



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

RÉPUBLIQUE FRANCAISE

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

CHIFFRES JUSQU'À SEPTEMBRE 2025

19 février 2026

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), qui constituent l'infrastructure de télécommunications fixe de référence en France, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux en concertation avec les opérateurs 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, notamment des plans de reprise des réseaux, l'Arcep a mis en place en juillet 2023 **un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique**. Dans cet observatoire, l'Arcep rend publiques des informations qu'elle collecte auprès des opérateurs d'infrastructures et des opérateurs commerciaux, afin de permettre de rendre compte de la qualité d'exploitation des réseaux selon trois dimensions :

- **la qualité des réseaux perçue par l'utilisateur final** au travers des taux de pannes signalées à l'opérateur d'infrastructure et d'échecs au raccordement identifiés par les opérateurs commerciaux à l'échelle de chaque réseau et chaque département ;
- **Le respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements** au travers des indicateurs de qualité des raccordements et de reprise des malfaçons ;
- **L'expérience de l'utilisateur final**, au travers du taux d'abonnés affectés par au moins une panne dans le mois, qui tient compte de l'ensemble des pannes affectant le réseau¹.

L'observatoire suit de manière constante les indicateurs relatifs aux pannes, aux échecs au raccordement et aux abonnés affectés par une panne. Une annexe est mise à disposition pour rendre compte de l'évolution de ces indicateurs par réseau.

A ce stade, aucun indicateur n'est présenté pour les réseaux des outre-mer en raison de données manquantes. Des travaux sont néanmoins en cours avec l'ensemble des opérateurs opérant dans les territoires ultramarins pour permettre une production de données afin de rendre compte de la qualité d'exploitation des réseaux situés dans ces territoires.

Par ailleurs, certains réseaux de petite taille ont été exclus de l'analyse, en raison d'un niveau d'activité ne permettant pas d'obtenir des résultats significatifs.

¹ Comme indiqué dans la précédente édition de l'observatoire, la publication du taux de mises en service dans un délai de 60 jours n'a pas été poursuivie.

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 pannes² signalées par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure pendant le mois considéré, rapporté au nombre de lignes en fibre optique en service³.

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.

² Les pannes sont comptabilisées comme le nombre de tickets signalés par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure.

³ 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).

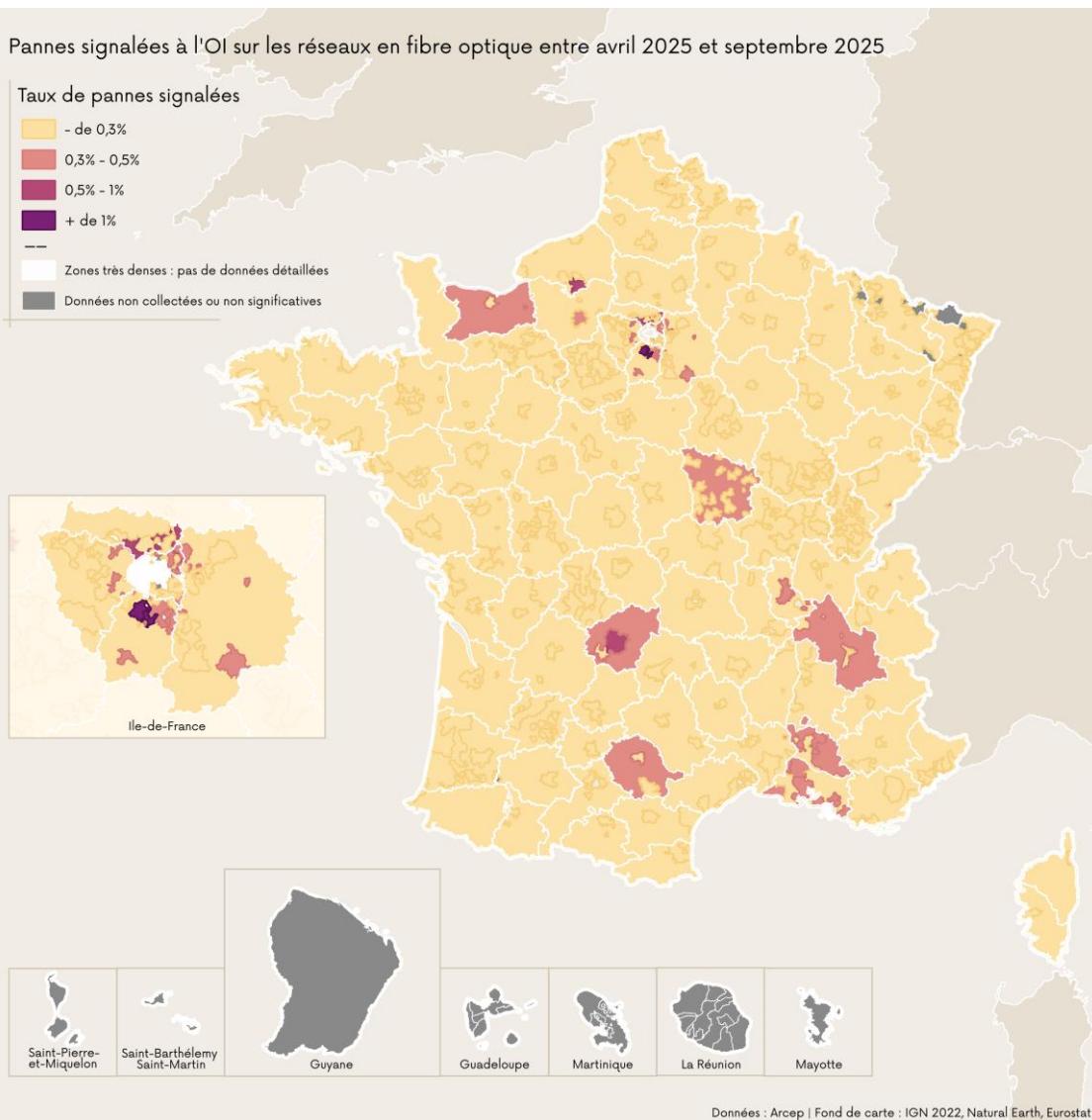
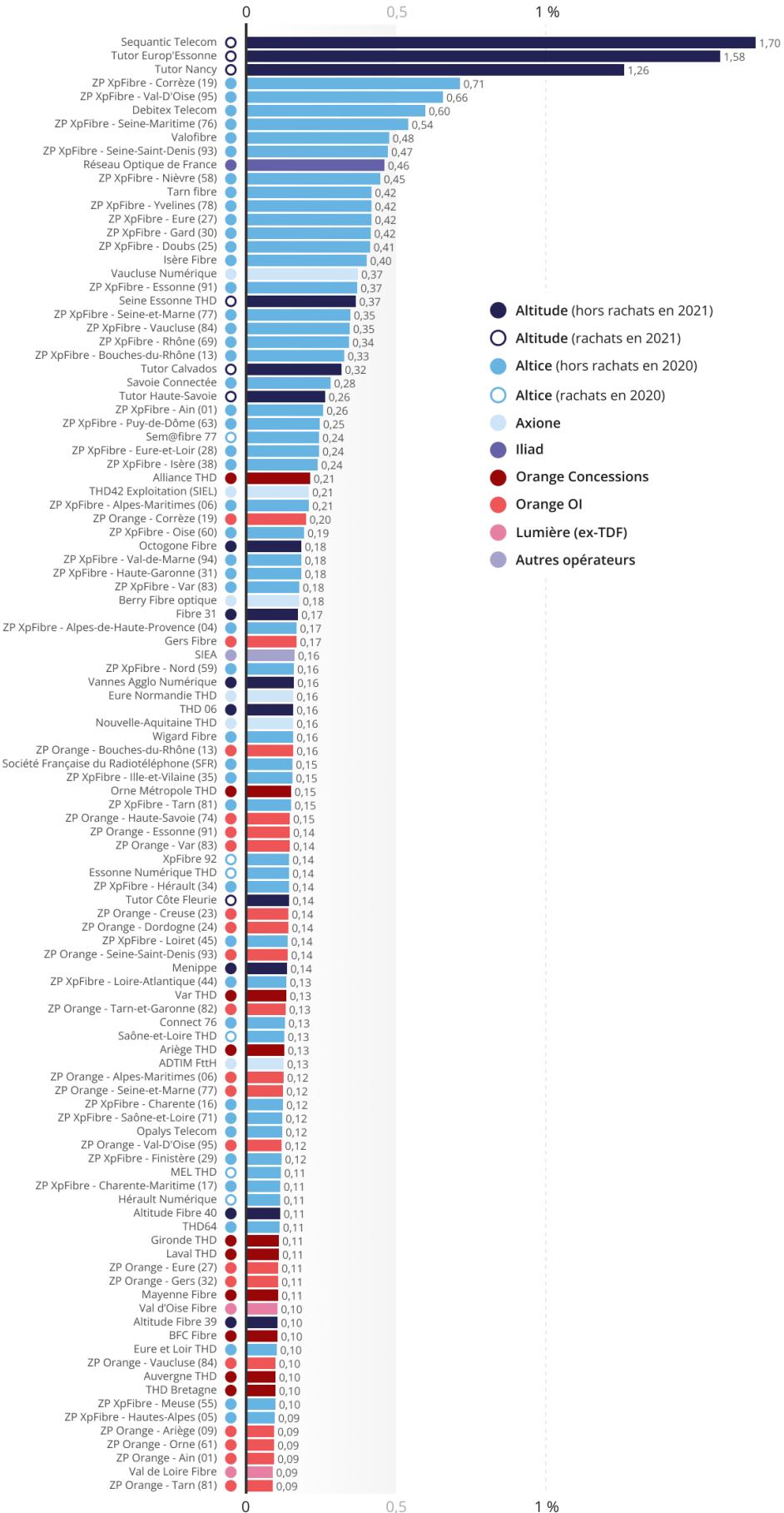


Figure 1 : Taux de pannes, signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyen sur 6 mois (avril 2025 – septembre 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

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 pannes supérieur ou égal à 1% est en diminution, passant de 9 réseaux (représentant environ 420 000 abonnés) à 3 réseaux (représentant 83 500 abonnés) en septembre 2025. Parallèlement, le nombre de réseaux présentant un taux de pannes 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 23,4 millions d'abonnés) en septembre 2025. Le taux de pannes national est de 0,11% en moyenne sur la période concernée.

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



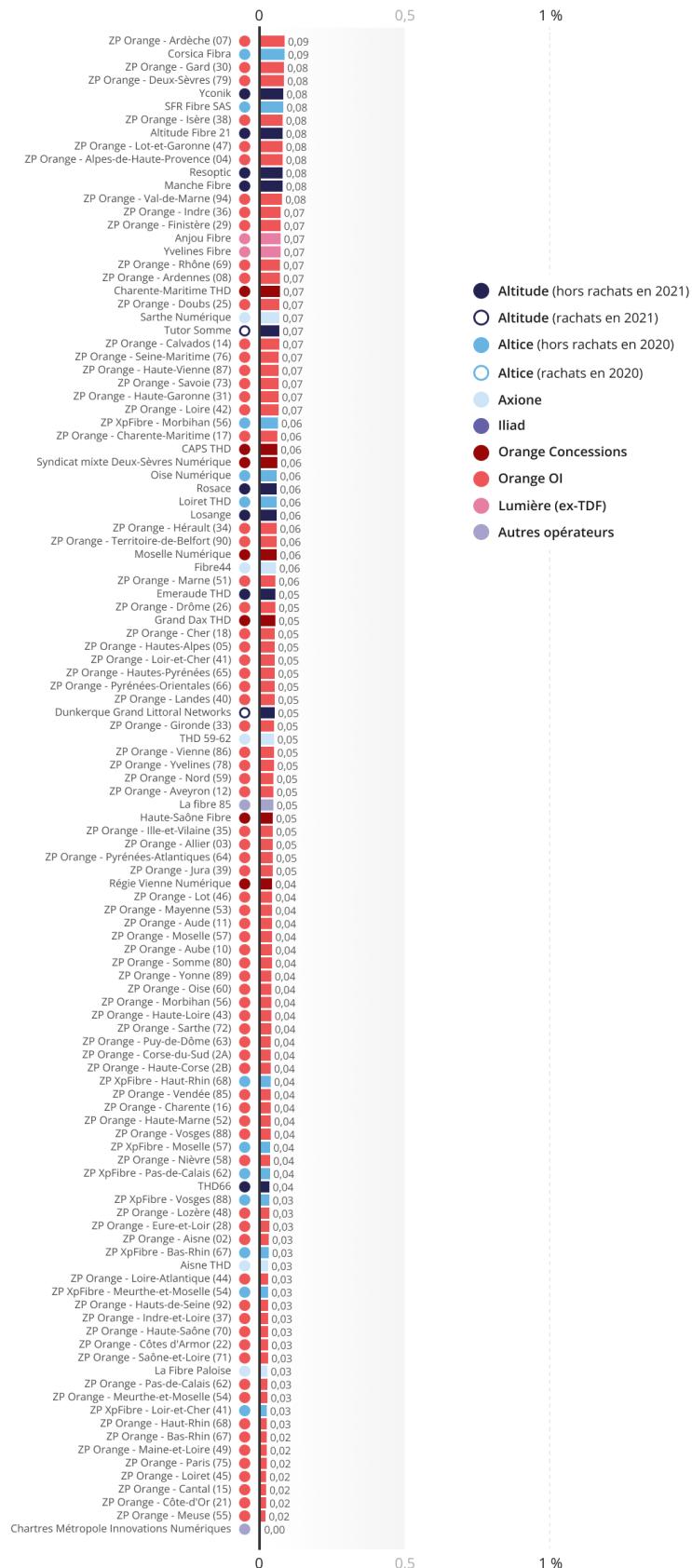


Figure 2 : Taux de pannes signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyen sur 6 mois (avril 2025 – septembre 2025) par réseau⁴, données fournies par les opérateurs commerciaux

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).

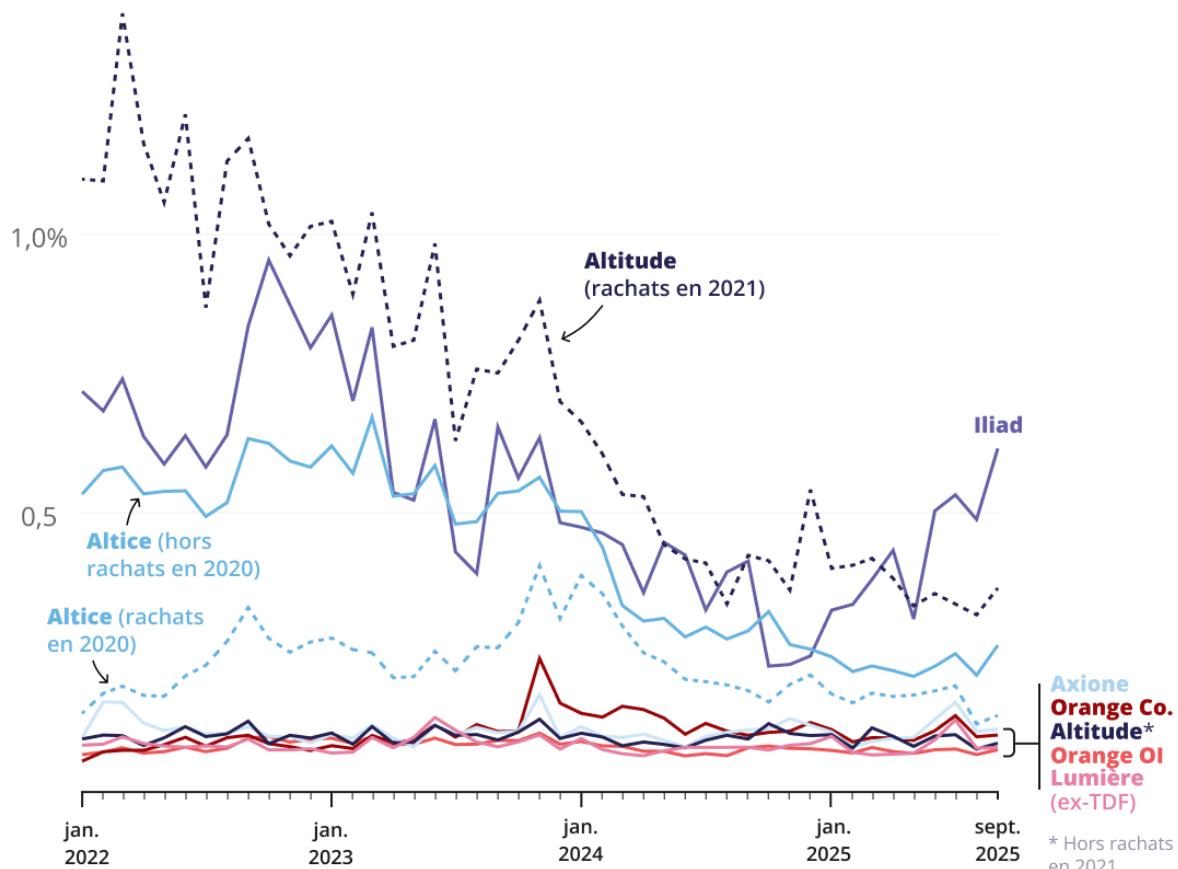


Figure 3 : Evolution du taux de pannes signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et septembre 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

En dépit d'une légère hausse durant le mois de septembre observable sur l'ensemble des réseaux (à l'exception des réseaux d'Iliad qui connaissent une hausse plus significative⁵), les taux de pannes restent stables. Le taux de panne moyen se situe autour de 0,12% en septembre 2025.

⁴ 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 déplacent sur leurs fonds propres.

⁵ Depuis 2023, le groupe Iliad, par l'intermédiaire de sa filiale Réseau Optique de France, met en œuvre un plan de modification structurelle de son réseau. Celui-ci vise notamment à substituer les « Points de Mutualisation Grande Capacité » par des points de mutualisation intérieurs et extérieurs. Cette démarche s'est intensifiée à la fin de l'année 2025 et a pu entraîner des interruptions de service pour les utilisateurs. Le déploiement de ce plan devra être achevé au plus tard le 31 décembre 2026.

2 Les échecs au raccordement

2.1 Méthodologie

Certaines tentatives de raccordement aux réseaux en fibre optique peuvent aboutir par à un échec, empêchant la mise en service des utilisateurs concernés. Afin de mesurer l'ampleur des difficultés, l'Arcep suit l'évolution, par réseau et par département, du taux mensuel d'échecs au raccordement.

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 commercial⁶, rapporté au nombre de tentatives de raccordement initiées au cours de ce mois qui ont fait l'objet d'un compte rendu d'intervention.

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.

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.

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.

⁶ 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).

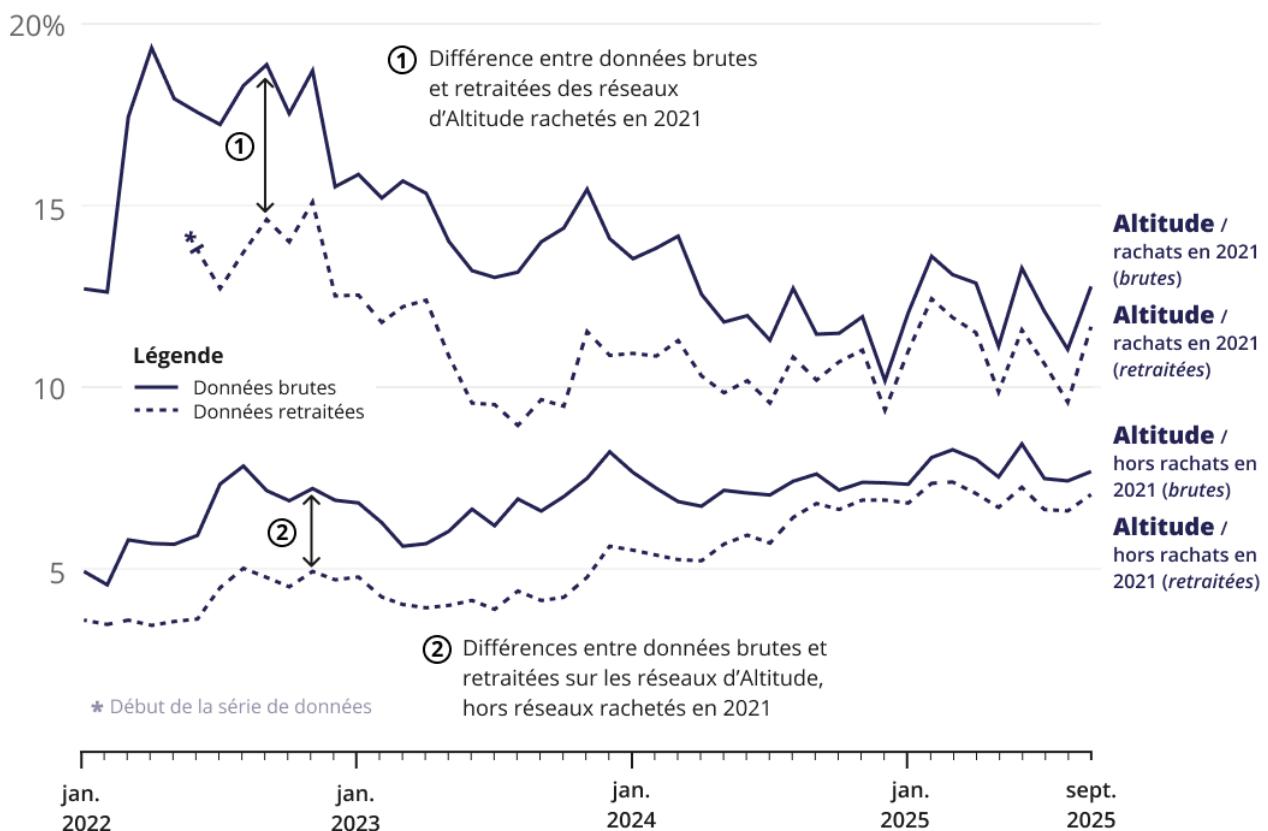


Figure 4 : Comparaison de l'évolution du taux mensuel d'échecs au raccordement⁷ selon qu'on comptabilise (données brutes) ou non (données retraitées) les comptes rendus d'échecs au raccordement correspondant à des échanges d'informations complémentaires entre l'opérateur d'infrastructure et l'opérateur commercial

Les données transmises par les opérateurs commerciaux sur les réseaux d'Iliad (Réseau Optique de France) depuis novembre 2023 ne sont pas significatives et ne permettent pas de calculer le taux d'échec. Elles ne peuvent dès lors pas être prises en compte dans l'observatoire.

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).

⁷ Voir définition supra

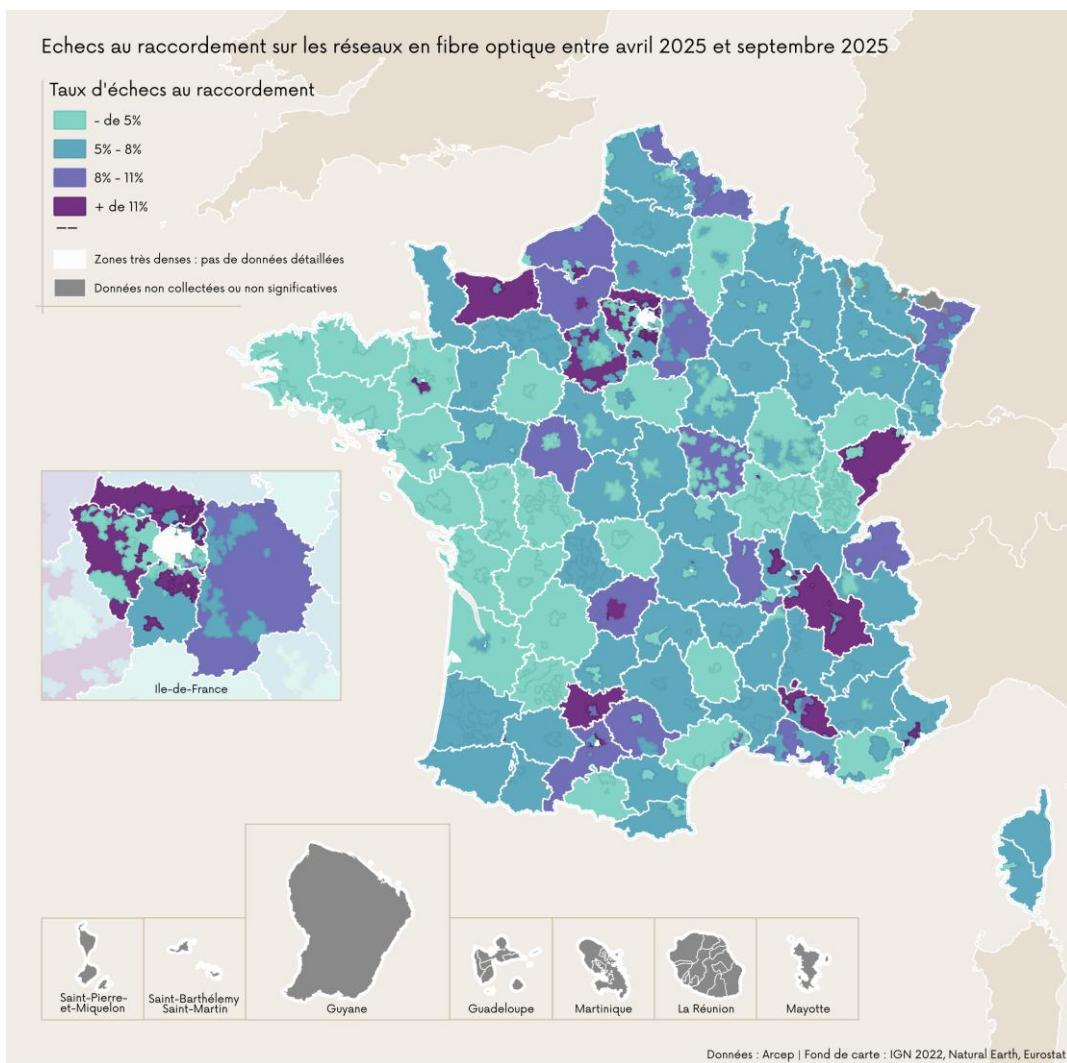
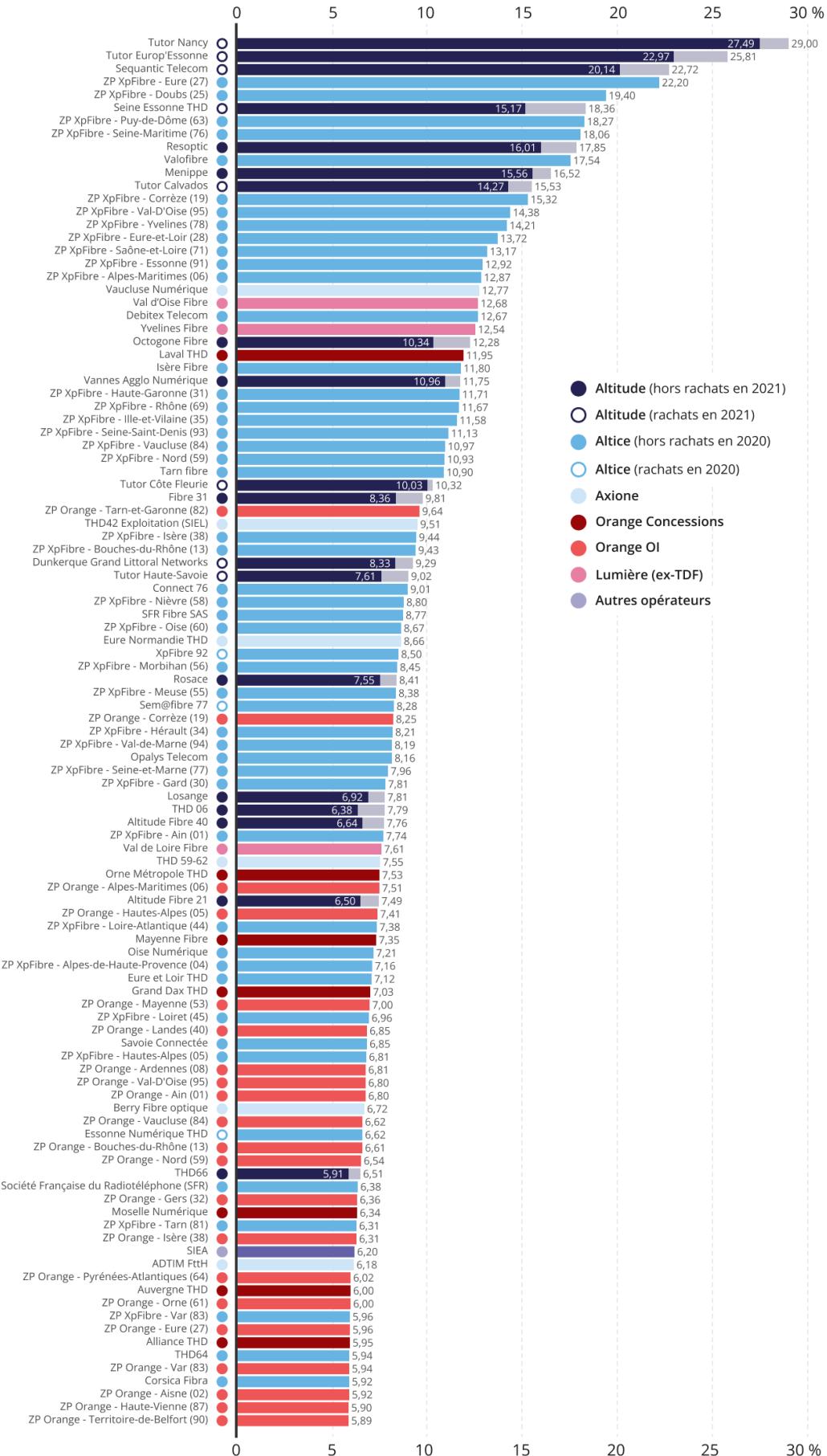


Figure 5 : Taux mensuel d'échecs au raccordement moyen sur 6 mois (avril 2025 – septembre 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

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



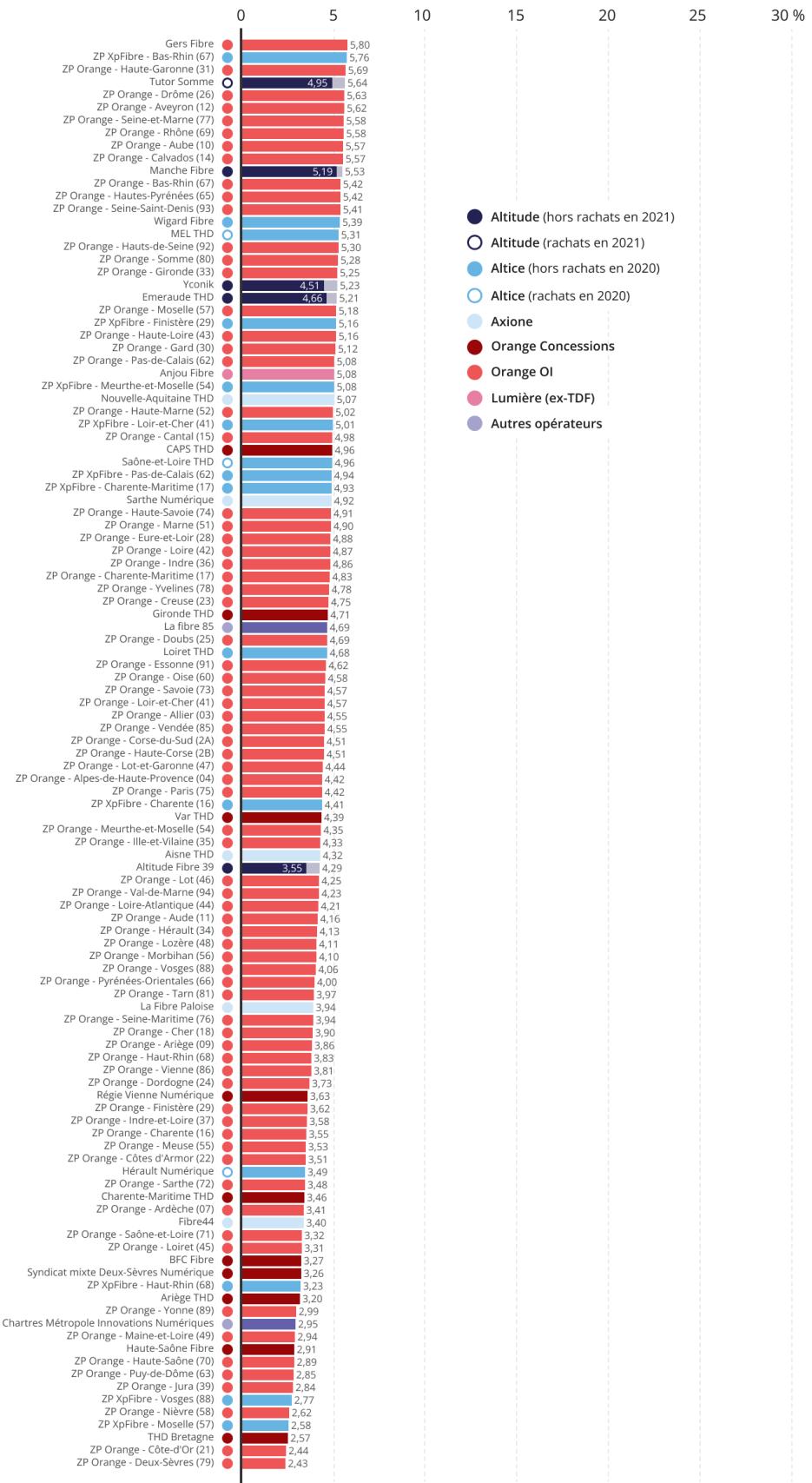


Figure 6 : Taux mensuel d'échecs au raccordement moyen sur les 6 derniers mois (avril 2025 – septembre 2025) par réseau, données fournies par les opérateurs commerciaux

31 réseaux présentent un taux d'échecs au raccordement supérieur ou égal à 11%, soit 2 réseaux de plus que dans la précédente version de l'observatoire. 82 réseaux présentent un taux d'échec au raccordement inférieur ou égal à 5%, soit 13 réseaux de moins que dans la précédente version de l'observatoire.

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

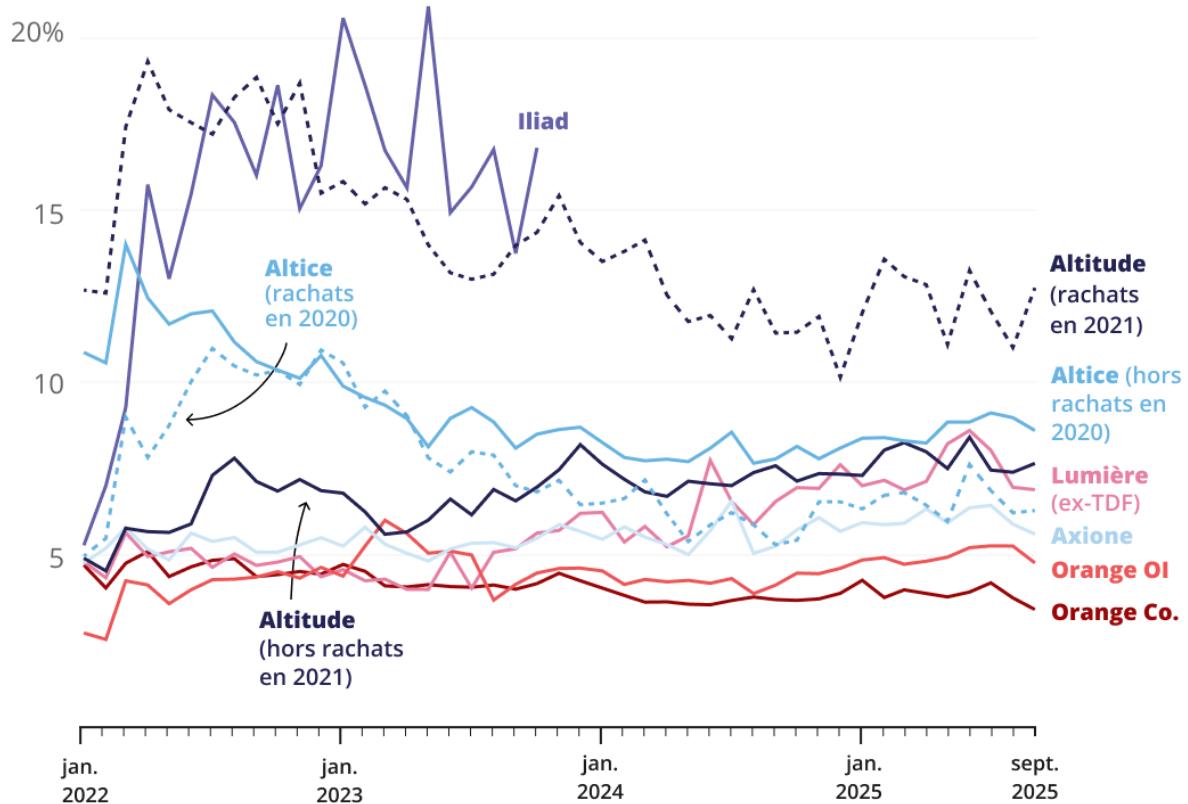


Figure 7 : Evolution du taux mensuel d'échecs au raccordement, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et septembre 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

L'Autorité observe une stabilité globale des taux d'échecs au raccordement sur les derniers mois d'observation. La moyenne nationale des taux d'échecs au raccordement s'établit à 5,88% en septembre 2025.

3 La qualité des raccordements effectués par les opérateurs commerciaux

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.

L'exploitation des photos transmises par les techniciens dans leur compte-rendu d'intervention (ci-après « CRI ») permet d'identifier des malfaçons, c'est-à-dire des pratiques non conformes aux règles de l'art ou aux spécifications techniques imposées par l'opérateur d'infrastructure. 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.

L'enrichissement de cet indicateur contribue à mieux rendre compte de la qualité des interventions des techniciens pour la réalisation des raccordements sur les réseaux en fibre optique. A terme, les données issues des opérateurs d'infrastructure tiers sont attendues et viendront compléter cet indicateur. En particulier, l'intégration de méthodes d'exploitation des CRI fondées sur l'intelligence artificielle permettrait un saut quantitatif dans le volume d'analyse, en contrôlant les malfaçons sur l'ensemble des lignes produites sur son réseau, et non uniquement sur la base d'une analyse manuelle d'un échantillon. La publication de données produites par intelligence artificielle nécessite cependant de mener au préalable des travaux bilatéraux de fiabilisation et de s'assurer de la faculté donnée aux opérateurs d'exercer une analyse contradictoire. Ces travaux sont en cours.

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.

3.1 Méthodologie

La qualité du raccordement est évaluée selon sept points de contrôle, établis de manière concertée avec les opérateurs d'infrastructure et commerciaux et répartis sur les nœuds de réseau⁸ où intervient le technicien lors de raccordement. Ces points de contrôle sont classés par ordre décroissant de criticité pour la qualité du réseau⁹:

1. Le boîtier de raccordement utilisé est-il le bon ?
2. La fibre optique utilisée correspond-elle à celle indiquée par l'opérateur d'infrastructure ?
3. Existe-t-il une étiquette sur la prise optique qui a été installée ?
4. La référence indiquée sur l'étiquette de la prise est-elle correcte ?
5. Au niveau du point de mutualisation, le nombre de cordons branchés sur les équipements de l'opérateur commercial au point de mutualisation mais inutilisé est-il inférieur à cinq ?
6. Des déchets supplémentaires au niveau du point de mutualisation sont-ils apparus après l'intervention du technicien ?
7. La référence sur l'étiquette de la prise est-elle manuscrite ?

Afin de rendre compte du taux d'interventions présentant au moins une malfaçon, l'Arcep suit le taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon. Dans le cas des raccordements comportant plusieurs malfaçons, **seule la malfaçon la plus critique est retenue, de sorte à ne retenir au plus qu'une malfaçon par intervention.**

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 malfaçons ont été détectées, seule la typologie de malfaçon la plus importante est prise en compte.

⁸ Les contrôles portent sur le point de mutualisation (critères n°5 et 6), le point de branchement optique (critères n°1 et 2) et le point de terminaison optique (critères n°3, 4 et 7)

⁹ Les malfaçons identifiées sur ces différents points de contrôle sont dénommées ci-après (par ordre décroissant de criticité) : mauvais BPO utilisé, mauvaise fibre au PBO utilisée, absence d'étiquette sur la PTO, référence PTO erronée, nombre de cordons branchés inutilisés > à 5, déchets supp. après intervention, référence manuscrite sur la PTO

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 exploite. Cet indicateur ne couvre donc pas pour l'instant l'ensemble des réseaux en fibre optique présents sur l'ensemble du territoire. Les travaux se poursuivent afin d'obtenir des données de la part de l'ensemble des opérateurs d'infrastructure. La transmission de cet indicateur par ces derniers constitue une attente forte de l'Autorité, conformément aux engagements qu'ils ont souscrits en matière de suivi de la qualité des raccordements.

Les sept points de contrôle ont été vérifiés manuellement par les équipes d'Altitude sur une sélection aléatoire et représentative de 1 000 CRI par opérateur commercial par trimestre. L'analyse porte sur environ 75% des CRI contrôlés, les CRI ne permettant pas d'évaluer correctement les différents points de contrôle étant écartés de l'analyse.

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).

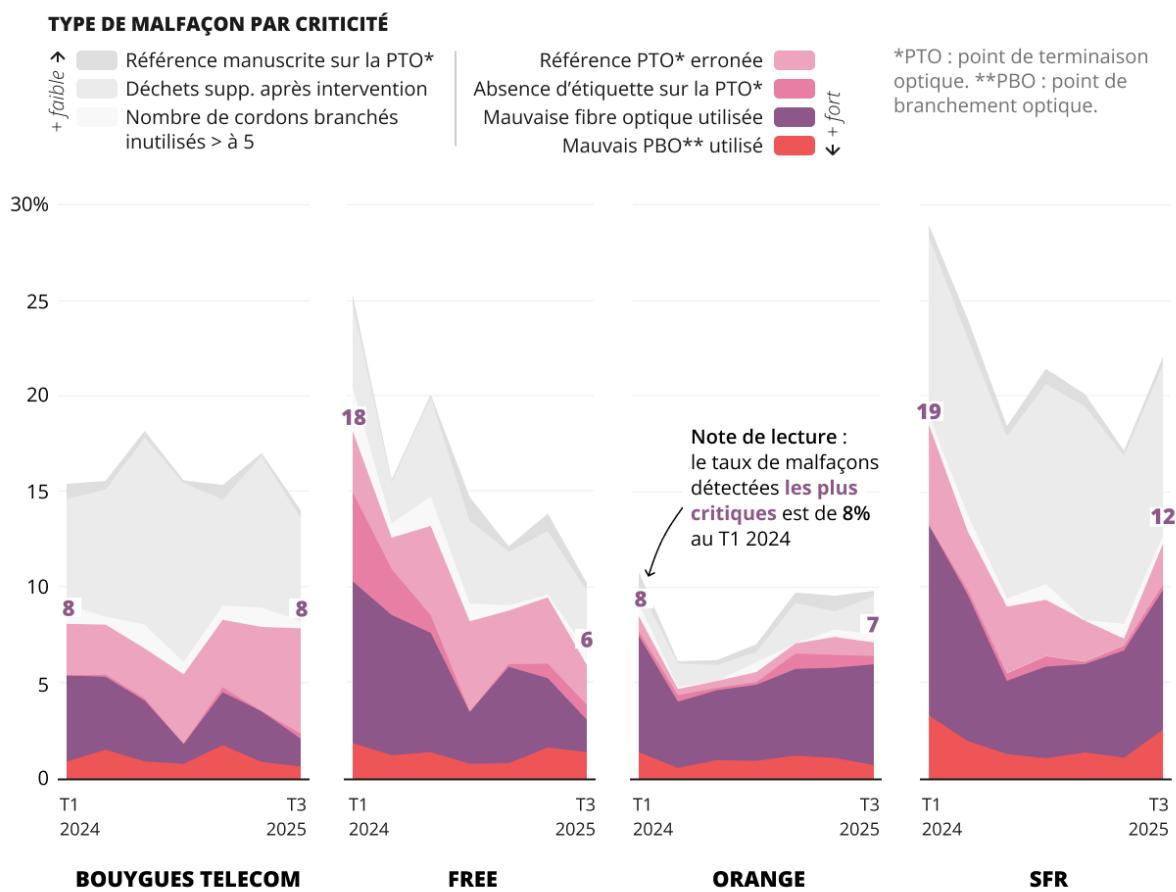


Figure 8 : Evolution du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon, agrégé par opérateur commercial entre le T1 2024 et le T3 2025, sur les réseaux d'Altitude

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 pas¹⁰, 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 davantage de malfaçons au niveau de la prise que les autres opérateurs pourrait présenter un taux de malfaçons reprises dans les délais plus faible. **Le taux de malfaçons reprises dans les délais doit donc être mis en regard du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon.**

¹⁰ 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

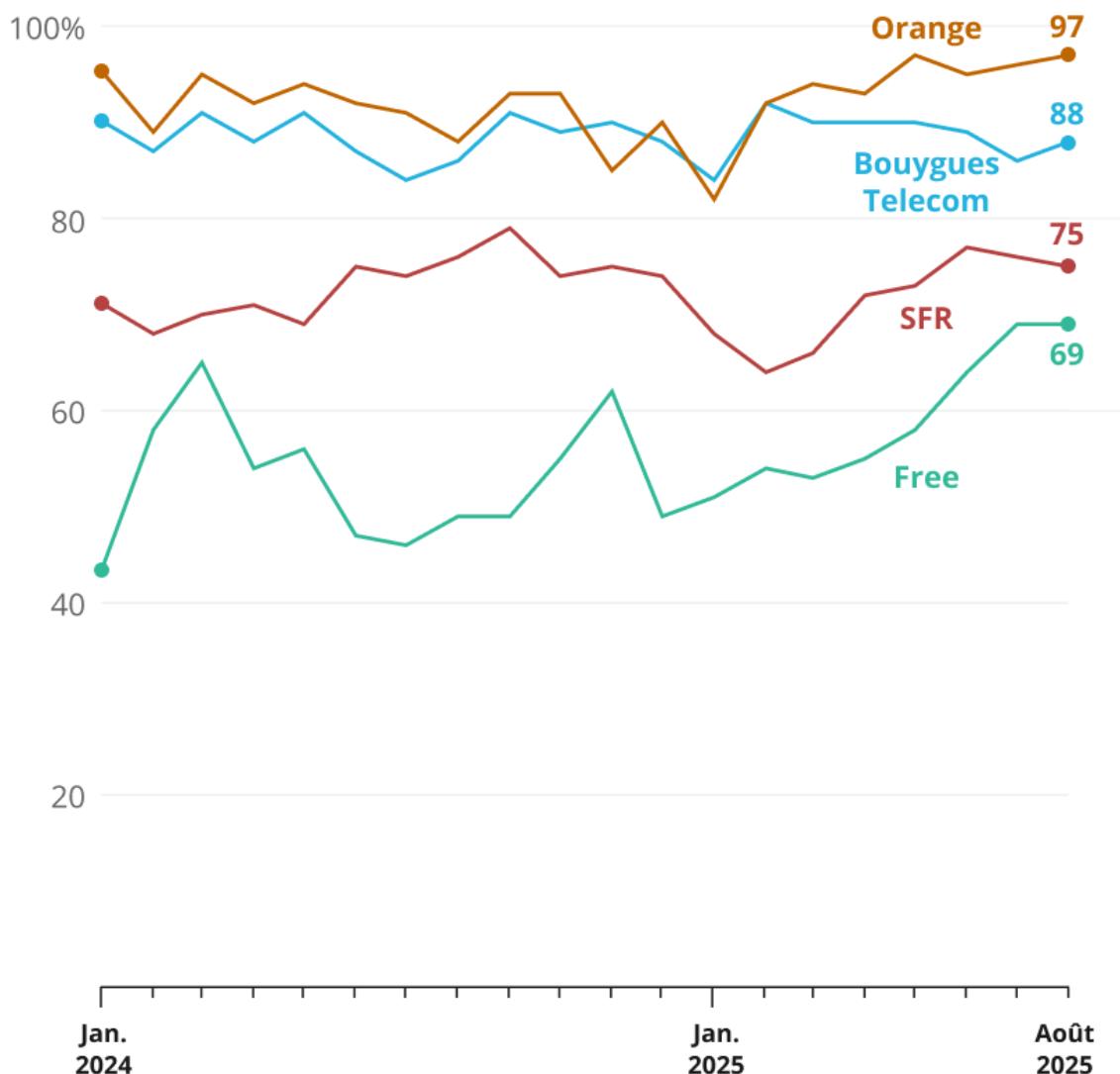


Figure 9 : Evolution du taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours par opérateur commercial entre janvier 2024 et août 2025¹¹, données fournies par les opérateurs d'infrastructure

Depuis février 2025, période d'arrêt des données du précédent observatoire, le **taux national moyen de malfaçons reprises sous 30 jours s'améliore, passant de 73% en février 2025 à 82% en août 2025, et les écarts entre les opérateurs commerciaux tendent à se réduire.**

Orange et Bouygues affichent des niveaux élevés et relativement stables, avec une performance supérieure pour Orange sur l'ensemble de la période. SFR et Free montrent une amélioration progressive en 2025 réduisant l'écart avec les autres opérateurs, mais qui reste insuffisante.

¹¹ La période de publication des données pour cet indicateur s'arrête à août 2025, les malfaçons reprises dans un délai de 30 jours ne pouvant être comptabilisées qu'une fois ce délai échu, soit en septembre pour les malfaçons notifiées en août.

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

5.1 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.

5.2 Résultats

L'Arcep observe des disparités entre les réseaux, dont les résultats sont représentés ci-dessous par une carte (cf. figure 10) et une infographie (cf. figure 11).

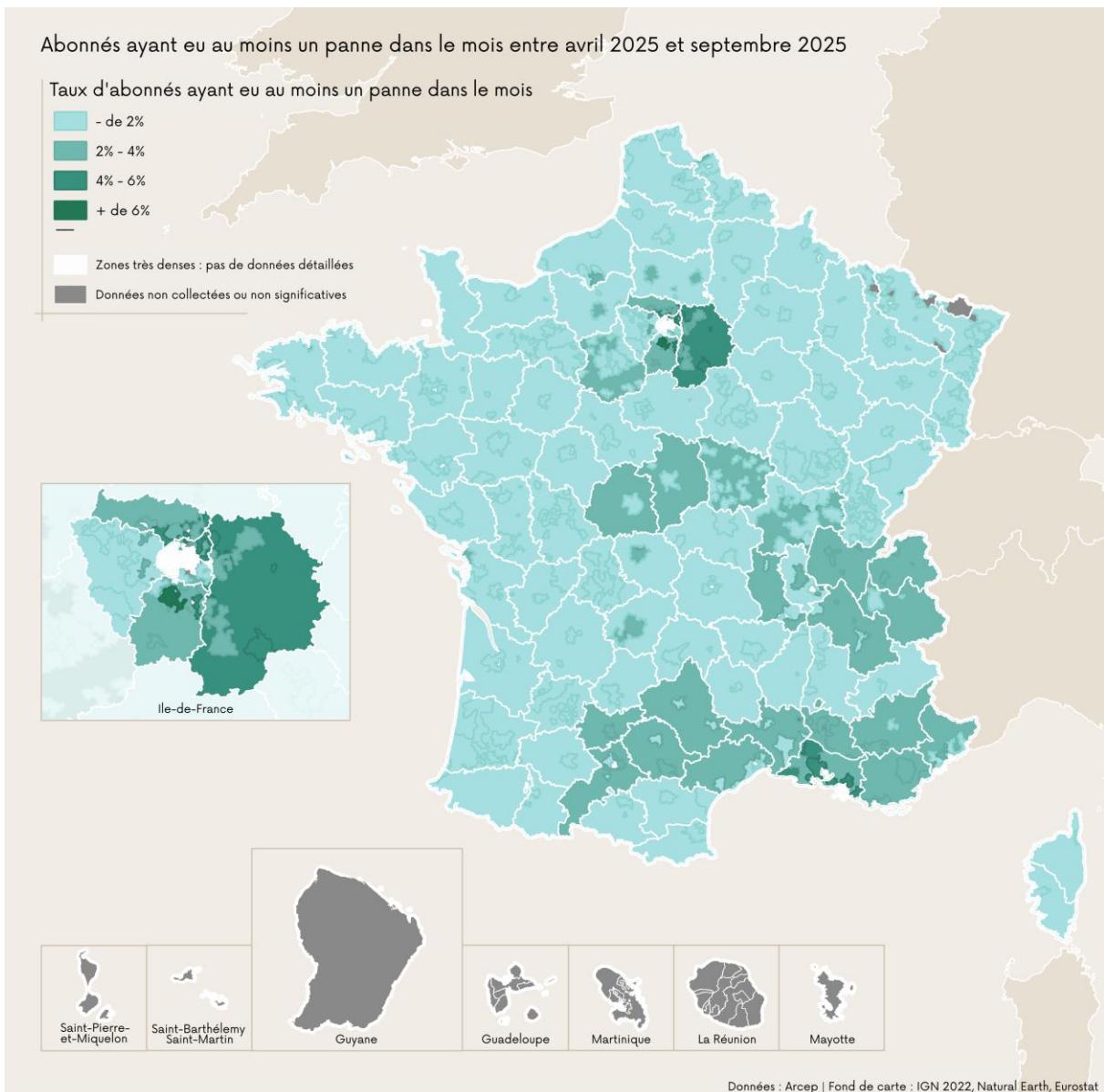


Figure 10 : Taux mensuel d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois¹² moyen sur 6 mois (avril 2025 – septembre 2025) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

¹² Voir définition supra

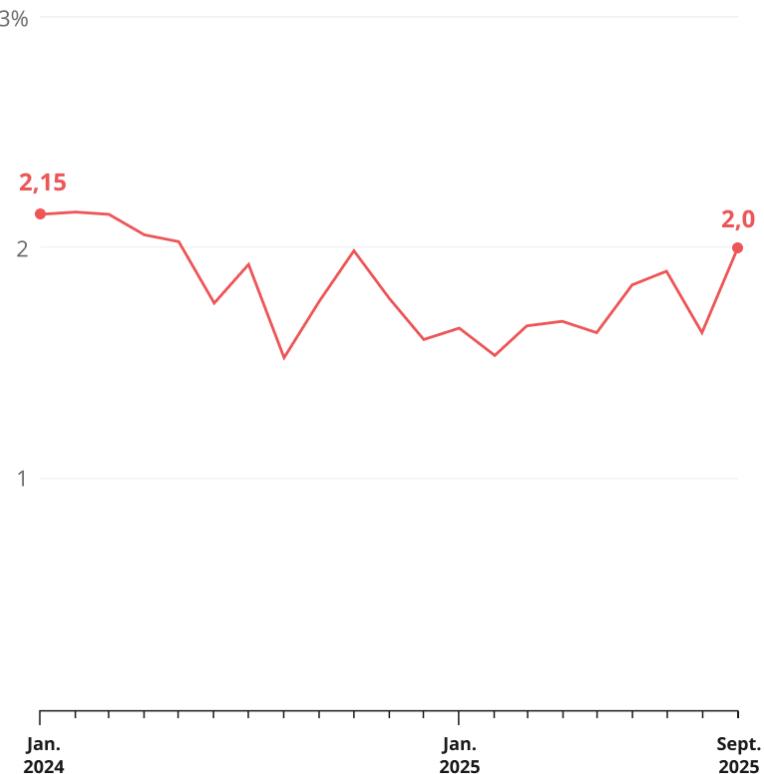


Figure 11 : Evolution du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois entre janvier 2025 et septembre 2025, données fournies par les opérateurs commerciaux

L'Arcep observe une relative stabilité du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne au niveau national, malgré une hausse à 2,0% en septembre 2025. La moyenne annuelle (sur douze mois glissants) s'établit à 1,74%.

6 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 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.

Mise à disposition

Les données utilisées pour réaliser les cartes et infographies des parties 1 à 5 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 et des taux d'échecs au raccordement par réseau. 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°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ADTIM FttH	Axione	0,13%	0,10%	0,13%
Aisne THD	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Alliance THD	Orange Concessions	0,18%	0,14%	0,21%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	0,13%	0,11%	0,08%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	0,09%	0,09%	0,10%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	0,07%	0,08%	0,11%
Anjou Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,05%	0,08%	0,07%
Ariège THD	Orange Concessions	0,11%	0,10%	0,13%
Auvergne THD	Orange Concessions	0,09%	0,08%	0,10%
Berry Fibre optique	Axione	0,10%	0,12%	0,18%
BFC Fibre	Orange Concessions	0,10%	0,08%	0,10%
CAPS THD	Orange Concessions	0,16%	0,16%	0,06%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	0,07%	0,09%	0,07%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	0,01%	0,00%	0,00%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,13%	0,13%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,11%	0,09%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	1,25%	0,85%	0,60%
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	0,11%	0,08%	0,05%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	0,04%	0,05%	0,05%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	0,18%	0,19%	0,14%
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,12%	0,10%
Eure Normandie THD	Axione	0,12%	0,12%	0,16%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	0,16%	0,20%	0,17%
Fibre44	Axione	0,09%	0,10%	0,06%
Gers Fibre	Orange OI	0,15%	0,10%	0,17%
Gironde THD	Orange Concessions	0,10%	0,10%	0,11%
Grand Dax THD	Orange Concessions	0,05%	0,07%	0,05%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	0,06%	0,04%	0,05%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	0,11%	0,10%	0,11%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,34%	0,33%	0,40%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	0,06%	0,09%	0,05%
La Fibre Paloise	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Laval THD	Orange Concessions	0,10%	0,12%	0,11%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,08%	0,09%	0,06%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	0,06%	0,06%	0,06%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,09%	0,15%	0,08%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	0,10%	0,12%	0,11%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	0,12%	0,12%	0,11%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	0,17%	0,18%	0,14%
Moselle Numérique	Orange Concessions	0,08%	0,06%	0,06%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	0,11%	0,13%	0,16%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,16%	0,19%	0,18%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,06%	0,06%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	0,55%	0,34%	0,12%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	0,24%	0,17%	0,15%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	0,04%	0,05%	0,04%
Réseau Optique de France	Iliad	0,16%	0,28%	0,46%
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	0,25%	0,13%	0,08%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	0,05%	0,06%	0,06%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	0,16%	0,13%	0,13%
Sarthe Numérique	Axione	0,05%	0,07%	0,07%
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,14%	0,28%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	0,78%	0,76%	0,37%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	0,33%	0,31%	0,24%
Sequantic Telecom	Altitude (rachats en 2021)	1,47%	1,98%	1,70%
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	0,08%	0,06%	0,08%
SIEA	SIEA	0,16%	0,20%	0,16%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	0,26%	0,24%	0,15%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	0,06%	0,06%	0,06%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,37%	0,42%	0,42%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	0,14%	0,17%	0,16%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
THD 59-62	Axione	0,05%	0,06%	0,05%
THD Bretagne	Orange Concessions	0,14%	0,13%	0,10%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	0,17%	0,23%	0,21%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,17%	0,11%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	0,03%	0,05%	0,04%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	0,36%	0,45%	0,32%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	0,22%	0,21%	0,14%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	1,45%	1,54%	1,58%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	0,27%	0,28%	0,26%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	0,94%	1,20%	1,26%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	0,09%	0,09%	0,07%
Val d'Oise Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,08%	0,10%	0,10%
Val de Loire Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,07%	0,07%	0,09%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,62%	0,36%	0,48%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	0,10%	0,19%	0,16%
Var THD	Orange Concessions	0,13%	0,13%	0,13%
Vaucluse Numérique	Axione	0,26%	0,31%	0,37%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,14%	0,14%	0,16%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	0,16%	0,16%	0,14%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	0,07%	0,09%	0,08%
Yvelines Fibre	Lumière (ex-TDF)	0,09%	0,08%	0,07%
ZP Orange - Ain (01)	Orange OI	0,03%	0,09%	0,09%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Allier (03)	Orange OI	0,03%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange OI	0,07%	0,03%	0,08%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,05%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange OI	0,09%	0,11%	0,12%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,09%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange OI	0,17%	0,17%	0,07%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange OI	0,05%	0,06%	0,09%
ZP Orange - Aube (10)	Orange OI	0,04%	0,06%	0,04%
ZP Orange - Aude (11)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange OI	0,03%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange OI	0,14%	0,14%	0,16%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange OI	0,03%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange OI	0,01%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Charente (16)	Orange OI	0,05%	0,08%	0,04%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	0,06%	0,07%	0,06%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	0,06%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	0,06%	0,12%	0,20%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	0,06%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	0,10%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	0,03%	0,04%	0,02%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	0,03%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	0,07%	0,10%	0,14%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,14%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	0,06%	0,08%	0,07%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	0,07%	0,07%	0,05%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	0,06%	0,10%	0,11%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	0,05%	0,07%	0,03%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	0,08%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	0,12%	0,10%	0,08%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	0,05%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	0,17%	0,14%	0,11%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	0,08%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	0,02%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	0,06%	0,09%	0,08%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	0,06%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	0,07%	0,06%	0,04%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	0,03%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	0,04%	0,02%	0,04%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	0,07%	0,08%	0,08%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	0,00%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	0,07%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	0,05%	0,06%	0,04%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	0,02%	0,07%	0,04%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	0,02%	0,01%	0,02%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	0,03%	0,05%	0,04%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,04%
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange OI	0,01%	0,03%	0,04%
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%	0,10%	0,09%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange OI	0,02%	0,03%	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%	0,05%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange OI	0,06%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange OI	0,06%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange OI	0,05%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange OI	0,03%	0,05%	0,04%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange OI	0,04%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange OI	0,08%	0,12%	0,15%
ZP Orange - Paris (75)	Orange OI	0,02%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange OI	0,04%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange OI	0,11%	0,13%	0,12%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,05%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange OI	0,05%	0,07%	0,08%
ZP Orange - Somme (80)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,04%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange OI	0,04%	0,11%	0,09%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange OI	0,10%	0,10%	0,13%
ZP Orange - Var (83)	Orange OI	0,12%	0,14%	0,14%
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange OI	0,09%	0,10%	0,10%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange OI	0,05%	0,08%	0,04%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange OI	0,04%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange OI	0,02%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,04%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange OI	0,09%	0,09%	0,06%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange OI	0,14%	0,16%	0,14%
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange OI	0,02%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange OI	0,25%	0,23%	0,14%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange OI	0,10%	0,09%	0,08%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange OI	0,10%	0,15%	0,12%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	0,41%	0,32%	0,26%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,17%	0,17%
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,10%	0,09%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	0,20%	0,20%	0,21%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	0,45%	0,28%	0,33%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,23%	0,12%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,13%	0,11%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	0,42%	0,33%	0,71%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	0,43%	0,41%	0,41%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	0,28%	0,35%	0,42%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	0,29%	0,24%	0,24%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,10%	0,12%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	0,23%	0,37%	0,42%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	0,31%	0,23%	0,18%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,15%	0,14%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,17%	0,15%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,19%	0,24%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,06%	0,03%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	0,16%	0,19%	0,13%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	0,22%	0,22%	0,14%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,07%	0,03%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,06%	0,10%
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	0,10%	0,20%	0,06%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	0,04%	0,06%	0,04%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,13%	0,45%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,13%	0,16%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,18%	0,19%
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)	0,30%	0,38%	0,25%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,03%	0,03%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,06%	0,04%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	0,46%	0,44%	0,34%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,08%	0,12%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	0,37%	0,37%	0,54%
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	0,40%	0,42%	0,35%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	0,72%	0,53%	0,42%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	0,10%	0,12%	0,15%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	0,14%	0,17%	0,18%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	0,19%	0,21%	0,35%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	0,02%	0,01%	0,03%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	0,63%	0,50%	0,37%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	1,10%	0,73%	0,47%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	0,22%	0,22%	0,18%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	0,74%	0,75%	0,66%

2 Historique du taux d'échecs au raccordement

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ADTIM FttH	Axione	7,26%	5,87%	6,18%
Aisne THD	Axione	4,07%	4,22%	4,32%
Alliance THD	Orange Concessions	5,72%	5,54%	5,95%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	7,10%	7,06%	7,49%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	3,24%	4,29%	4,29%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	6,57%	7,10%	7,76%
Anjou Fibre	Lumière (ex-TDF)	4,26%	5,59%	5,08%
Ariège THD	Orange Concessions	3,11%	3,49%	3,20%
Auvergne THD	Orange Concessions	5,06%	5,67%	6,00%
Berry Fibre optique	Axione	5,74%	6,81%	6,72%
BFC Fibre	Orange Concessions	2,68%	2,87%	3,27%
CAPS THD	Orange Concessions	6,75%	8,38%	4,96%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	2,71%	3,54%	3,46%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	1,73%	2,04%	2,95%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	6,71%	7,65%	9,01%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	6,31%	6,72%	5,92%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	11,59%	10,98%	12,67%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	17,00%	15,47%	9,29%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	5,73%	4,70%	5,21%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	6,35%	8,12%	6,62%
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	6,49%	6,90%	7,12%
Eure Normandie THD	Axione	6,11%	7,60%	8,66%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	8,71%	9,07%	9,81%
Fibre44	Axione	2,42%	2,77%	3,40%
Gers Fibre	Orange OI	4,99%	4,73%	5,80%
Gironde THD	Orange Concessions	4,07%	4,58%	4,71%
Grand Dax THD	Orange Concessions	6,21%	8,71%	7,03%
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	2,41%	2,66%	2,91%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	3,25%	3,43%	3,49%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	8,65%	8,08%	11,80%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	5,39%	5,61%	4,69%
La Fibre Paloise	Axione	3,07%	3,44%	3,94%
Laval THD	Orange Concessions	3,89%	9,09%	11,95%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	5,73%	5,36%	4,68%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	7,26%	7,42%	7,81%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	7,00%	6,04%	5,53%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	4,33%	6,11%	7,35%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	7,59%	6,76%	5,31%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	12,04%	13,83%	16,52%
Moselle Numérique	Orange Concessions	4,93%	3,51%	6,34%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	4,35%	5,11%	5,07%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	8,86%	10,07%	12,28%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	6,13%	6,42%	7,21%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	6,12%	6,68%	8,16%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	6,61%	7,96%	7,53%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	3,86%	3,81%	3,63%
Réseau Optique de France	Iliad	non significatif	non significatif	#N/A
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	24,34%	18,69%	17,85%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	8,62%	8,39%	8,41%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	4,62%	4,32%	4,96%
Sarthe Numérique	Axione	4,81%	5,57%	4,92%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	8,10%	6,86%	6,85%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	18,02%	17,13%	18,36%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	6,75%	6,85%	8,28%
Sequantic Telecom	Altitude (rachats en 2021)	31,18%	31,33%	22,72%
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	8,83%	7,63%	8,77%
SIEA	SIEA	4,77%	5,92%	6,20%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	5,64%	5,86%	6,38%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	2,79%	2,37%	3,26%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	14,02%	12,53%	10,90%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	7,57%	7,87%	7,79%
THD 59-62	Axione	7,52%	6,99%	7,55%
THD Bretagne	Orange Concessions	2,79%	2,79%	2,57%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	9,73%	8,88%	9,51%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	6,79%	6,29%	5,94%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	6,35%	6,59%	6,51%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	15,82%	17,97%	15,53%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	9,42%	11,48%	10,32%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	31,40%	31,86%	25,81%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	10,27%	9,58%	9,02%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	31,99%	31,19%	29,00%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	4,05%	3,81%	5,64%
Val d'Oise Fibre	Lumière (ex-TDF)	10,58%	11,19%	12,68%
Val de Loire Fibre	Lumière (ex-TDF)	7,10%	7,20%	7,61%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	15,92%	19,79%	17,54%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	12,09%	12,27%	11,75%
Var THD	Orange Concessions	4,14%	4,10%	4,39%
Vaucluse Numérique	Axione	13,82%	15,20%	12,77%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	4,73%	4,16%	5,39%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	6,98%	9,03%	8,50%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	4,77%	4,43%	5,23%
Yvelines Fibre	Lumière (ex-TDF)	8,38%	9,51%	12,54%
ZP Orange - Ain (01)	Orange OI	3,05%	5,93%	6,80%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange OI	4,27%	5,37%	5,92%
ZP Orange - Allier (03)	Orange OI	2,99%	3,77%	4,55%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange OI	2,17%	3,15%	4,42%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange OI	5,70%	6,64%	7,41%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange OI	5,85%	6,56%	7,51%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange OI	4,40%	4,14%	3,41%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange OI	6,26%	6,41%	6,81%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange OI	6,39%	5,92%	3,86%
ZP Orange - Aube (10)	Orange OI	3,77%	4,78%	5,57%
ZP Orange - Aude (11)	Orange OI	3,23%	3,52%	4,16%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange OI	3,56%	4,57%	5,62%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange OI	6,03%	6,01%	6,61%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange OI	4,58%	5,70%	5,57%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange OI	4,20%	4,17%	4,98%
ZP Orange - Charente (16)	Orange OI	2,93%	2,88%	3,55%
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	3,18%	4,25%	4,83%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	4,55%	4,58%	3,90%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	7,31%	8,34%	8,25%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	3,22%	2,89%	4,51%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	3,22%	2,89%	4,51%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	2,67%	3,09%	2,44%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	2,77%	3,68%	3,51%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	5,69%	7,93%	4,75%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	3,72%	5,09%	3,73%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	4,17%	4,76%	4,69%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	4,49%	4,94%	5,63%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	2,44%	2,88%	5,96%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	3,04%	4,18%	4,88%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	3,46%	4,28%	3,62%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	4,53%	4,21%	5,12%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	4,02%	4,37%	5,69%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	5,04%	6,40%	6,36%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	4,21%	4,49%	5,25%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	3,68%	2,84%	4,13%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	3,51%	4,27%	4,33%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	3,46%	3,78%	4,86%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	1,87%	2,99%	3,58%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	4,74%	5,75%	6,31%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	3,62%	3,74%	2,84%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	4,77%	4,36%	6,85%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	2,63%	3,01%	4,57%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	5,63%	4,89%	4,87%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	3,48%	3,37%	5,16%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	3,44%	3,55%	4,21%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	2,88%	1,98%	3,31%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	3,88%	4,17%	4,25%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	3,74%	3,77%	4,44%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	5,04%	4,70%	4,11%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	3,17%	3,26%	2,94%
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	3,77%	4,73%	4,90%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	6,00%	6,31%	5,02%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	3,87%	4,42%	7,00%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	4,14%	5,18%	4,35%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	3,83%	2,65%	3,53%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	3,63%	3,59%	4,10%
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	4,44%	4,95%	5,18%
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange OI	2,05%	1,83%	2,62%
ZP Orange - Nord (59)	Orange OI	4,60%	5,14%	6,54%
ZP Orange - Oise (60)	Orange OI	4,54%	4,23%	4,58%
ZP Orange - Orne (61)	Orange OI	3,02%	4,64%	6,00%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange OI	4,35%	4,51%	5,08%
ZP Orange - Puy-de-Dôme (63)	Orange OI	2,68%	2,82%	2,85%
ZP Orange - Pyrénées-Atlantiques (64)	Orange OI	4,89%	5,14%	6,02%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange OI	3,77%	4,53%	5,42%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange OI	3,03%	3,57%	4,00%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange OI	3,82%	4,36%	5,42%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange OI	3,14%	3,41%	3,83%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange OI	5,34%	5,68%	5,58%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange OI	4,53%	4,87%	2,89%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange OI	2,50%	2,49%	3,32%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange OI	3,78%	2,70%	3,48%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange OI	3,53%	3,67%	4,57%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange OI	2,87%	4,51%	4,91%
ZP Orange - Paris (75)	Orange OI	3,62%	3,94%	4,42%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange OI	3,52%	4,24%	3,94%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange OI	4,80%	5,53%	5,58%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange OI	3,62%	4,08%	4,78%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange OI	1,95%	2,33%	2,43%
ZP Orange - Somme (80)	Orange OI	6,24%	6,22%	5,28%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange OI	3,93%	5,20%	3,97%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange OI	6,27%	7,36%	9,64%
ZP Orange - Var (83)	Orange OI	4,52%	4,57%	5,94%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange OI	6,54%	8,46%	6,62%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange OI	4,07%	4,30%	4,55%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange OI	3,18%	3,47%	3,81%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange OI	4,31%	6,32%	5,90%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange OI	4,09%	4,12%	4,06%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange OI	3,26%	3,39%	2,99%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange OI	4,22%	5,85%	5,89%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange OI	5,27%	5,68%	4,62%
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange OI	2,94%	4,14%	5,30%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange OI	4,93%	5,00%	5,41%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange OI	3,89%	4,17%	4,23%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange OI	5,15%	5,10%	6,80%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	9,44%	6,60%	7,74%
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	8,52%	7,14%	7,16%
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	10,30%	7,38%	6,81%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	12,62%	13,36%	12,87%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	8,90%	8,50%	9,43%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	6,96%	5,39%	4,41%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	5,36%	6,19%	4,93%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	12,95%	15,09%	15,32%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	11,54%	11,86%	19,40%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	17,35%	19,07%	22,20%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	11,85%	13,86%	13,72%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	6,29%	6,97%	5,16%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	7,68%	7,15%	7,81%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	9,38%	11,60%	11,71%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	7,52%	6,14%	8,21%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	13,52%	13,86%	11,58%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	9,41%	9,19%	9,44%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	4,66%	4,17%	5,01%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	7,94%	8,01%	7,38%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	7,93%	8,31%	6,96%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	5,13%	6,30%	5,08%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	8,53%	5,63%	8,38%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)	Observatoire n°6 (Octobre 2024 - Mars 2025)	Observatoire n°7 (Avril 2025 – Septembre 2025)
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	8,45%	7,19%	8,45%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	2,44%	2,86%	2,58%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	7,50%	7,34%	8,80%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	10,79%	9,28%	10,93%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	7,14%	7,62%	8,67%
ZP XpFibre - Pas-de-Calais (62)	Altice (hors rachats en 2020)	4,75%	4,85%	4,94%
ZP XpFibre - Puy-de-Dôme (63)	Altice (hors rachats en 2020)	12,58%	12,52%	18,27%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	3,82%	3,64%	5,76%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	2,53%	3,59%	3,23%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	15,46%	13,70%	11,67%
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	12,60%	13,91%	13,17%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	14,77%	15,87%	18,06%
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	7,00%	9,52%	7,96%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	12,33%	15,02%	14,21%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	7,21%	6,99%	6,31%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	5,60%	5,84%	5,96%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	9,14%	8,03%	10,97%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	2,38%	1,24%	2,77%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	11,71%	13,68%	12,92%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	11,86%	11,42%	11,13%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	7,44%	10,27%	8,19%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	11,34%	12,74%	14,38%