



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 OCTOBRE 2024

26 mars 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 connections.

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 est enrichie d'indicateurs complémentaires permettant de **rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements** (taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon et taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours). Ces indicateurs constituent un premier exercice de représentation de la qualité des raccordements. Ils pourraient être amenés à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

Par ailleurs, les travaux sont toujours en cours pour compléter l'observatoire avec des indicateurs supplémentaires permettant de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

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 pannes<sup>1</sup> signalées par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure pendant le mois considéré, rapporté au nombre de lignes en fibre optique en service<sup>2</sup>.

**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.

---

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

<sup>2</sup> 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).

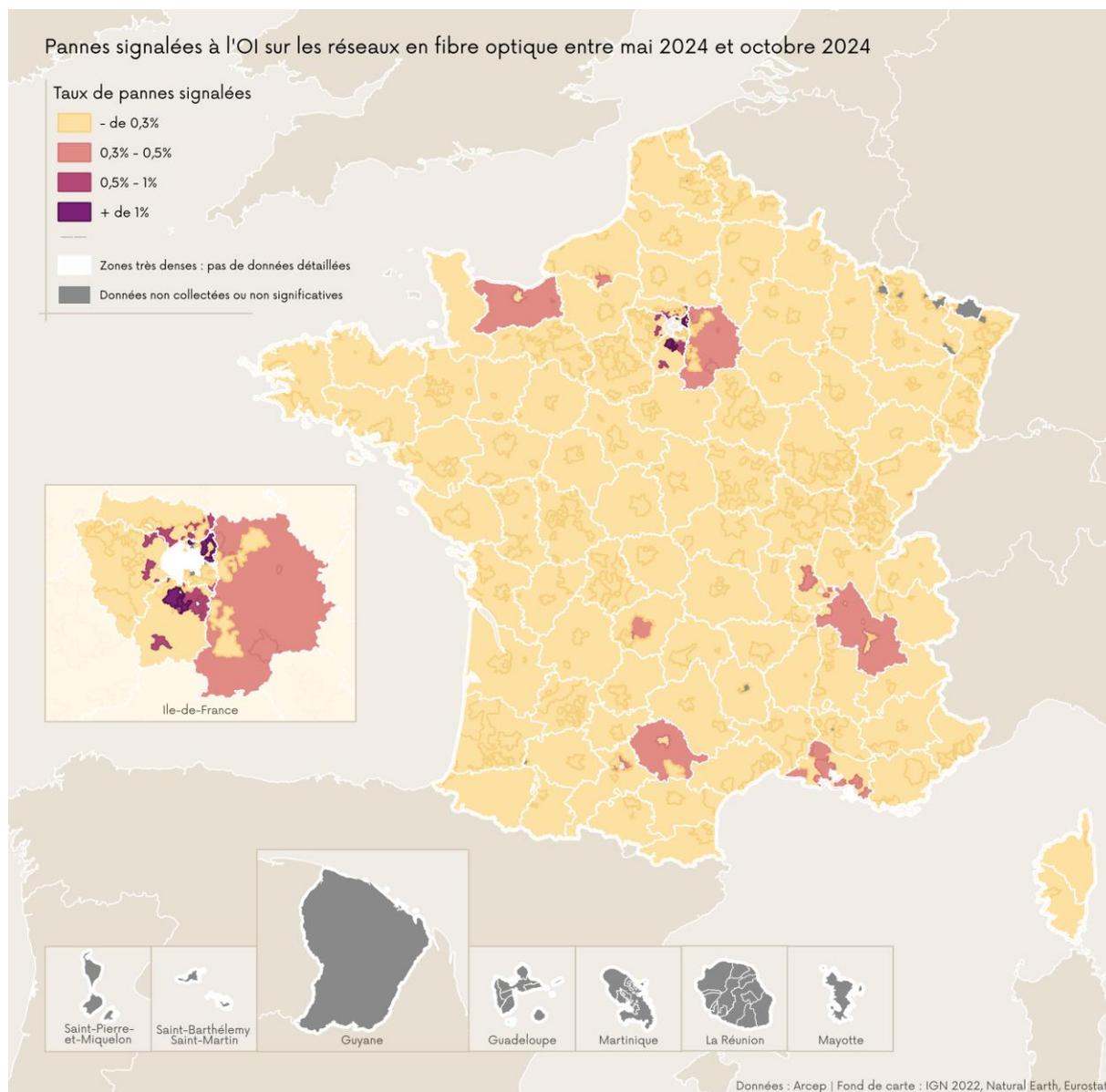
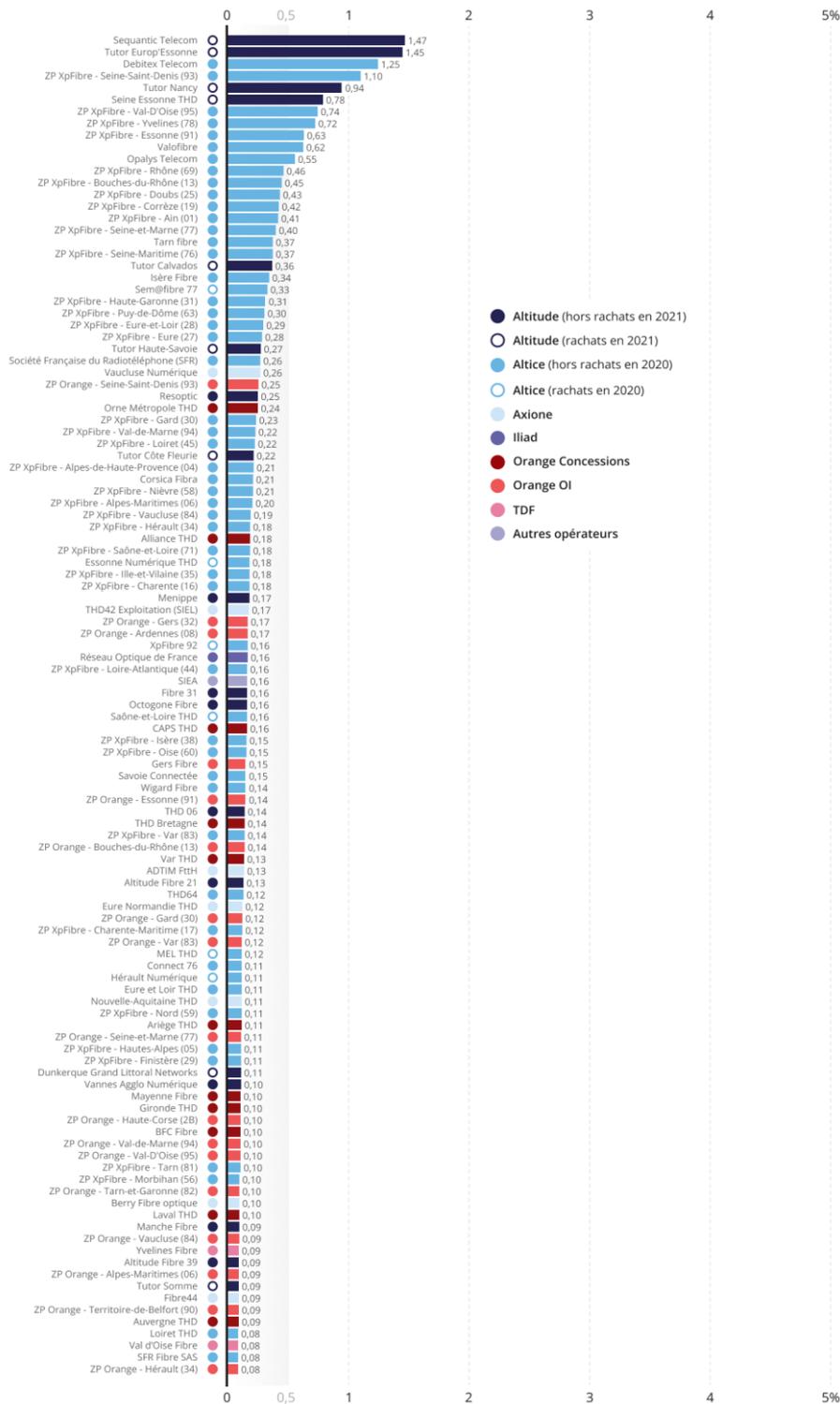


Figure 1 : Taux de pannes<sup>3</sup>, signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyenné sur 6 mois (mai 2024 - octobre 2024) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux

<sup>3</sup> Voir définition supra

Le diagramme ci-dessous représente le taux de pannes par réseau<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> 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.

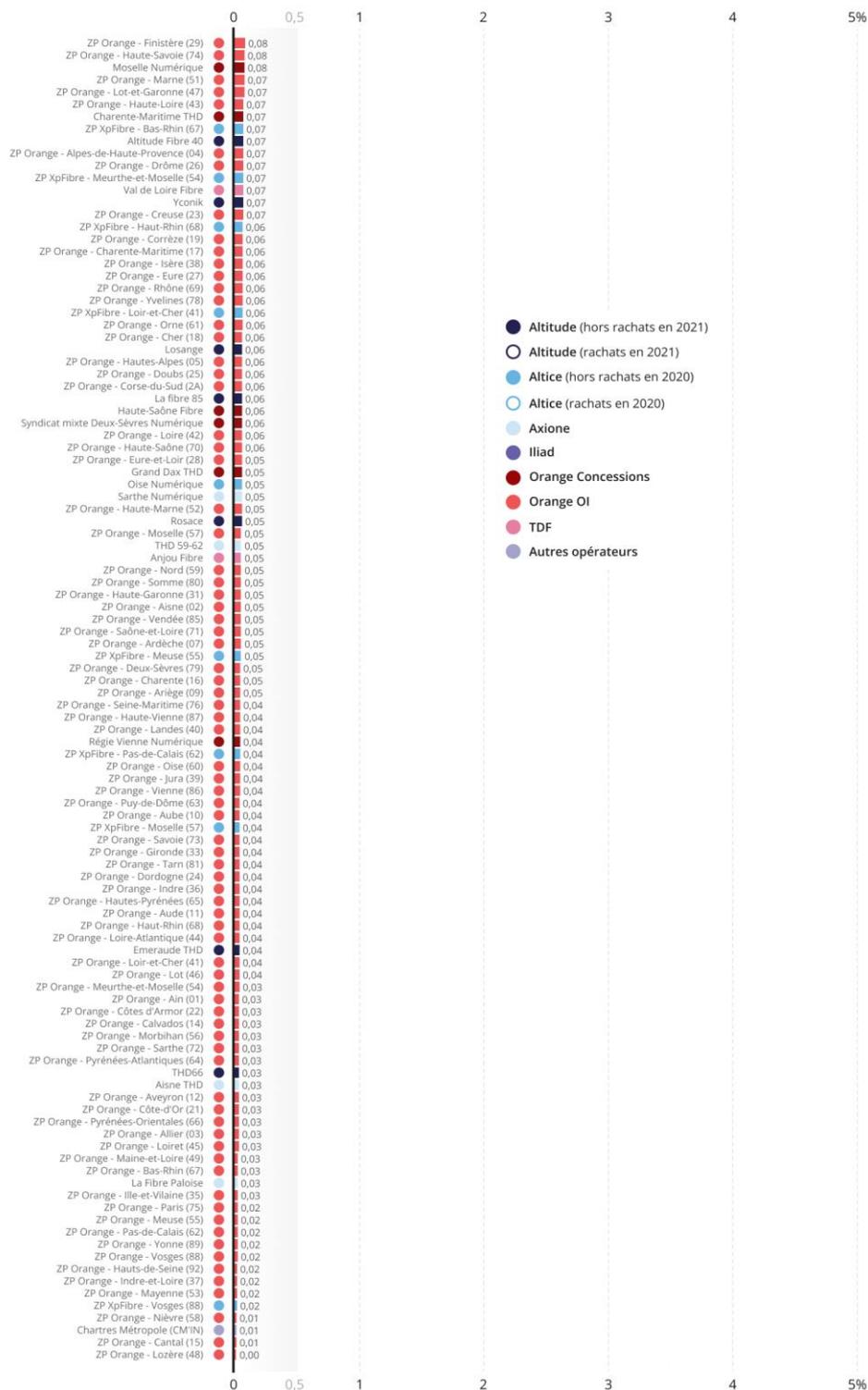


Figure 2 : Taux de pannes<sup>5</sup>, signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel moyenné sur 6 mois (mai 2024 - octobre 2024) par réseau<sup>6</sup>, données fournies par les opérateurs commerciaux

<sup>5</sup> Voir définition supra

<sup>6</sup> 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).

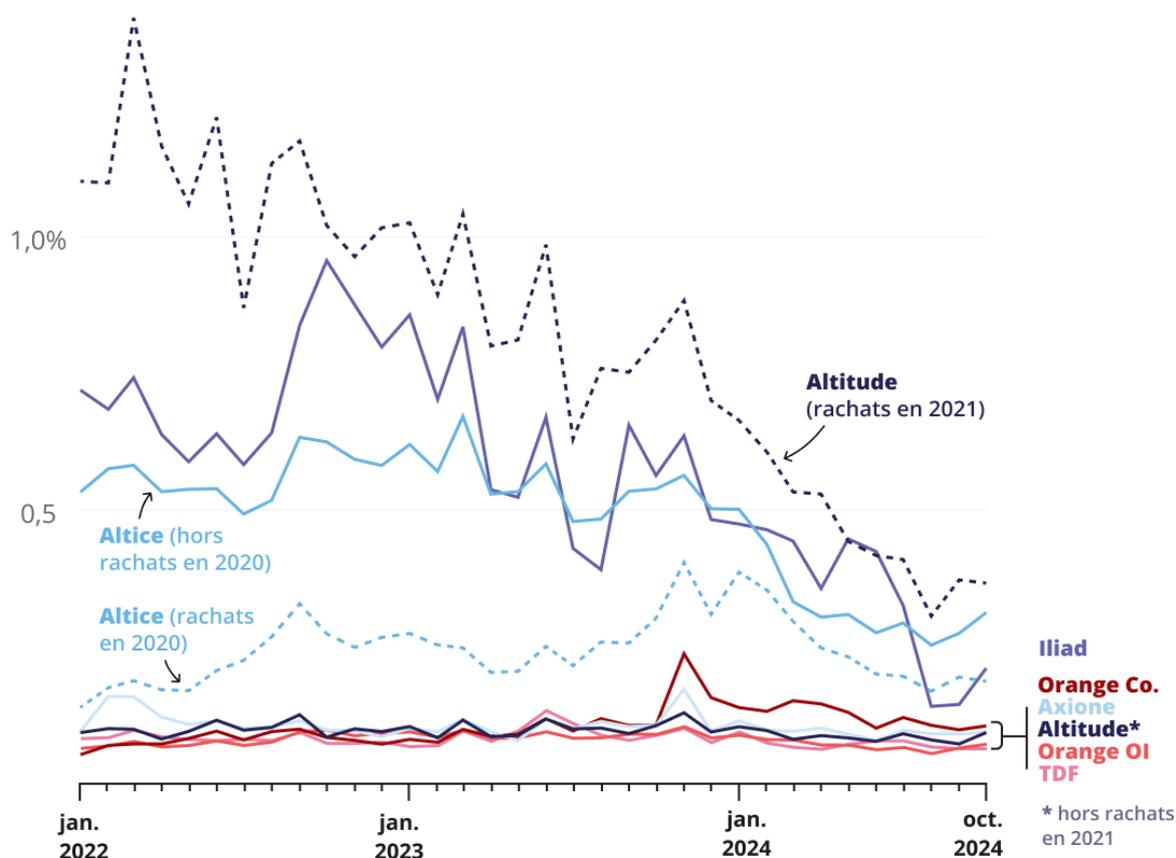


Figure 3 : Evolution du taux de pannes<sup>7</sup> signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et octobre 2024, données fournies par les opérateurs commerciaux.

**Les résultats montrent une situation contrastée en fonction des réseaux considérés. Globalement, les taux de pannes poursuivent leur diminution :**

- à l'échelle nationale, le taux moyen de pannes a diminué, en passant de 0,19 % en janvier 2024 à 0,13 % en octobre 2024,
- pour les réseaux les plus dégradés, le taux moyen de pannes a diminué, en passant de 0,51 % en janvier 2024 à 0,30 % en octobre 2024.

<sup>7</sup> Voir définition supra

## 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.

**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 commercial<sup>8</sup>, rapporté au nombre de tentatives de raccordement initiées au cours de ce mois qui ont fait l'objet d'un compte rendu d'intervention<sup>9</sup>. Pour cette édition de l'observatoire, les données sont prises en compte jusqu'au 30 novembre 2024<sup>10</sup>

**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 de mai à octobre 2024. En particulier, seuls deux opérateurs commerciaux ont fourni des données relatives aux échecs au raccordement sur le réseau de Réseau Optique de France, et 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

---

<sup>8</sup> 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 de 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).

<sup>9</sup> Compte rendu STOC (CR STOC)

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

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.

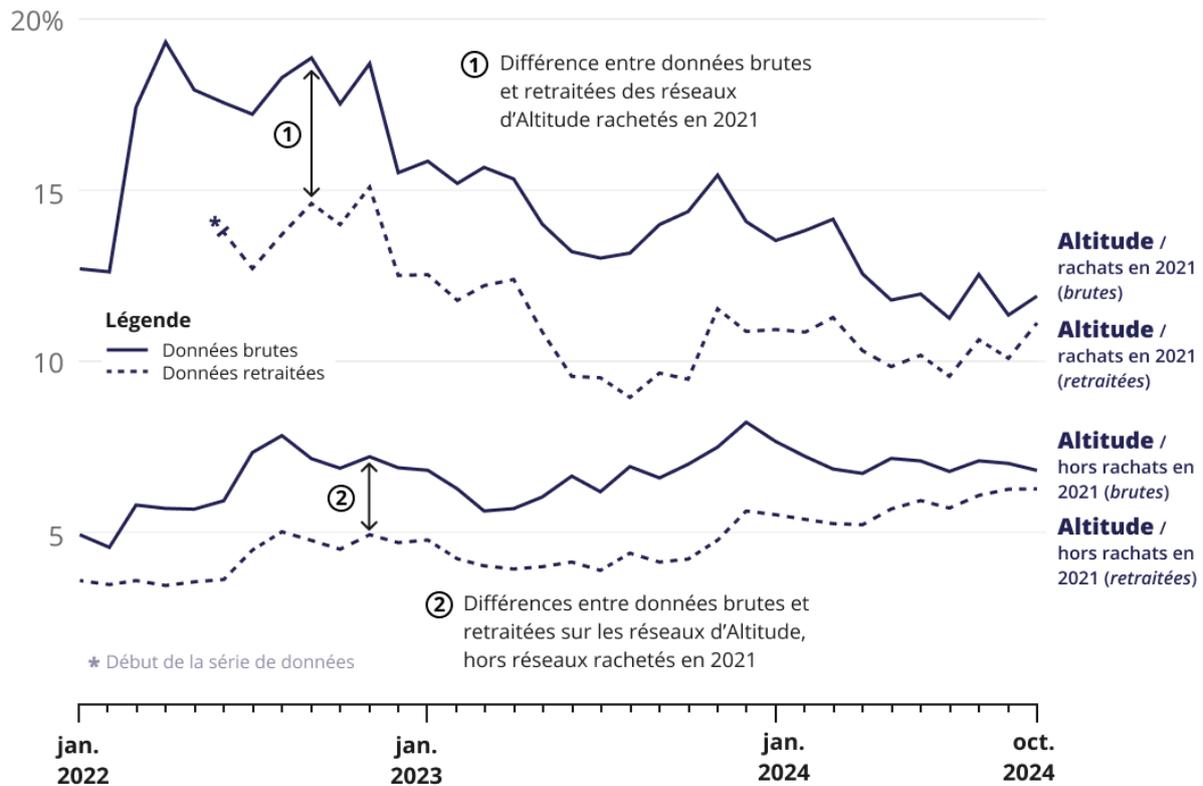


Figure 4 : Comparaison de l'évolution du taux mensuel d'échecs au raccordement<sup>11</sup> selon qu'on comptabilise (données brutes) ou non (données retraitées) les comptes rendus d'échecs au raccordement correspondant à des échanges d'informations complémentaires entre l'opérateur d'infrastructure 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).**

<sup>11</sup> Voir définition supra

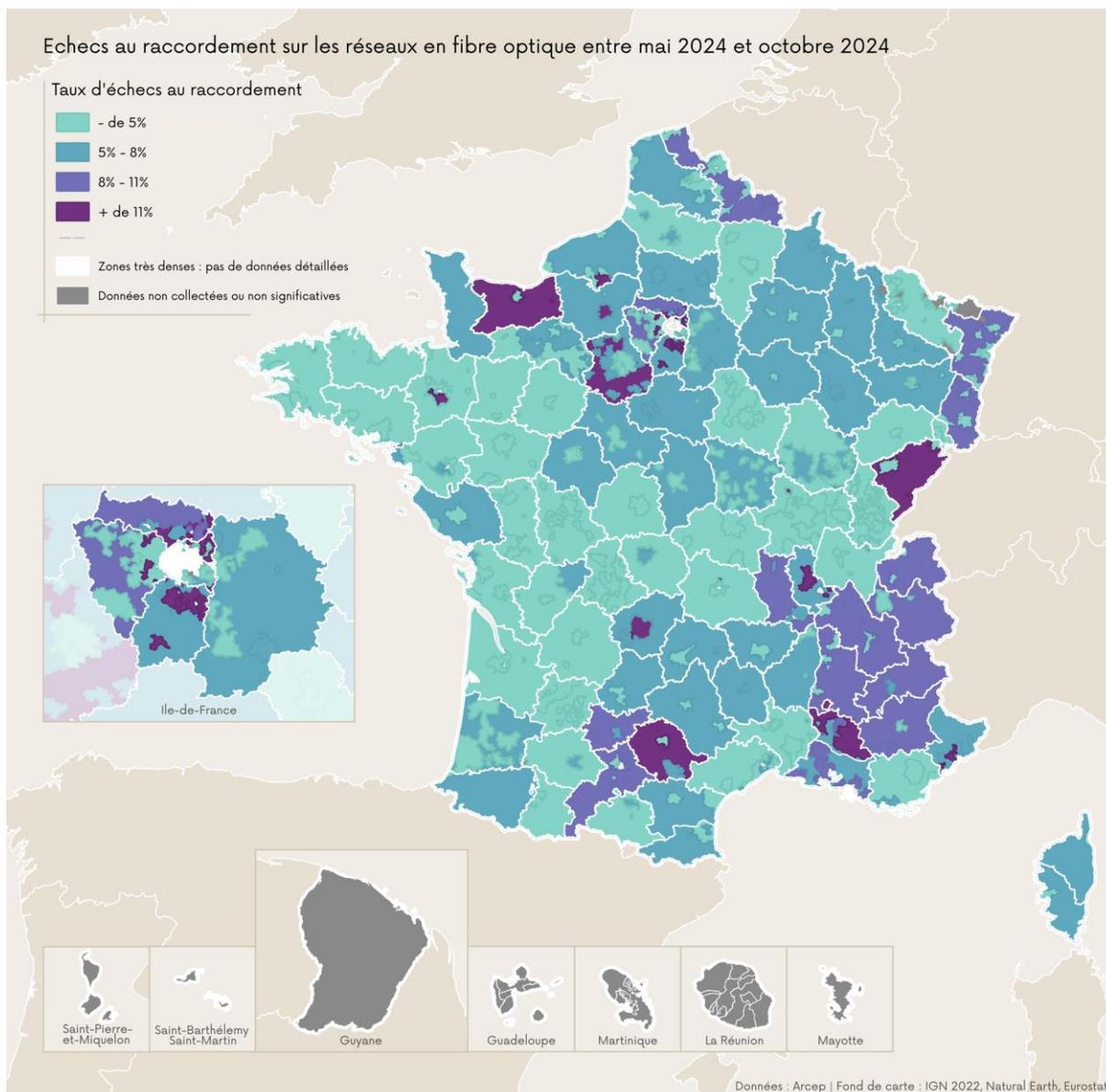
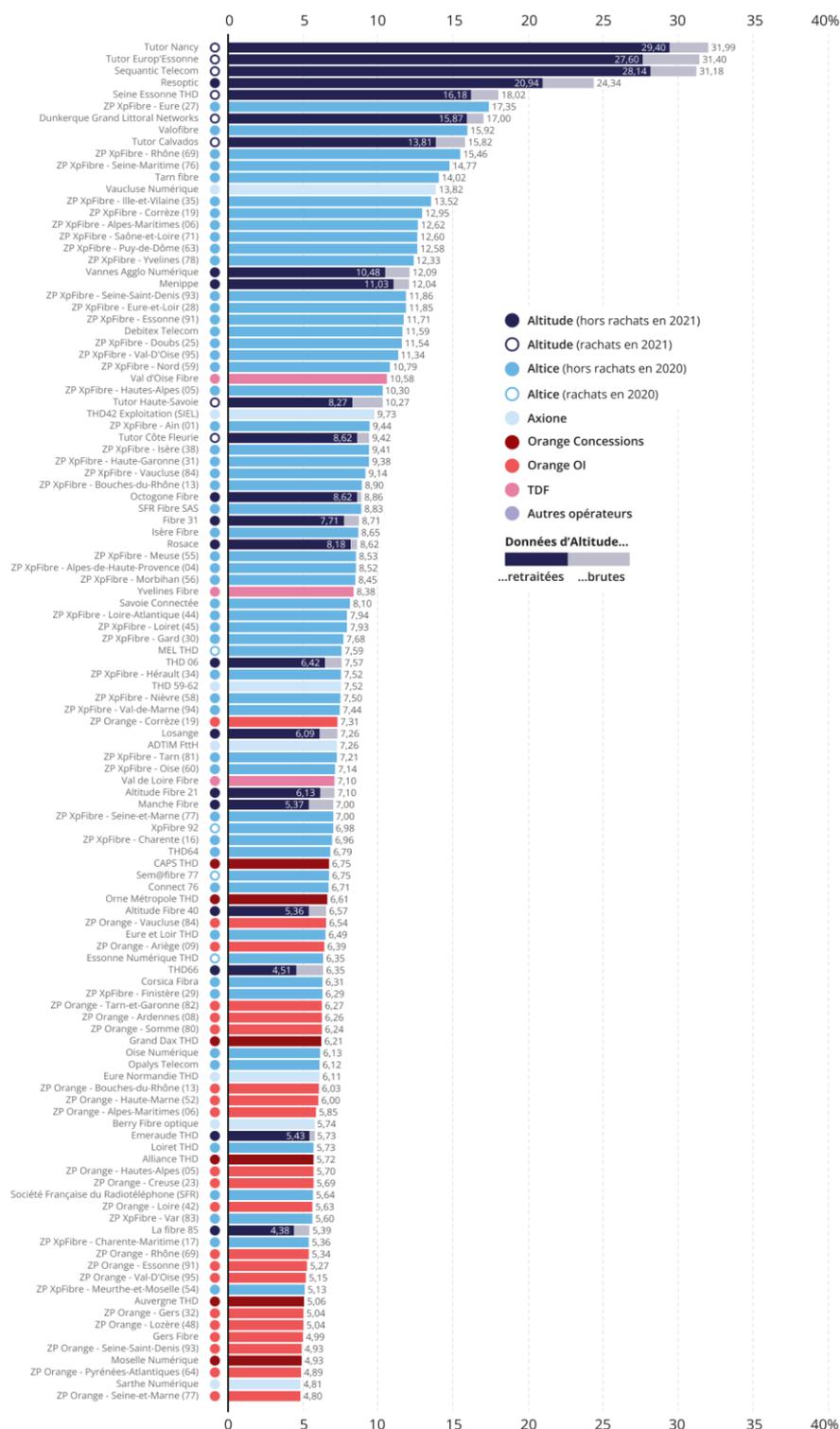


Figure 5 : Taux mensuel d'échecs au raccordement<sup>12</sup> moyenné sur 6 mois (mai 2024 - octobre 2024) par réseau et par département, données fournies par les opérateurs commerciaux (données brutes, hors retraitements expliqués en partie 2.1)

<sup>12</sup> Voir définition supra

Le diagramme ci-dessous représente le taux d'échecs au raccordement par réseau<sup>13</sup>.



<sup>13</sup> 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.

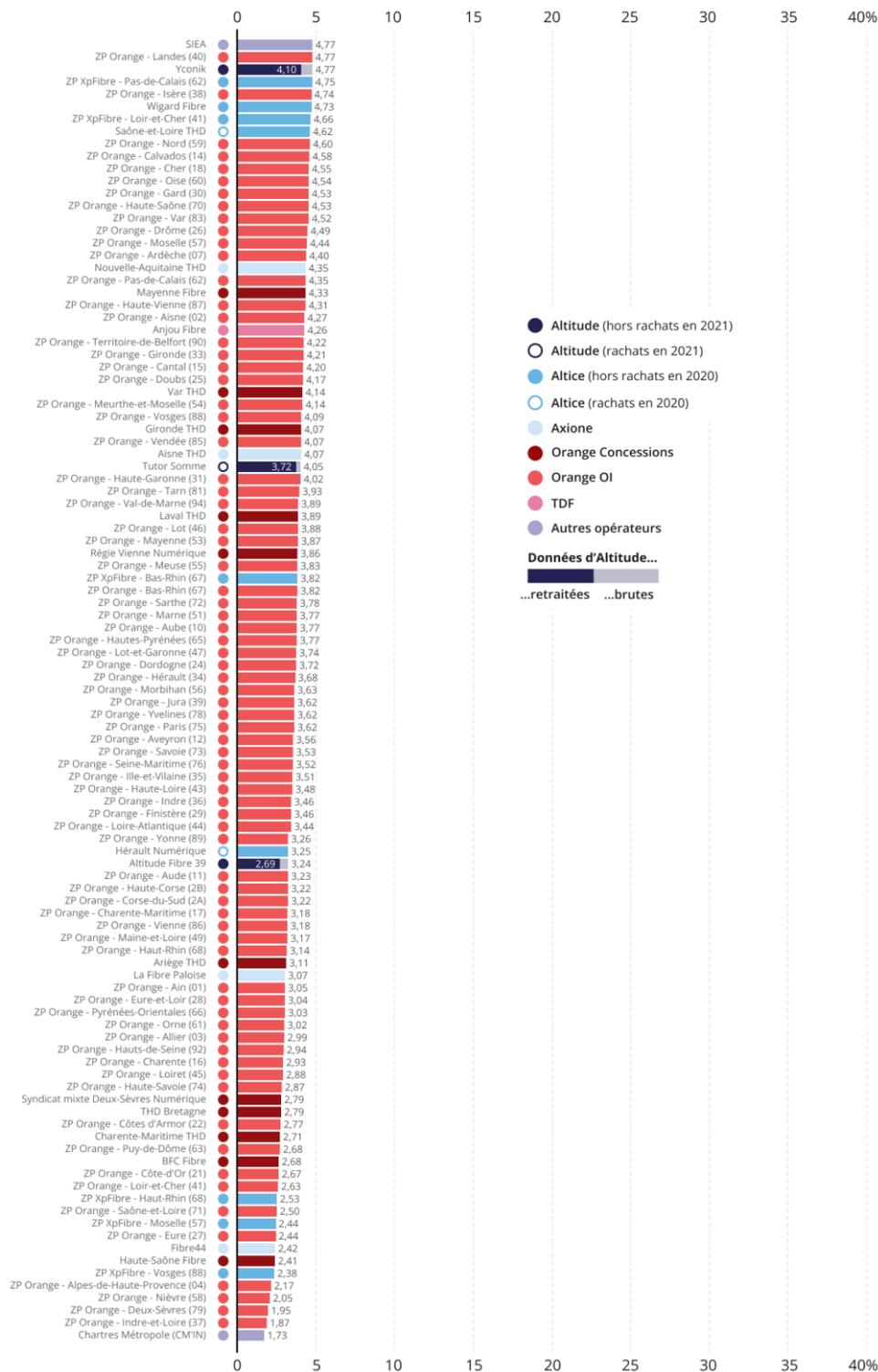


Figure 6 : Taux mensuel d'échecs au raccordement<sup>14</sup> moyenné sur les 6 derniers mois (mai 2024 - octobre 2024) par réseau<sup>15</sup>, données fournies par les opérateurs commerciaux

<sup>14</sup> Voir définition supra

<sup>15</sup> 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'échecs<sup>16</sup> au raccordement agrégé par maison-mère d'opérateurs (cf. figure 7).

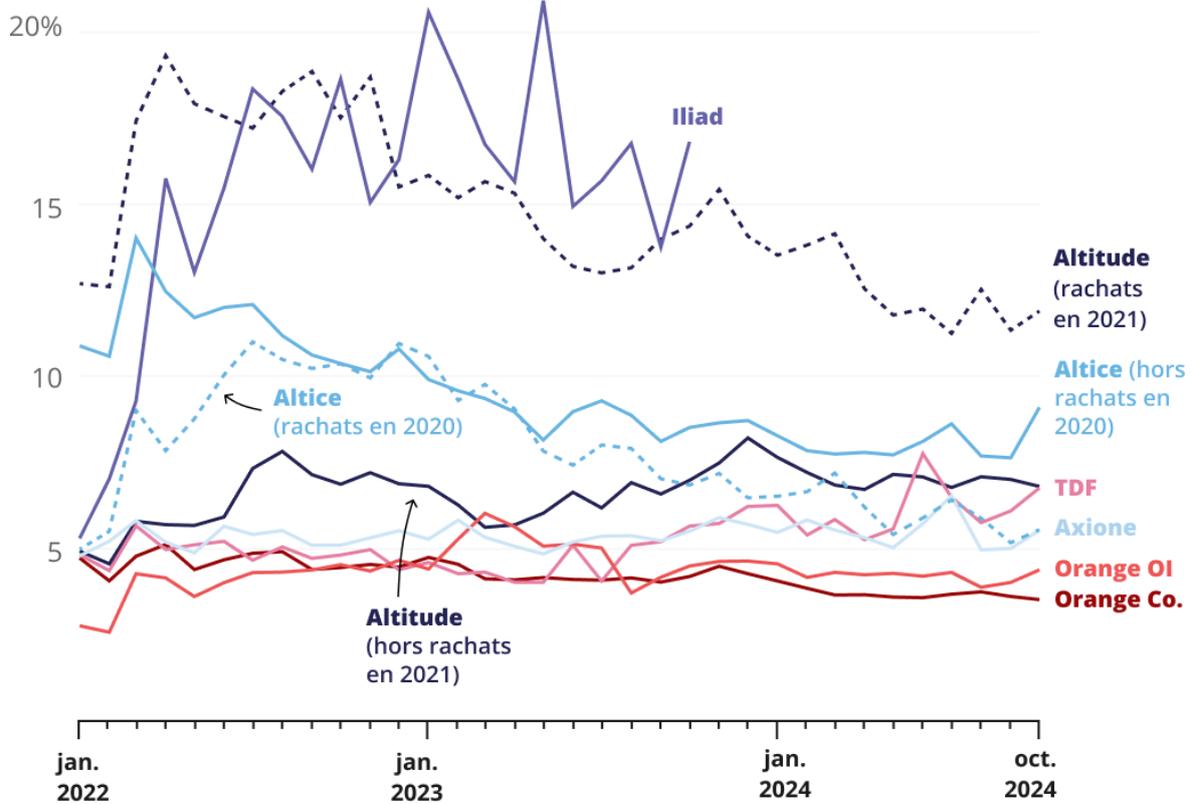


Figure 7 : Evolution du taux mensuel d'échecs au raccordement<sup>17</sup>, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et octobre 2024, données fournies par les opérateurs commerciaux (données brutes, hors retraitements expliqués en partie 2.1)

**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.**

### 3 La qualité des raccordements effectués par les opérateurs commerciaux

L'Arcep attire l'attention du lecteur sur le fait que cet indicateur constitue un premier exercice de représentation de la qualité des raccordements. Il pourrait être amené à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

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

<sup>17</sup> 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 au moins 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 au moins 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.

**La lecture des données ci-dessous doit s'accompagner de quelques précautions d'interprétation :** À ce stade, les données présentées sont celles fournies uniquement par l'opérateur d'infrastructure Altitude sur ses réseaux<sup>18</sup>. Cet indicateur ne couvre donc pas pour l'instant l'ensemble des réseaux en fibre optique présents sur l'ensemble du territoire.

---

<sup>18</sup> Altitude Fibre 21, Altitude Fibre 39, Altitude Fibre 40, Dunkerque Grand Littoral Networks, Emeraude THD, Fibre 31, Glauco, 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.

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 services de l'Arcep poursuivent leur travail avec les opérateurs d'infrastructure pour intégrer de nouvelles données qui pourront rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements sur d'autres réseaux en fibre optique.

### 3.2 Résultats

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).

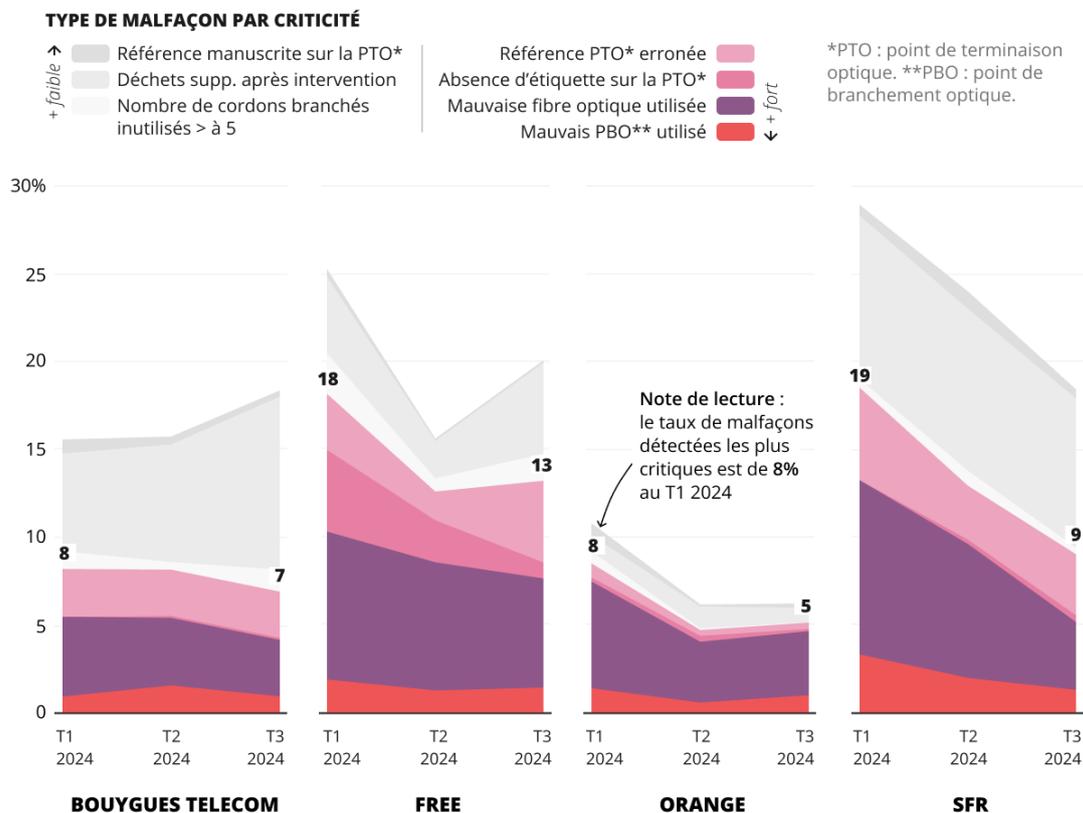


Figure 8 : Evolution du taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon<sup>19</sup>, agrégé par opérateur commercial entre le T1 2024 et le T3 2024, sur les réseaux d'Altitude

### 4 La reprise des malfaçons par les opérateurs commerciaux

L'Arcep attire l'attention du lecteur sur le fait que cet indicateur constitue un premier exercice de représentation du respect des délais de reprise des malfaçons. Il pourrait être amené à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

<sup>19</sup> Voir définition supra

## 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 pas<sup>20</sup>, 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<sup>ère</sup> 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<sup>ème</sup> 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 septembre 2024. Le nombre de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours ne peut être comptabilisé qu'une fois ce délai échu, soit en octobre 2024 pour les malfaçons notifiées en septembre.

## 4.2 Résultats

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

---

<sup>20</sup> 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.

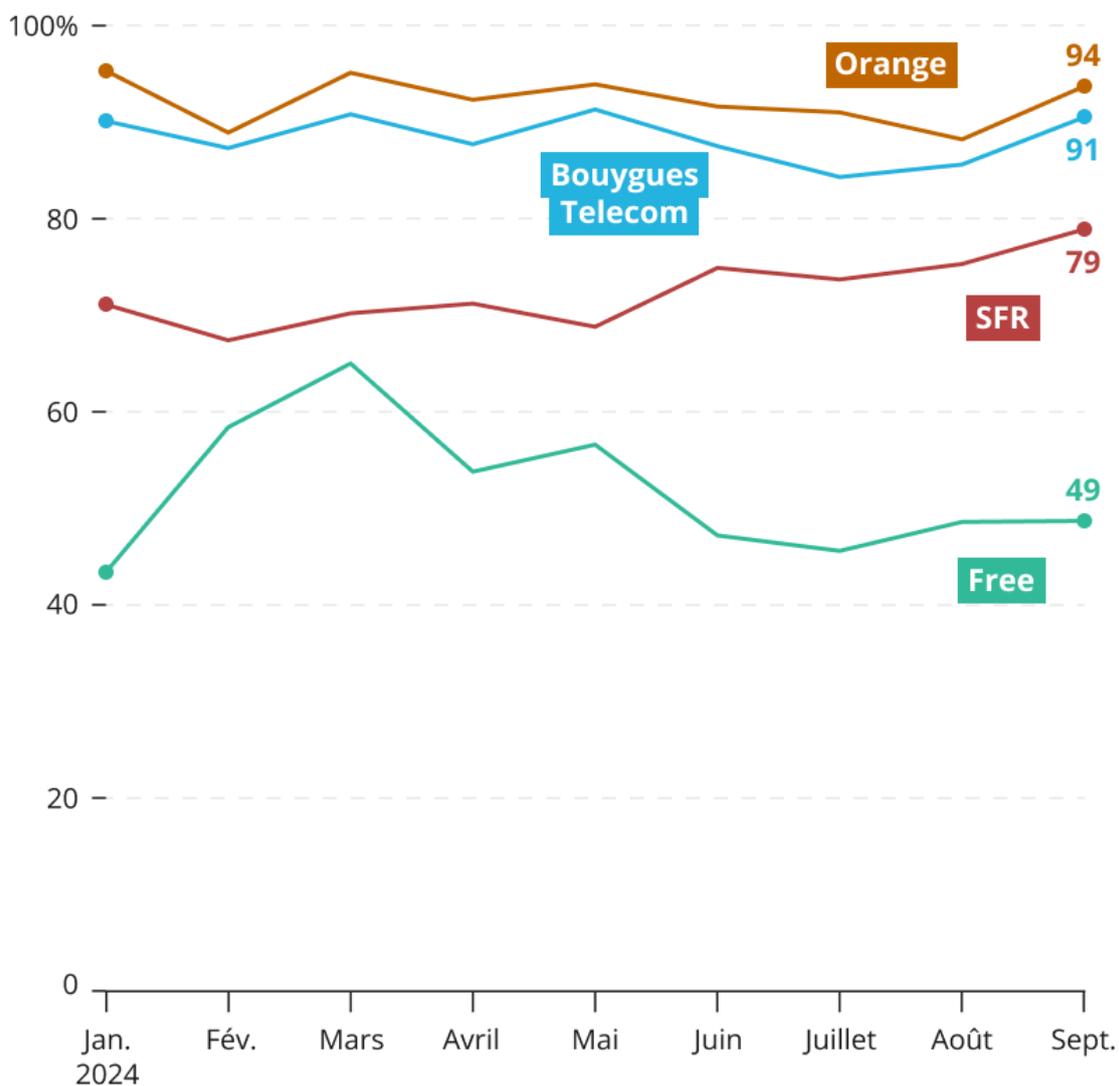


Figure 9 : Evolution du taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours par opérateur commercial entre janvier 2024 et septembre 2024, données fournies par les opérateurs d'infrastructure

## 5 Provenance des informations utilisées

Les données permettant de calculer les taux d'échecs au raccordement, les taux de pannes, les taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon et le taux de malfaçons reprises dans les délais 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 et du taux de malfaçons reprises dans les délais 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 4 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°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ADTIM FttH	Axione	0,14%	0,15%	0,13%
Aisne THD	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Alliance THD	Orange Concessions	0,16%	0,19%	0,18%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	0,12%	0,11%	0,13%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	0,12%	0,04%	0,09%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	0,09%	0,08%	0,07%
Anjou Fibre	TDF	0,06%	0,05%	0,05%
Ariège THD	Orange Concessions	0,09%	0,11%	0,11%
Auvergne THD	Orange Concessions	0,08%	0,10%	0,09%
Berry Fibre optique	Axione	0,18%	0,10%	0,10%
BFC Fibre	Orange Concessions	0,08%	0,08%	0,10%
CAPS THD	Orange Concessions	0,28%	0,19%	0,16%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	0,11%	0,07%	0,07%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	0,02%	0,01%	0,01%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	0,63%	0,17%	0,11%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,18%	0,21%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	2,73%	1,05%	1,25%
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	0,13%	0,11%	0,11%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	0,03%	0,03%	0,04%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	0,20%	0,19%	0,18%
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,09%	0,08%	0,11%
Eure Normandie THD	Axione	0,22%	0,14%	0,12%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	0,18%	0,16%	0,16%
Fibre44	Axione	0,14%	0,11%	0,09%
Gers Fibre	Orange OI	0,19%	0,14%	0,15%
Gironde THD	Orange Concessions	0,12%	0,09%	0,10%
Grand Dax THD	Orange Concessions	0,06%	0,03%	0,05%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	0,05%	0,05%	0,06%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	0,13%	0,12%	0,11%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,40%	0,33%	0,34%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	0,10%	0,08%	0,06%
La Fibre Paloise	Axione	0,03%	0,03%	0,03%
Laval THD	Orange Concessions	0,11%	0,06%	0,10%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,07%	0,08%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	0,07%	0,06%	0,06%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,17%	0,11%	0,09%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	0,14%	0,09%	0,10%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	0,19%	0,13%	0,12%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	0,17%	0,16%	0,17%
Moselle Numérique	Orange Concessions	0,07%	0,06%	0,08%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	0,13%	0,11%	0,11%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	0,23%	0,13%	0,16%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,05%	0,05%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	0,54%	0,40%	0,55%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	0,21%	0,24%	0,24%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	0,06%	0,05%	0,04%
Réseau Optique de France	Iliad	0,20%	0,16%	0,16%
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	0,14%	0,22%	0,25%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	0,07%	0,06%	0,05%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	0,00%	0,14%	0,16%
Sarthe Numérique	Axione	0,09%	0,06%	0,05%
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	0,14%	0,13%	0,15%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	1,94%	1,17%	0,78%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	0,65%	0,50%	0,33%
Sequantic Telecom	Altitude (rachats en 2021)	2,72%	1,87%	1,47%
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	0,18%	0,12%	0,08%
SIEA	SIEA	0,15%	0,16%	0,16%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	0,37%	0,27%	0,26%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	0,05%	0,06%	0,06%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,49%	0,39%	0,37%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	0,18%	0,11%	0,14%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
THD 59-62	Axione	0,09%	0,05%	0,05%
THD Bretagne	Orange Concessions	0,36%	0,30%	0,14%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	0,18%	0,16%	0,17%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	0,16%	0,10%	0,12%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	0,04%	0,04%	0,03%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	0,72%	0,47%	0,36%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	0,22%	0,19%	0,22%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	2,70%	1,79%	1,45%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	0,40%	0,31%	0,27%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	1,64%	0,95%	0,94%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	0,16%	0,10%	0,09%
Val d'Oise Fibre	TDF	0,12%	0,10%	0,08%
Val de Loire Fibre	TDF	0,09%	0,07%	0,07%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	1,34%	0,67%	0,62%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	0,18%	0,14%	0,10%
Var THD	Orange Concessions	0,14%	0,11%	0,13%
Vaucluse Numérique	Axione	0,22%	0,24%	0,26%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	0,15%	0,12%	0,14%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	0,24%	0,20%	0,16%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	0,09%	0,08%	0,07%
Yvelines Fibre	TDF	0,11%	0,09%	0,09%
ZP Orange - Ain (01)	Orange Oi	0,03%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange Oi	0,07%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Allier (03)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,03%
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange Oi	0,09%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange Oi	0,05%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange Oi	0,11%	0,09%	0,09%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange Oi	0,06%	0,06%	0,05%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange Oi	0,10%	0,10%	0,17%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange Oi	0,03%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Aube (10)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Aude (11)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange Oi	0,06%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange Oi	0,21%	0,16%	0,14%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange Oi	0,02%	0,02%	0,01%
ZP Orange - Charente (16)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,05%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	0,07%	0,05%	0,06%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	0,08%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	0,04%	0,07%	0,06%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	0,04%	0,13%	0,10%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	0,06%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	0,11%	0,05%	0,07%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	0,05%	0,02%	0,04%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	0,07%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	0,08%	0,08%	0,07%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,06%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,05%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	0,13%	0,12%	0,08%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	0,20%	0,11%	0,12%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	0,07%	0,06%	0,05%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	0,17%	0,15%	0,17%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	0,06%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	0,09%	0,08%	0,08%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	0,02%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	0,05%	0,05%	0,04%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	0,05%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	0,07%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	0,08%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	0,06%	0,06%	0,07%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	0,06%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	0,03%	0,07%	0,04%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	0,05%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	0,01%	0,00%	0,00%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	0,07%	0,07%	0,07%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	0,08%	0,08%	0,05%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	0,03%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	0,02%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	0,09%	0,05%	0,03%
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	0,06%	0,04%	0,05%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange Oi	0,03%	0,01%	0,01%
ZP Orange - Nord (59)	Orange Oi	0,06%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Oise (60)	Orange Oi	0,11%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Orne (61)	Orange Oi	0,07%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Puy-de-Dôme (63)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Pyrénées-Atlantiques (64)	Orange Oi	0,02%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange Oi	0,05%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange Oi	0,07%	0,04%	0,03%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange Oi	0,08%	0,07%	0,06%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange Oi	0,02%	0,04%	0,06%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange Oi	0,06%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,03%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange Oi	0,06%	0,08%	0,08%
ZP Orange - Paris (75)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange Oi	0,06%	0,05%	0,04%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange Oi	0,20%	0,14%	0,11%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange Oi	0,06%	0,06%	0,06%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange Oi	0,06%	0,04%	0,05%
ZP Orange - Somme (80)	Orange Oi	0,05%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange Oi	0,04%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange Oi	0,13%	0,11%	0,10%
ZP Orange - Var (83)	Orange Oi	0,13%	0,10%	0,12%
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange Oi	0,11%	0,09%	0,09%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange Oi	0,04%	0,05%	0,05%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,04%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange Oi	0,06%	0,04%	0,04%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange Oi	0,03%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange Oi	0,03%	0,02%	0,02%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange Oi	0,07%	0,07%	0,09%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange Oi	0,31%	0,16%	0,14%
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange Oi	0,04%	0,03%	0,02%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange Oi	0,44%	0,32%	0,25%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange Oi	0,12%	0,11%	0,10%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange Oi	0,16%	0,12%	0,10%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	0,41%	0,33%	0,41%
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	0,31%	0,07%	0,21%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	0,22%	0,04%	0,11%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	0,27%	0,06%	0,20%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	0,89%	0,12%	0,45%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,12%	0,18%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	0,17%	0,10%	0,12%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	0,50%	0,45%	0,42%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	0,41%	0,43%	0,43%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	0,83%	0,49%	0,28%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	0,54%	0,32%	0,29%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	0,20%	0,08%	0,11%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	0,54%	0,22%	0,23%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	0,49%	0,36%	0,31%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	0,13%	0,19%	0,18%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	0,21%	0,09%	0,18%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	0,16%	0,14%	0,15%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,07%	0,06%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	0,26%	0,15%	0,16%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	0,50%	0,24%	0,22%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,05%	0,07%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,05%	0,05%
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	0,26%	0,07%	0,10%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	0,05%	0,03%	0,04%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	0,14%	0,13%	0,21%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	0,13%	0,12%	0,11%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	0,11%	0,06%	0,15%
ZP XpFibre - Pas-de-Calais (62)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,04%	0,04%
ZP XpFibre - Puy-de-Dôme (63)	Altice (hors rachats en 2020)	0,51%	0,20%	0,30%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	0,06%	0,06%	0,07%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	0,07%	0,06%	0,06%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	0,60%	0,51%	0,46%
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	0,28%	0,21%	0,18%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	1,06%	0,49%	0,37%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	0,41%	0,44%	0,40%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	2,18%	0,87%	0,72%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	0,12%	0,15%	0,10%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	0,19%	0,05%	0,14%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	0,29%	0,09%	0,19%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	0,01%	0,00%	0,02%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	0,98%	0,69%	0,63%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	2,40%	1,51%	1,10%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	0,30%	0,25%	0,22%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	1,65%	0,97%	0,74%

## 2 Historique du taux d'échecs au raccordement

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ADTIM FttH	Axione	6,68%	6,77%	7,26%
Aisne THD	Axione	4,02%	3,91%	4,07%
Alliance THD	Orange Concessions	6,12%	5,47%	5,72%
Altitude Fibre 21	Altitude (hors rachats en 2021)	8,37%	6,33%	7,10%
Altitude Fibre 39	Altitude (hors rachats en 2021)	2,75%	3,67%	3,24%
Altitude Fibre 40	Altitude (hors rachats en 2021)	6,67%	6,62%	6,57%
Anjou Fibre	TDF	4,25%	4,26%	4,26%
Ariège THD	Orange Concessions	2,57%	3,02%	3,11%
Auvergne THD	Orange Concessions	5,33%	4,82%	5,06%
Berry Fibre optique	Axione	5,26%	6,46%	5,74%
BFC Fibre	Orange Concessions	2,39%	2,31%	2,68%
CAPS THD	Orange Concessions	6,76%	6,28%	6,75%
Charente-Maritime THD	Orange Concessions	3,79%	2,69%	2,71%
Chartres Métropole Innovations Numériques (CM'IN)	Opérateurs privés	1,63%	1,62%	1,73%
Connect 76	Altice (hors rachats en 2020)	5,76%	6,11%	6,71%
Corsica Fibra	Altice (hors rachats en 2020)	6,17%	6,12%	6,31%
Debitex Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	11,33%	11,58%	11,59%
Dunkerque Grand Littoral Networks	Altitude (rachats en 2021)	14,14%	13,70%	17,00%
Emeraude THD	Altitude (hors rachats en 2021)	4,84%	5,56%	5,73%
Essonne Numérique THD	Altice (rachats en 2020)	6,28%	6,09%	6,35%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
Eure et Loir THD	Altice (hors rachats en 2020)	6,19%	5,55%	6,49%
Eure Normandie THD	Axione	5,52%	5,53%	6,11%
Fibre 31	Altitude (hors rachats en 2021)	8,95%	8,88%	8,71%
Fibre44	Axione	3,03%	2,43%	2,42%
Gers Fibre	Orange OI	9,06%	6,14%	4,99%
Gironde THD	Orange Concessions	4,23%	3,84%	4,07%
Grand Dax THD	Orange Concessions	4,29%	4,16%	6,21%
Haute-Saône Fibre	Orange Concessions	1,85%	2,58%	2,41%
Hérault Numérique	Altice (rachats en 2020)	3,74%	3,42%	3,25%
Isère Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	10,24%	8,00%	8,65%
La fibre 85	Altitude (hors rachats en 2021)	4,72%	4,72%	5,39%
La Fibre Paloise	Axione	5,30%	2,91%	3,07%
Laval THD	Orange Concessions	5,48%	5,26%	3,89%
Loiret THD	Altice (hors rachats en 2020)	5,70%	4,58%	5,73%
Losange	Altitude (hors rachats en 2021)	7,93%	7,13%	7,26%
Manche Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	8,04%	7,20%	7,00%
Mayenne Fibre	Orange Concessions	4,72%	4,05%	4,33%
MEL THD	Altice (rachats en 2020)	8,58%	7,48%	7,59%
Menippe	Altitude (hors rachats en 2021)	9,82%	10,56%	12,04%
Moselle Numérique	Orange Concessions	4,86%	4,84%	4,93%
Nouvelle-Aquitaine THD	Axione	4,28%	4,15%	4,35%
Octogone Fibre	Altitude (hors rachats en 2021)	11,73%	10,33%	8,86%
Oise Numérique	Altice (hors rachats en 2020)	5,72%	5,98%	6,13%
Opalys Telecom	Altice (hors rachats en 2020)	5,69%	4,58%	6,12%
Orne Métropole THD	Orange Concessions	11,32%	7,32%	6,61%
Régie Vienne Numérique	Orange Concessions	5,40%	4,11%	3,86%
Réseau Optique de France	Iliad	14,53%	non significatif	non significatif
Resoptic	Altitude (hors rachats en 2021)	28,68%	28,57%	24,34%
Rosace	Altitude (hors rachats en 2021)	9,64%	8,20%	8,62%
Saône-et-Loire THD	Altice (rachats en 2020)	6,15%	4,93%	4,62%
Sarthe Numérique	Axione	4,47%	4,75%	4,81%
Savoie Connectée	Altice (hors rachats en 2020)	7,00%	6,33%	8,10%
Seine Essonne THD	Altitude (rachats en 2021)	18,01%	16,63%	18,02%
Sem@fibre 77	Altice (rachats en 2020)	9,34%	8,44%	6,75%
Sequantic Telecom	Altitude (rachats en 2021)	31,49%	31,87%	31,18%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
SFR Fibre SAS (ex Numéricable)	Altice (hors rachats en 2020)	8,83%	7,63%	8,83%
SIEA	SIEA	5,34%	4,15%	4,77%
Société Française du Radiotéléphone (SFR) (zones très denses)	Altice (hors rachats en 2020)	7,09%	5,38%	5,64%
Syndicat mixte Deux-Sèvres Numérique	Orange Concessions	2,97%	3,57%	2,79%
Tarn fibre	Altice (hors rachats en 2020)	16,27%	15,63%	14,02%
THD 06	Altitude (hors rachats en 2021)	7,39%	9,10%	7,57%
THD 59-62	Axione	6,44%	7,75%	7,52%
THD Bretagne	Orange Concessions	3,91%	2,93%	2,79%
THD42 Exploitation (SIEL)	Axione	10,70%	10,38%	9,73%
THD64	Altice (hors rachats en 2020)	7,64%	7,25%	6,79%
THD66	Altitude (hors rachats en 2021)	4,71%	6,13%	6,35%
Tutor Calvados	Altitude (rachats en 2021)	18,21%	16,06%	15,82%
Tutor Côte Fleurie	Altitude (rachats en 2021)	12,99%	10,65%	9,42%
Tutor Europ'Essonne	Altitude (rachats en 2021)	29,12%	32,35%	31,40%
Tutor Haute-Savoie	Altitude (rachats en 2021)	11,33%	10,69%	10,27%
Tutor Nancy	Altitude (rachats en 2021)	32,02%	34,88%	31,99%
Tutor Somme	Altitude (rachats en 2021)	5,29%	4,30%	4,05%
Val d'Oise Fibre	TDF	8,11%	9,18%	10,58%
Val de Loire Fibre	TDF	5,59%	6,24%	7,10%
Valofibre	Altice (hors rachats en 2020)	9,54%	13,30%	15,92%
Vannes Agglo Numérique	Altitude (hors rachats en 2021)	14,51%	12,04%	12,09%
Var THD	Orange Concessions	4,52%	4,20%	4,14%
Vaucluse Numérique	Axione	11,19%	11,87%	13,82%
Wigard Fibre	Altice (hors rachats en 2020)	5,23%	4,36%	4,73%
XpFibre 92	Altice (rachats en 2020)	8,61%	6,78%	6,98%
Yconik	Altitude (hors rachats en 2021)	4,51%	4,50%	4,77%
Yvelines Fibre	TDF	8,44%	7,94%	8,38%
ZP Orange - Ain (01)	Orange OI	3,43%	3,45%	3,05%
ZP Orange - Aisne (02)	Orange OI	4,20%	4,00%	4,27%
ZP Orange - Allier (03)	Orange OI	1,59%	2,76%	2,99%
ZP Orange - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Orange OI	2,33%	4,18%	2,17%
ZP Orange - Hautes-Alpes (05)	Orange OI	4,26%	6,22%	5,70%
ZP Orange - Alpes-Maritimes (06)	Orange OI	5,69%	6,01%	5,85%
ZP Orange - Ardèche (07)	Orange OI	4,15%	3,70%	4,40%
ZP Orange - Ardennes (08)	Orange OI	8,32%	6,96%	6,26%
ZP Orange - Ariège (09)	Orange OI	2,15%	6,76%	6,39%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP Orange - Aube (10)	Orange OI	4,31%	3,44%	3,77%
ZP Orange - Aude (11)	Orange OI	3,23%	3,56%	3,23%
ZP Orange - Aveyron (12)	Orange OI	2,78%	2,59%	3,56%
ZP Orange - Bouches-du-Rhône (13)	Orange OI	5,76%	6,08%	6,03%
ZP Orange - Calvados (14)	Orange OI	3,97%	4,97%	4,58%
ZP Orange - Cantal (15)	Orange OI	3,02%	3,48%	4,20%
ZP Orange - Charente (16)	Orange OI	2,75%	2,52%	2,93%
ZP Orange - Charente-Maritime (17)	Orange OI	3,64%	3,60%	3,18%
ZP Orange - Cher (18)	Orange OI	3,17%	4,31%	4,55%
ZP Orange - Corrèze (19)	Orange OI	5,68%	5,82%	7,31%
ZP Orange - Corse-du-Sud (2A)	Orange OI	2,45%	2,47%	3,22%
ZP Orange - Haute-Corse (2B)	Orange OI	2,45%	2,47%	3,22%
ZP Orange - Côte-d'Or (21)	Orange OI	3,12%	2,60%	2,67%
ZP Orange - Côtes d'Armor (22)	Orange OI	2,93%	2,99%	2,77%
ZP Orange - Creuse (23)	Orange OI	5,41%	4,54%	5,69%
ZP Orange - Dordogne (24)	Orange OI	3,74%	3,60%	3,72%
ZP Orange - Doubs (25)	Orange OI	4,05%	4,41%	4,17%
ZP Orange - Drôme (26)	Orange OI	5,04%	4,84%	4,49%
ZP Orange - Eure (27)	Orange OI	2,25%	3,81%	2,44%
ZP Orange - Eure-et-Loir (28)	Orange OI	2,38%	3,07%	3,04%
ZP Orange - Finistère (29)	Orange OI	3,12%	3,65%	3,46%
ZP Orange - Gard (30)	Orange OI	4,46%	4,11%	4,53%
ZP Orange - Haute-Garonne (31)	Orange OI	4,01%	4,59%	4,02%
ZP Orange - Gers (32)	Orange OI	8,73%	5,79%	5,04%
ZP Orange - Gironde (33)	Orange OI	4,14%	4,24%	4,21%
ZP Orange - Hérault (34)	Orange OI	3,70%	3,87%	3,68%
ZP Orange - Ille-et-Vilaine (35)	Orange OI	3,28%	3,36%	3,51%
ZP Orange - Indre (36)	Orange OI	1,66%	3,18%	3,46%
ZP Orange - Indre-et-Loire (37)	Orange OI	2,20%	2,28%	1,87%
ZP Orange - Isère (38)	Orange OI	4,22%	3,93%	4,74%
ZP Orange - Jura (39)	Orange OI	4,85%	3,97%	3,62%
ZP Orange - Landes (40)	Orange OI	3,37%	5,26%	4,77%
ZP Orange - Loir-et-Cher (41)	Orange OI	2,21%	3,39%	2,63%
ZP Orange - Loire (42)	Orange OI	5,31%	5,93%	5,63%
ZP Orange - Haute-Loire (43)	Orange OI	2,78%	2,73%	3,48%
ZP Orange - Loire-Atlantique (44)	Orange OI	3,62%	3,33%	3,44%
ZP Orange - Loiret (45)	Orange OI	2,47%	2,87%	2,88%
ZP Orange - Lot (46)	Orange OI	6,33%	3,46%	3,88%
ZP Orange - Lot-et-Garonne (47)	Orange OI	2,85%	3,75%	3,74%
ZP Orange - Lozère (48)	Orange OI	5,15%	1,40%	5,04%
ZP Orange - Maine-et-Loire (49)	Orange OI	1,97%	3,44%	3,17%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP Orange - Marne (51)	Orange OI	4,57%	4,35%	3,77%
ZP Orange - Haute-Marne (52)	Orange OI	5,66%	5,22%	6,00%
ZP Orange - Mayenne (53)	Orange OI	4,34%	4,25%	3,87%
ZP Orange - Meurthe-et-Moselle (54)	Orange OI	3,70%	3,48%	4,14%
ZP Orange - Meuse (55)	Orange OI	3,80%	4,41%	3,83%
ZP Orange - Morbihan (56)	Orange OI	2,15%	3,53%	3,63%
ZP Orange - Moselle (57)	Orange OI	5,21%	4,41%	4,44%
ZP Orange - Nièvre (58)	Orange OI	2,54%	2,33%	2,05%
ZP Orange - Nord (59)	Orange OI	5,04%	4,98%	4,60%
ZP Orange - Oise (60)	Orange OI	6,38%	2,87%	4,54%
ZP Orange - Orne (61)	Orange OI	9,74%	4,17%	3,02%
ZP Orange - Pas-de-Calais (62)	Orange OI	3,74%	4,17%	4,35%
ZP Orange - Puy-de-Dôme (63)	Orange OI	1,77%	2,68%	2,68%
ZP Orange - Pyrénées-Atlantiques (64)	Orange OI	2,83%	4,49%	4,89%
ZP Orange - Hautes-Pyrénées (65)	Orange OI	2,38%	3,83%	3,77%
ZP Orange - Pyrénées-Orientales (66)	Orange OI	1,91%	2,71%	3,03%
ZP Orange - Bas-Rhin (67)	Orange OI	2,93%	3,56%	3,82%
ZP Orange - Haut-Rhin (68)	Orange OI	2,84%	2,80%	3,14%
ZP Orange - Rhône (69)	Orange OI	5,23%	5,16%	5,34%
ZP Orange - Haute-Saône (70)	Orange OI	3,73%	3,70%	4,53%
ZP Orange - Saône-et-Loire (71)	Orange OI	2,57%	2,00%	2,50%
ZP Orange - Sarthe (72)	Orange OI	2,42%	4,17%	3,78%
ZP Orange - Savoie (73)	Orange OI	2,14%	3,09%	3,53%
ZP Orange - Haute-Savoie (74)	Orange OI	2,24%	2,65%	2,87%
ZP Orange - Paris (75)	Orange OI	3,03%	3,21%	3,62%
ZP Orange - Seine-Maritime (76)	Orange OI	3,19%	3,46%	3,52%
ZP Orange - Seine-et-Marne (77)	Orange OI	3,57%	4,83%	4,80%
ZP Orange - Yvelines (78)	Orange OI	2,30%	3,43%	3,62%
ZP Orange - Deux-Sèvres (79)	Orange OI	2,54%	2,27%	1,95%
ZP Orange - Somme (80)	Orange OI	5,72%	5,79%	6,24%
ZP Orange - Tarn (81)	Orange OI	2,82%	4,61%	3,93%
ZP Orange - Tarn-et-Garonne (82)	Orange OI	8,28%	8,33%	6,27%
ZP Orange - Var (83)	Orange OI	4,72%	4,66%	4,52%
ZP Orange - Vaucluse (84)	Orange OI	5,49%	6,32%	6,54%
ZP Orange - Vendée (85)	Orange OI	2,45%	3,34%	4,07%
ZP Orange - Vienne (86)	Orange OI	2,84%	3,52%	3,18%
ZP Orange - Haute-Vienne (87)	Orange OI	2,81%	4,23%	4,31%
ZP Orange - Vosges (88)	Orange OI	5,41%	4,93%	4,09%
ZP Orange - Yonne (89)	Orange OI	2,83%	3,16%	3,26%
ZP Orange - Territoire-de-Belfort (90)	Orange OI	4,95%	4,71%	4,22%
ZP Orange - Essonne (91)	Orange OI	4,64%	4,94%	5,27%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP Orange - Hauts-de-Seine (92)	Orange OI	2,40%	3,00%	2,94%
ZP Orange - Seine-Saint-Denis (93)	Orange OI	4,37%	4,96%	4,93%
ZP Orange - Val-de-Marne (94)	Orange OI	3,14%	3,67%	3,89%
ZP Orange - Val-D'Oise (95)	Orange OI	4,08%	4,86%	5,15%
ZP XpFibre - Ain (01)	Altice (hors rachats en 2020)	9,06%	13,65%	9,44%
ZP XpFibre - Alpes-de-Haute-Provence (04)	Altice (hors rachats en 2020)	9,44%	7,82%	8,52%
ZP XpFibre - Hautes-Alpes (05)	Altice (hors rachats en 2020)	9,99%	11,59%	10,30%
ZP XpFibre - Alpes-Maritimes (06)	Altice (hors rachats en 2020)	13,68%	12,51%	12,62%
ZP XpFibre - Bouches-du-Rhône (13)	Altice (hors rachats en 2020)	10,46%	9,11%	8,90%
ZP XpFibre - Charente (16)	Altice (hors rachats en 2020)	7,16%	6,35%	6,96%
ZP XpFibre - Charente-Maritime (17)	Altice (hors rachats en 2020)	7,52%	5,40%	5,36%
ZP XpFibre - Corrèze (19)	Altice (hors rachats en 2020)	18,28%	12,15%	12,95%
ZP XpFibre - Doubs (25)	Altice (hors rachats en 2020)	14,86%	8,13%	11,54%
ZP XpFibre - Eure (27)	Altice (hors rachats en 2020)	17,60%	17,23%	17,35%
ZP XpFibre - Eure-et-Loir (28)	Altice (hors rachats en 2020)	13,97%	11,88%	11,85%
ZP XpFibre - Finistère (29)	Altice (hors rachats en 2020)	5,40%	5,75%	6,29%
ZP XpFibre - Gard (30)	Altice (hors rachats en 2020)	8,01%	6,84%	7,68%
ZP XpFibre - Haute-Garonne (31)	Altice (hors rachats en 2020)	11,57%	8,77%	9,38%
ZP XpFibre - Hérault (34)	Altice (hors rachats en 2020)	7,08%	7,12%	7,52%
ZP XpFibre - Ille-et-Vilaine (35)	Altice (hors rachats en 2020)	9,81%	13,62%	13,52%
ZP XpFibre - Isère (38)	Altice (hors rachats en 2020)	10,82%	8,21%	9,41%
ZP XpFibre - Loir-et-Cher (41)	Altice (hors rachats en 2020)	4,90%	6,24%	4,66%
ZP XpFibre - Loire-Atlantique (44)	Altice (hors rachats en 2020)	8,34%	6,99%	7,94%
ZP XpFibre - Loiret (45)	Altice (hors rachats en 2020)	9,05%	7,71%	7,93%
ZP XpFibre - Meurthe-et-Moselle (54)	Altice (hors rachats en 2020)	9,22%	3,98%	5,13%
ZP XpFibre - Meuse (55)	Altice (hors rachats en 2020)	4,10%	4,82%	8,53%
ZP XpFibre - Morbihan (56)	Altice (hors rachats en 2020)	8,11%	9,09%	8,45%
ZP XpFibre - Moselle (57)	Altice (hors rachats en 2020)	2,61%	2,49%	2,44%
ZP XpFibre - Nièvre (58)	Altice (hors rachats en 2020)	6,50%	5,73%	7,50%
ZP XpFibre - Nord (59)	Altice (hors rachats en 2020)	7,46%	9,40%	10,79%
ZP XpFibre - Oise (60)	Altice (hors rachats en 2020)	5,40%	6,59%	7,14%
ZP XpFibre - Pas-de-Calais (62)	Altice (hors rachats en 2020)	4,72%	4,50%	4,75%

Nom de l'opérateur d'infrastructure	Maison-mère	Observatoire n°3 (Août 2023 - Janvier 2024)	Observatoire n°4 (Février 2024 - Juillet 2024)	Observatoire n°5 (Mai 2024 - Octobre 2024)
ZP XpFibre - Puy-de-Dôme (63)	Altice (hors rachats en 2020)	14,09%	10,50%	12,58%
ZP XpFibre - Bas-Rhin (67)	Altice (hors rachats en 2020)	4,25%	3,90%	3,82%
ZP XpFibre - Haut-Rhin (68)	Altice (hors rachats en 2020)	3,00%	2,81%	2,53%
ZP XpFibre - Rhône (69)	Altice (hors rachats en 2020)	12,79%	13,60%	15,46%
ZP XpFibre - Saône-et-Loire (71)	Altice (hors rachats en 2020)	10,04%	11,26%	12,60%
ZP XpFibre - Seine-Maritime (76)	Altice (hors rachats en 2020)	14,68%	14,96%	14,77%
ZP XpFibre - Seine-et-Marne (77)	Altice (hors rachats en 2020)	7,58%	8,58%	7,00%
ZP XpFibre - Yvelines (78)	Altice (hors rachats en 2020)	14,57%	11,60%	12,33%
ZP XpFibre - Tarn (81)	Altice (hors rachats en 2020)	6,71%	6,85%	7,21%
ZP XpFibre - Var (83)	Altice (hors rachats en 2020)	8,08%	6,27%	5,60%
ZP XpFibre - Vaucluse (84)	Altice (hors rachats en 2020)	8,28%	9,39%	9,14%
ZP XpFibre - Vosges (88)	Altice (hors rachats en 2020)	2,59%	2,37%	2,38%
ZP XpFibre - Essonne (91)	Altice (hors rachats en 2020)	9,95%	11,68%	11,71%
ZP XpFibre - Seine-Saint-Denis (93)	Altice (hors rachats en 2020)	10,37%	11,26%	11,86%
ZP XpFibre - Val-de-Marne (94)	Altice (hors rachats en 2020)	7,20%	7,50%	7,44%
ZP XpFibre - Val-D'Oise (95)	Altice (hors rachats en 2020)	11,33%	10,10%	11,34%