

# Pérenniser la qualité d'exploitation des réseaux télécoms

Conférence Fratel → RDC, 27 - 29 avril 2026

---

« *Gouvernance, cadre de confiance et performance durable* »



# Un enjeu de confiance publique

« La qualité durable des réseaux conditionne la confiance. »

Au-delà du déploiement, l'enjeu est désormais la continuité, la résilience et la qualité dans la durée.



Pérennité des investissements



Confiance des usagers



Résilience des infrastructures

# Pourquoi la question s'impose aujourd'hui

---

- Les réseaux soutiennent des usages essentiels pour les citoyens, l'État et l'économie
- L'exploitation devient déterminante pour la qualité perçue
- La multiplication des intervenants appelle une gouvernance plus lisible
- La continuité de service devient un enjeu de confiance publique



**Le sujet est désormais stratégique**

# Qualité d'exploitation des réseaux télécom : un enjeu de gouvernance

Des réseaux performants... mais une qualité perçue encore dégradée

**0,1 - 0,3 %**

(France - ARCEP) taux de panne réseau

**1,7 %**

des utilisateurs impactés par une panne chaque mois

**7 à 9%**

des raccordements FTTH présentent des défauts majeurs

**jusqu'à 15 %**

des activations échouent ou dépassent 60 jours

## POINT CRITIQUE : UNE CHAÎNE DE VALEUR FRAGMENTÉE

- Sous-traitance multi-niveaux peu contrôlée
- Qualité des raccordements hétérogène
- Maintenance encore trop réactive (curative vs préventive)
- Variabilité forte entre opérateurs (jusqu'à x2)

« Le problème n'est plus le réseau... mais les opérations. »

# Trois leviers structurants pour une régulation de la qualité durable



## Industrialiser la qualité

- Référentiels techniques obligatoires
- Certification des intervenants



## Renforcer le contrôle terrain

- Audits indépendants
- Contrôles aléatoires des interventions



## Introduire transparence et incitations

- Observatoires publics de qualité
- KPI opposables + mécanismes de sanction/incitation

« Nous passons d'une logique de déploiement des réseaux à une logique de maîtrise de leur exploitation. La qualité devient un enjeu de régulation opérationnelle. »

Retour d'expérience Tactis

- ✓ Observations convergentes en Europe et en Afrique
- ✓ Dégradation rapide de la qualité sans cadre de contrôle robuste
- ✓ Besoin d'un tiers de confiance pour sécuriser l'exploitation

# Vers un cadre de qualité plus complet

---

- Les seuls indicateurs de service ne suffisent pas à apprécier la qualité durable
- La supervision doit couvrir l'ensemble de la chaîne d'intervention
- Les responsabilités entre acteurs doivent être mieux articulées
- La qualité doit être suivie dans la durée, au service de l'intérêt général



**Du résultat affiché à la confiance effective**

# Trois priorités pour l'action publique



## Cadre commun de qualité

- Référentiels partagés
- Exigences homogènes
- Amélioration continue



## Supervision et transparence

- Observatoires
- Audits indépendants
- Visibilité des résultats



## Coordination des acteurs

- Responsabilités claires
- Maîtrise de la chaîne d'intervention
- Continuité de service

# Ce que suggèrent les retours d'expérience internationaux

---

- La qualité durable repose sur des règles lisibles et stables
- La supervision indépendante renforce la confiance des parties prenantes
- La coordination entre régulateurs, opérateurs et acteurs d'infrastructure est décisive
- L'exploitation et la maintenance doivent être pensées dès l'investissement



**Des enseignements convergents dans les marchés concernés**

# Repères pour les régulateurs et autorités publiques

- Inscrire la qualité d'exploitation au cœur des politiques de connectivité
- Renforcer les cadres de supervision et d'observation
- Encourager une responsabilité partagée entre les acteurs
- Intégrer résilience et continuité de service dans les obligations
- Faire de la transparence un levier de confiance



**La qualité durable se gouverne dans l'intérêt général**

## Messages clés

- ✓ La qualité durable des réseaux est un enjeu de confiance publique.
- ✓ La pérennité des investissements suppose un cadre de qualité lisible et stable.
- ✓ La résilience des infrastructures repose sur une responsabilité partagée entre les acteurs.

## Recommandations pour les régulateurs

- Structurer un cadre commun de qualité, proportionné aux réalités nationales.
- Renforcer la supervision indépendante et la transparence des résultats.
- Favoriser la coordination entre autorités, opérateurs et acteurs d'infrastructure.

*« Réguler la qualité d'exploitation, c'est consolider durablement la confiance, la continuité de service et l'intérêt général. »*

# Conclusion

## Enjeu central

La pérennité des réseaux devient un enjeu central de politique publique.

## Cadre de confiance

Un cadre de confiance suppose qualité, supervision et transparence.

## Objectif commun

Performance durable, résilience et continuité de service.

?

« Comment renforcer, de façon proportionnée,  
le cadre de supervision pour garantir une qualité durable des réseaux ? »