

Communiqué de presse

## RÉSEAUX EN FIBRE OPTIQUE

### La quatrième édition de l'observatoire sur la qualité des réseaux en fibre optique que publie l'Arcep montre des améliorations encourageantes

Paris, le 18 novembre 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 quatrième 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.

#### Une amélioration des résultats sur une grande partie du territoire, à confirmer dans la durée

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 trois premiers observatoires, publiés [fin juillet 2023](#), [début février 2024](#) et [fin juillet 2024](#) :

- Concernant les taux de pannes, les résultats sont encourageants. La plupart des réseaux voient leur taux de pannes diminuer par rapport aux précédents observatoires, et notamment les réseaux qui font l'objet d'un plan de remise en état.
- Concernant les taux d'échecs au raccordement, la situation reste contrastée entre les différents réseaux considérés. Une tendance à l'amélioration est visible sur les réseaux d'Altitude rachetés en 2021 et les réseaux d'Altice. Les taux constatés sur les réseaux d'Altice se rapprochent des standards du marché.

Ces évolutions positives résultent des travaux mis en œuvre par les opérateurs d'infrastructure et les opérateurs commerciaux pour améliorer la qualité des réseaux en fibre optique (*cf.* encadré). Les progrès constatés sont particulièrement visibles sur les réseaux faisant l'objet d'un plan de remise en état par l'opérateur d'infrastructure. L'Arcep tient toutefois à rappeler que l'évolution des indicateurs devra s'apprécier sur le long terme et qu'il apparaît aujourd'hui encore prématuré de conclure quant à l'efficacité des travaux mis en œuvre.

#### Nouveaux indicateurs à venir dans cet observatoire

Les travaux se poursuivent afin d'enrichir cet observatoire d'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.

## 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](#)
- [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