

*Communiqué de presse*

## RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

### L'Arcep publie la troisième édition de son observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique

Paris, le 18 juillet 2024

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 sa troisième édition permettant de rendre compte des évolutions constatées. L'observatoire présente deux types d'indicateurs collectés auprès des opérateurs commerciaux : le taux de pannes et le taux d'échecs au raccordement survenus sur ces réseaux.

#### **Stabilité globale des indicateurs, avec une tendance à l'amélioration sur certains territoires**

Cette nouvelle édition de l'observatoire est l'occasion de rendre compte de l'évolution des taux de pannes et d'échecs au raccordement tels que présentés dans les deux premiers observatoires, publiés [fin juillet 2023](#) et [début février 2024](#) :

- Concernant les taux de pannes, les résultats sont globalement stables par rapport au premier observatoire. Ils montrent une situation contrastée entre les différents réseaux considérés et permettent de constater les premiers effets des plans de remise en état initiés sur les réseaux qui subissent les taux de panne les plus élevés.
- Concernant les taux d'échecs de raccordement, on observe une tendance à l'amélioration sur certains territoires. Cette évolution doit toutefois être confirmée sur la durée, les indicateurs pouvant subir des variations saisonnières. L'arrêt temporaire des opérations de raccordement par les opérateurs commerciaux, notamment lorsque des opérations de mises en état sont engagées par les opérateurs d'infrastructure<sup>1</sup>, peut également contribuer provisoirement aux baisses observées...

#### **Nouveaux indicateurs à venir dans cet observatoire**

Des travaux sont par ailleurs en cours afin d'enrichir cet observatoire pour les prochaines éditions, notamment pour intégrer des indicateurs complémentaires permettant, d'une part, de mieux rendre compte de l'expérience des utilisateurs et d'autre part, de rendre compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements.

---

<sup>1</sup> <https://www.arcep.fr/actualites/actualites-et-communiques/detail/n/fibre-optique-221122.html>

## 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.

Avec cet observatoire de la qualité de la fibre optique, l'Arcep complète son 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](#)
- [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](mailto:victor.schmitt@arcep.fr)  
Tél. : 01 40 47 71 84

#### Suivez l'ARCEP

 [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)  
 @ARCEP  Facebook  
 LinkedIn  Dailymotion

#### Abonnez-vous

Flux RSS  
Lettre électronique  
Listes de diffusion