%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	0,11%	0,13%	0,11%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	0,04%	0,09%	0,09%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	0,08%	0,07%	0,08%
Anjou Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,05%	0,05%	0,08%
Ariège THD	Orange Concessions	0,11%	0,11%	0,10%
Auvergne THD	Orange Concessions	0,10%	0,09%	0,08%
Berry Fibre optique	Axione	0,10%	0,10%	0,12%
BFC Fibre	Orange Concessions	0,08%	0,10%	0,08%
CAPS THD	Orange Concessions	0,19%	0,16%	0,16%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	0,07%	0,07%	0,09%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	0,01%	0,01%	0,00%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	0,17%	0,11%	0,13%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,21%	0,11%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	1,05%	1,25%	0,85%
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	0,11%	0,11%	0,08%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	0,03%	0,04%	0,05%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	0,19%	0,18%	0,19%
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,08%	0,11%	0,12%
Eure Normandie THD	Axione	0,14%	0,12%	0,12%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	0,16%	0,16%	0,20%
Fibre44	Axione	0,11%	0,09%	0,10%
Gers Fibre	Orange OI	0,14%	0,15%	0,10%
Gironde THD	Orange Concessions	0,09%	0,10%	0,10%
Grand Dax THD	Orange Concessions	0,03%	0,05%	0,07%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	0,05%	0,06%	0,04%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	0,12%	0,11%	0,10%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,33%	0,34%	0,33%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	0,08%	0,06%	0,09%
La Fibre Paloise	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Laval THD	Orange Concessions	0,06%	0,10%	0,12%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,08%	0,09%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	0,06%	0,06%	0,06%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,11%	0,09%	0,15%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	0,09%	0,10%	0,12%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	0,13%	0,12%	0,12%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	0,16%	0,17%	0,18%
Moselle Numérique	Orange Concessions	0,06%	0,08%	0,06%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	0,11%	0,11%	0,13%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,13%	0,16%	0,19%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,05%	0,06%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	0,40%	0,55%	0,34%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	0,24%	0,24%	0,17%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	0,05%	0,04%	0,05%
Réseau Optique de France	Iliad	0,16%	0,16%	0,28%
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	0,22%	0,25%	0,13%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	0,06%	0,05%	0,06%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	0,14%	0,16%	0,13%
Sarthe Numérique	Axione	0,06%	0,05%	0,07%
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	0,13%	0,15%	0,14%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	1,17%	0,78%	0,76%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	0,50%	0,33%	0,31%
Sequantic Telecom	Altitude (rachats en 2021)	1,87%	1,47%	1,98%
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,08%	0,06%
SIEA	SIEA	0,16%	0,16%	0,20%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	0,27%	0,26%	0,24%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	0,06%	0,06%	0,06%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,39%	0,37%	0,42%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	0,11%	0,14%	0,17%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
THD 59-62	Axione	0,05%	0,05%	0,06%
THD Bretagne	Orange Concessions	0,30%	0,14%	0,13%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	0,16%	0,17%	0,23%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	0,10%	0,12%	0,17%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	0,04%	0,03%	0,05%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	0,47%	0,36%	0,45%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	0,19%	0,22%	0,21%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	1,79%	1,45%	1,54%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	0,31%	0,27%	0,28%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	0,95%	0,94%	1,20%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	0,10%	0,09%	0,09%
Val d'Oise Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,10%	0,08%	0,10%
Val de Loire Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,07%	0,07%	0,07%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,67%	0,62%	0,36%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	0,14%	0,10%	0,19%
Var THD	Orange Concessions	0,11%	0,13%	0,13%
Vaucluse Numérique	Axione	0,24%	0,26%	0,31%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,14%	0,14%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	0,20%	0,16%	0,16%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	0,08%	0,07%	0,09%
Yvelines Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,09%	0,09%	0,08%
ZP Orange - Ain (01)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,09%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Allier (03)	Orange OI	0,02%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange OI	0,07%	0,07%	0,03%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange OI	0,09%	0,09%	0,11%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange OI	0,06%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange OI	0,10%	0,17%	0,17%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,06%
ZP Orange - Aube (10)	Orange OI	0,03%	0,04%	0,06%
ZP Orange - Aude (11)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange OI	0,16%	0,14%	0,14%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange OI	0,02%	0,01%	0,02%
ZP Orange - Charente (16)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,08%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	0,05%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,04%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,12%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	0,07%	0,06%	0,03%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	0,13%	0,10%	0,03%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	0,05%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	0,05%	0,07%	0,10%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	0,02%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,08%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	0,08%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	0,05%	0,06%	0,10%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	0,03%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	0,12%	0,08%	0,06%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	0,11%	0,12%	0,10%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	0,06%	0,05%	0,06%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	0,15%	0,17%	0,14%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	0,08%	0,08%	0,06%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,09%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	0,05%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	0,03%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	0,06%	0,07%	0,06%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	0,07%	0,04%	0,02%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	0,07%	0,07%	0,08%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	0,00%	0,00%	0,02%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	0,07%	0,07%	0,06%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	0,08%	0,05%	0,06%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,07%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,01%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	0,05%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,05%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange Oi	0,01%	0,01%	0,03%
ZP Orange - Nord (59)	Orange Oi	0,05%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Oise (60)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Orne (61)	Orange Oi	0,06%	0,06%	0,10%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange Oi	0,02%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Puy-de-Dôme (63)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Pyrénées-Atlantiques (64)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange Oi	0,03%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange Oi	0,07%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange Oi	0,04%	0,06%	0,05%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange Oi	0,05%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange Oi	0,08%	0,08%	0,12%
ZP Orange - Paris (75)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange Oi	0,05%	0,04%	0,07%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange Oi	0,14%	0,11%	0,13%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange Oi	0,06%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange Oi	0,04%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Somme (80)	Orange Oi	0,05%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,11%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange Oi	0,11%	0,10%	0,10%
ZP Orange - Var (83)	Orange Oi	0,10%	0,12%	0,14%
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange Oi	0,09%	0,09%	0,10%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange Oi	0,05%	0,05%	0,08%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange Oi	0,03%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,06%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,04%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange Oi	0,02%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange Oi	0,07%	0,09%	0,09%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange Oi	0,16%	0,14%	0,16%
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange Oi	0,32%	0,25%	0,23%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange Oi	0,11%	0,10%	0,09%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange Oi	0,12%	0,10%	0,15%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	0,33%	0,41%	0,32%
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,21%	0,17%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	0,04%	0,11%	0,10%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,20%	0,20%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,45%	0,28%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,18%	0,23%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	0,10%	0,12%	0,13%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	0,45%	0,42%	0,33%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	0,43%	0,43%	0,41%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	0,49%	0,28%	0,35%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	0,32%	0,29%	0,24%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	0,08%	0,11%	0,10%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	0,22%	0,23%	0,37%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	0,36%	0,31%	0,23%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	0,19%	0,18%	0,15%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	0,09%	0,18%	0,17%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	0,14%	0,15%	0,19%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,06%	0,06%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,16%	0,19%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	0,24%	0,22%	0,22%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,07%	0,07%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,05%	0,06%
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,10%	0,20%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	0,03%	0,04%	0,06%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	0,13%	0,21%	0,13%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,11%	0,13%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,15%	0,18%
ZP XpFibre - Pas-de-Calais (62)	Altice (hors rachats en 2020)	0,04%	0,04%	0,04%
ZP XpFibre - Puy-de-Dôme (63)	Altice (hors rachats en 2020)	0,20%	0,30%	0,38%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,07%	0,03%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,06%	0,06%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	0,51%	0,46%	0,44%
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,18%	0,08%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	0,49%	0,37%	0,37%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	0,44%	0,40%	0,42%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	0,87%	0,72%	0,53%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,10%	0,12%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,14%	0,17%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	0,09%	0,19%	0,21%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	0,00%	0,02%	0,01%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	0,69%	0,63%	0,50%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	1,51%	1,10%	0,73%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	0,25%	0,22%	0,22%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	0,97%	0,74%	0,75%

2 Historique du taux d'échecs au raccordement

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ADTIM FttH	Axione	6,77%	7,26%	5,87%
Aisne THD	Axione	3,91%	4,07%	4,22%
Alliance THD	Orange Concessions	5,47%	5,72%	5,54%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	6,33%	7,10%	7,06%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	3,67%	3,24%	4,29%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	6,62%	6,57%	7,10%
Anjou Fibre	Lumière (ex-TDF)	4,26%	4,26%	5,59%
Ariège THD	Orange Concessions	3,02%	3,11%	3,49%
Auvergne THD	Orange Concessions	4,82%	5,06%	5,67%
Berry Fibre optique	Axione	6,46%	5,74%	6,81%
BFC Fibre	Orange Concessions	2,31%	2,68%	2,87%
CAPS THD	Orange Concessions	6,28%	6,75%	8,38%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	2,69%	2,71%	3,54%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	1,62%	1,73%	2,04%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	6,11%	6,71%	7,65%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	6,12%	6,31%	6,72%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	11,58%	11,59%	10,98%
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	13,70%	17,00%	15,47%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	5,56%	5,73%	4,70%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	6,09%	6,35%	8,12%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	5,55%	6,49%	6,90%
Eure Normandie THD	Axione	5,53%	6,11%	7,60%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	8,88%	8,71%	9,07%
Fibre44	Axione	2,43%	2,42%	2,77%
Gers Fibre	Orange OI	6,14%	4,99%	4,73%
Gironde THD	Orange Concessions	3,84%	4,07%	4,58%
Grand Dax THD	Orange Concessions	4,16%	6,21%	8,71%
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	2,58%	2,41%	2,66%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	3,42%	3,25%	3,43%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	8,00%	8,65%	8,08%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	4,72%	5,39%	5,61%
La Fibre Paloise	Axione	2,91%	3,07%	3,44%
Laval THD	Orange Concessions	5,26%	3,89%	9,09%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	4,58%	5,73%	5,36%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	7,13%	7,26%	7,42%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	7,20%	7,00%	6,04%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	4,05%	4,33%	6,11%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	7,48%	7,59%	6,76%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	10,56%	12,04%	13,83%
Moselle Numérique	Orange Concessions	4,84%	4,93%	3,51%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	4,15%	4,35%	5,11%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	10,33%	8,86%	10,07%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	5,98%	6,13%	6,42%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	4,58%	6,12%	6,68%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	7,32%	6,61%	7,96%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	4,11%	3,86%	3,81%
Réseau Optique de France	Iliad	non significatif	non significatif	#N/A
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	28,57%	24,34%	18,69%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	8,20%	8,62%	8,39%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	4,93%	4,62%	4,32%
Sarthe Numérique	Axione	4,75%	4,81%	5,57%
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	6,33%	8,10%	6,86%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	16,63%	18,02%	17,13%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	8,44%	6,75%	6,85%
Sequantia Telecom	Altitude (rachats en 2021)	31,87%	31,18%	31,33%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	7,63%	8,83%	7,63%
SIEA	SIEA	4,15%	4,77%	5,92%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	5,38%	5,64%	5,86%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	3,57%	2,79%	2,37%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	15,63%	14,02%	12,53%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	9,10%	7,57%	7,87%
THD 59-62	Axione	7,75%	7,52%	6,99%
THD Bretagne	Orange Concessions	2,93%	2,79%	2,79%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	10,38%	9,73%	8,88%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	7,25%	6,79%	6,29%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	6,13%	6,35%	6,59%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	16,06%	15,82%	17,97%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	10,65%	9,42%	11,48%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	32,35%	31,40%	31,86%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	10,69%	10,27%	9,58%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	34,88%	31,99%	31,19%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	4,30%	4,05%	3,81%
Val d'Oise Fibre	Lumière (ex-TDF)	9,18%	10,58%	11,19%
Val de Loire Fibre	Lumière (ex-TDF)	6,24%	7,10%	7,20%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	13,30%	15,92%	19,79%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	12,04%	12,09%	12,27%
Var THD	Orange Concessions	4,20%	4,14%	4,10%
Vaucluse Numérique	Axione	11,87%	13,82%	15,20%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	4,36%	4,73%	4,16%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	6,78%	6,98%	9,03%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	4,50%	4,77%	4,43%
Yvelines Fibre	Lumière (ex-TDF)	7,94%	8,38%	9,51%
ZP Orange - Ain (01)	Orange OI	3,45%	3,05%	5,93%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange OI	4,00%	4,27%	5,37%
ZP Orange - Allier (03)	Orange OI	2,76%	2,99%	3,77%
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange OI	4,18%	2,17%	3,15%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange OI	6,22%	5,70%	6,64%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange OI	6,01%	5,85%	6,56%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange OI	3,70%	4,40%	4,14%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange OI	6,96%	6,26%	6,41%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange OI	6,76%	6,39%	5,92%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP Orange - Aube (10)	Orange OI	3,44%	3,77%	4,78%
ZP Orange - Aude (11)	Orange OI	3,56%	3,23%	3,52%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange OI	2,59%	3,56%	4,57%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange OI	6,08%	6,03%	6,01%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange OI	4,97%	4,58%	5,70%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange OI	3,48%	4,20%	4,17%
ZP Orange - Charente (16)	Orange OI	2,52%	2,93%	2,88%
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	3,60%	3,18%	4,25%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	4,31%	4,55%	4,58%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	5,82%	7,31%	8,34%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	2,47%	3,22%	2,89%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	2,47%	3,22%	2,89%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	2,60%	2,67%	3,09%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	2,99%	2,77%	3,68%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	4,54%	5,69%	7,93%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	3,60%	3,72%	5,09%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	4,41%	4,17%	4,76%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	4,84%	4,49%	4,94%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	3,81%	2,44%	2,88%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	3,07%	3,04%	4,18%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	3,65%	3,46%	4,28%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	4,11%	4,53%	4,21%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	4,59%	4,02%	4,37%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	5,79%	5,04%	6,40%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	4,24%	4,21%	4,49%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	3,87%	3,68%	2,84%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	3,36%	3,51%	4,27%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	3,18%	3,46%	3,78%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	2,28%	1,87%	2,99%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	3,93%	4,74%	5,75%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	3,97%	3,62%	3,74%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	5,26%	4,77%	4,36%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	3,39%	2,63%	3,01%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	5,93%	5,63%	4,89%
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	2,73%	3,48%	3,37%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	3,33%	3,44%	3,55%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	2,87%	2,88%	1,98%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	3,46%	3,88%	4,17%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	3,75%	3,74%	3,77%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	1,40%	5,04%	4,70%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	3,44%	3,17%	3,26%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	4,35%	3,77%	4,73%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	5,22%	6,00%	6,31%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	4,25%	3,87%	4,42%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	3,48%	4,14%	5,18%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	4,41%	3,83%	2,65%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	3,53%	3,63%	3,59%
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	4,41%	4,44%	4,95%
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange OI	2,33%	2,05%	1,83%
ZP Orange - Nord (59)	Orange OI	4,98%	4,60%	5,14%
ZP Orange - Oise (60)	Orange OI	2,87%	4,54%	4,23%
ZP Orange - Orne (61)	Orange OI	4,17%	3,02%	4,64%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange OI	4,17%	4,35%	4,51%
ZP Orange - Puy-de-Dôme (63)	Orange OI	2,68%	2,68%	2,82%
ZP Orange - Pyrénées-Atlantiques (64)	Orange OI	4,49%	4,89%	5,14%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange OI	3,83%	3,77%	4,53%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange OI	2,71%	3,03%	3,57%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange OI	3,56%	3,82%	4,36%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange OI	2,80%	3,14%	3,41%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange OI	5,16%	5,34%	5,68%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange OI	3,70%	4,53%	4,87%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange OI	2,00%	2,50%	2,49%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange OI	4,17%	3,78%	2,70%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange OI	3,09%	3,53%	3,67%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange OI	2,65%	2,87%	4,51%
ZP Orange - Paris (75)	Orange OI	3,21%	3,62%	3,94%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange OI	3,46%	3,52%	4,24%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange OI	4,83%	4,80%	5,53%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange OI	3,43%	3,62%	4,08%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange OI	2,27%	1,95%	2,33%
ZP Orange - Somme (80)	Orange OI	5,79%	6,24%	6,22%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange OI	4,61%	3,93%	5,20%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange OI	8,33%	6,27%	7,36%
ZP Orange - Var (83)	Orange OI	4,66%	4,52%	4,57%
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange OI	6,32%	6,54%	8,46%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange OI	3,34%	4,07%	4,30%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange OI	3,52%	3,18%	3,47%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange OI	4,23%	4,31%	6,32%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange OI	4,93%	4,09%	4,12%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange OI	3,16%	3,26%	3,39%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange OI	4,71%	4,22%	5,85%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange OI	4,94%	5,27%	5,68%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange OI	3,00%	2,94%	4,14%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange OI	4,96%	4,93%	5,00%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange OI	3,67%	3,89%	4,17%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange OI	4,86%	5,15%	5,10%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	13,65%	9,44%	6,60%
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	7,82%	8,52%	7,14%
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	11,59%	10,30%	7,38%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	12,51%	12,62%	13,36%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	9,11%	8,90%	8,50%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	6,35%	6,96%	5,39%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	5,40%	5,36%	6,19%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	12,15%	12,95%	15,09%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	8,13%	11,54%	11,86%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	17,23%	17,35%	19,07%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	11,88%	11,85%	13,86%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	5,75%	6,29%	6,97%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	6,84%	7,68%	7,15%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	8,77%	9,38%	11,60%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	7,12%	7,52%	6,14%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	13,62%	13,52%	13,86%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	8,21%	9,41%	9,19%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	6,24%	4,66%	4,17%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	6,99%	7,94%	8,01%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	7,71%	7,93%	8,31%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	3,98%	5,13%	6,30%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	4,82%	8,53%	5,63%
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	9,09%	8,45%	7,19%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	2,49%	2,44%	2,86%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	5,73%	7,50%	7,34%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	9,40%	10,79%	9,28%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	6,59%	7,14%	7,62%
ZP XpFibre - Pas-de-Calais (62)	Altice (hors rachats en 2020)	4,50%	4,75%	4,85%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)
ZP XpFibre - Puy-de-Dôme (63)	Altice (hors rachats en 2020)	10,50%	12,58%	12,52%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	3,90%	3,82%	3,64%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	2,81%	2,53%	3,59%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	13,60%	15,46%	13,70%
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	11,26%	12,60%	13,91%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	14,96%	14,77%	15,87%
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	8,58%	7,00%	9,52%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	11,60%	12,33%	15,02%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	6,85%	7,21%	6,99%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	6,27%	5,60%	5,84%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	9,39%	9,14%	8,03%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	2,37%	2,38%	1,24%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	11,68%	11,71%	13,68%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	11,26%	11,86%	11,42%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	7,50%	7,44%	10,27%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	10,10%	11,34%	12,74%