

Communiqué de presse

RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

L'Arcep publie une cinquième édition de l'observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique enrichie de nouveaux indicateurs sur la réalisation des raccordements

Paris, le 26 mars 2025

Les réseaux en fibre optique (FttH) sont devenus la nouvelle infrastructure de référence en France comme support des services de télécommunications et notamment d'accès fixe à internet. Consciente des enjeux liés à la qualité de l'exploitation de ces réseaux, l'Arcep a mis en place dès 2019 des travaux avec les opérateurs afin de résoudre les difficultés observées. En juillet 2023, l'Arcep a mis en place un observatoire afin d'apprécier l'effet des travaux engagés par la filière sur la qualité des réseaux en fibre optique et publie ce jour la 5^{ème} édition de cet observatoire.

Une édition enrichie de nouveaux indicateurs permettant de rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements

Cette édition présente deux nouveaux indicateurs : le taux de raccordements non-conformes par typologie de malfaçon et le taux de malfaçons reprises dans un délai de 30 jours. Ces indicateurs constituent un premier exercice de représentation de la qualité des raccordements réalisés par les opérateurs commerciaux et pourraient être amenés à évoluer au regard des travaux qui se poursuivent avec l'ensemble des opérateurs.

Les premiers résultats montrent des disparités entre les opérateurs dans la qualité des raccordements qu'ils réalisent et la reprise des malfaçons constatées. Ces deux indicateurs doivent être appréciés concomitamment. En effet, certaines malfaçons étant plus complexes à corriger que d'autres, le délai de correction peut en être affecté.

Les travaux se poursuivent, par ailleurs, pour compléter l'observatoire avec des indicateurs supplémentaires permettant de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs.

Une amélioration de la qualité perceptible sur la majorité des réseaux

A l'instar des [précédentes éditions](#), l'observatoire rend également compte de l'évolution des taux de pannes et d'échecs au raccordement : il apparaît une poursuite de l'amélioration constatée précédemment sur les taux de pannes et une stabilité sur les taux d'échecs au raccordement. Les réseaux les plus dégradés voient leur taux de pannes moyen diminuer de 0,51% en janvier 2024 à 0,30% en octobre 2024, se rapprochant ainsi progressivement des standards de marchés. Néanmoins, sur certains réseaux, notamment en Ile-de-France, les taux de pannes et d'échecs au raccordement restent encore élevés.

Il est encore prématuré de conclure quant à l'efficacité des travaux mis en œuvre par la filière dans la durée. L'Arcep rappelle que l'évolution des indicateurs devra s'apprécier sur le long terme et qu'il est nécessaire que l'ensemble de la filière reste mobilisé et poursuive la mise en œuvre du plan d'action « Qualité de la fibre » présenté à l'Arcep et au gouvernement en septembre 2022 (*cf.* encadré).

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

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

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

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

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

Documents associés

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

A propos de l'Arcep

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

Contact presse

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

Suivez l'ARCEP

 www.arcep.fr
 LinkedIn
 Dailymotion

Abonnez-vous

Flux RSS
Lettre électronique
Listes de diffusion