

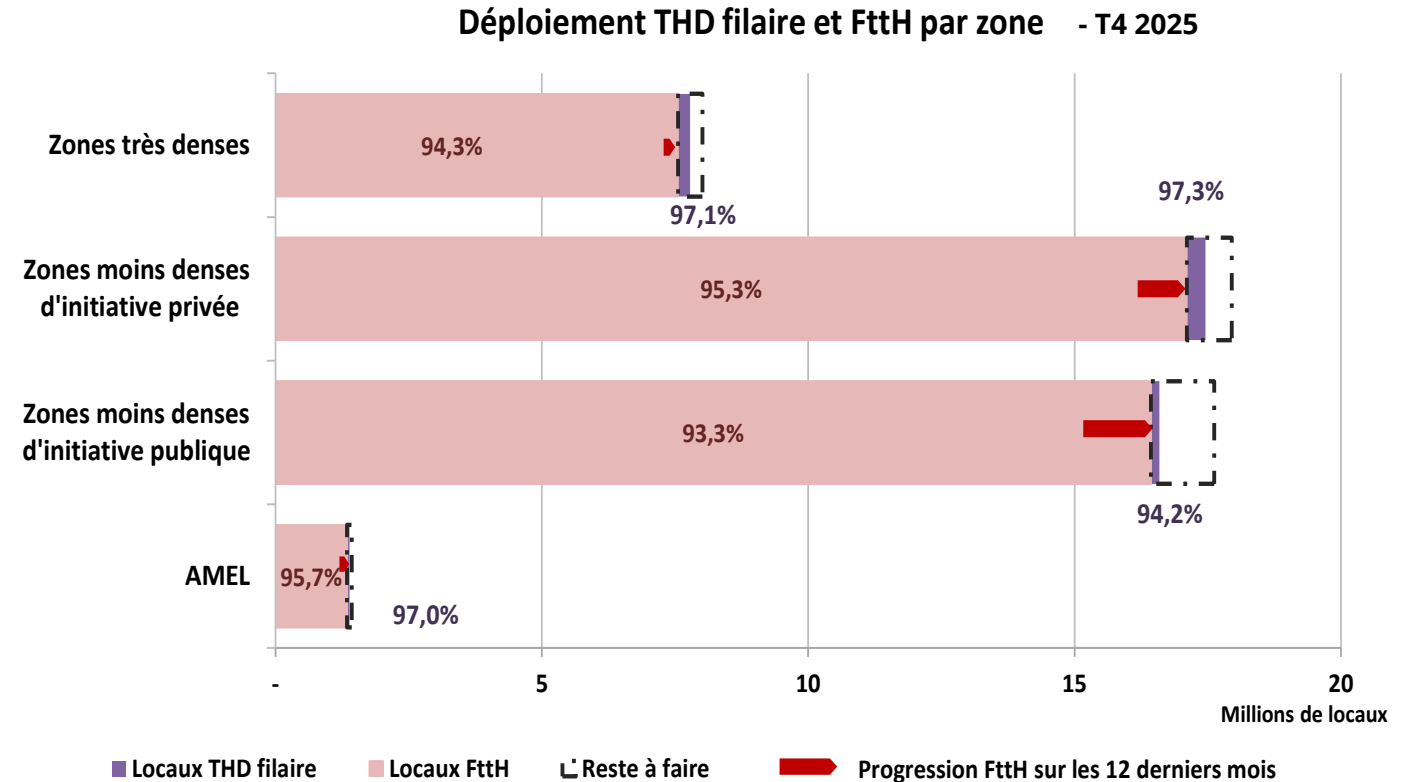
Quelles mesures pour s'assurer de la qualité d'exploitation des nouveaux réseaux télécom ?

27/04/2026

Laure de La Raudière, Présidente de l'Arcep

1. Déploiement du FttH en France: un bilan positif

- En 2025, **94%** des locaux sont **couverts par un réseau FttH**, contre 15% en 2015.
- Il reste 3 millions de locaux sur 45 millions
- Forte concurrence entre opérateurs commerciaux => **taux d'adoption élevé** des offres FttH et transition rapide des utilisateurs du cuivre vers la fibre.
- **France : leader de l'Union européenne en matière d'adoption des débits supérieurs à 1 Gbit/s**, avec près de 60 %, contre une moyenne de 22 % dans l'UE



2. Conditions du succès : un cadre de régulation incitatif en amont des déploiements

Le déploiement FttH en France repose sur trois piliers principaux:

Régulation asymétrique (SMP*) sur les infrastructures existantes

(ex : fourreaux et poteaux)

- L'accès imposé aux infrastructures de génie civil d'Orange pour le déploiement FttH.

La régulation symétrique: mutualisation des réseaux FttH

En 2008, le législateur a imposé que **tout opérateur qui déploie un réseau FttH donne accès à son réseau aux autres opérateurs** (contre rémunération). **

Plan France Très Haut Débit

En 2013, le gouvernement français a lancé le **Plan France Très Haut Débit**, qui coordonne les investissements publics et privés, en **s'appuyant sur les deux premiers piliers**

autorisé par la Commission en 2016 (SA. 37183).

* C'est-à-dire la régulation qui s'applique aux acteurs avec une puissance significative sur le marché (« significant market power »)

** La loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie a créé l'article L.34-8-3 du CPCE, fondement sur lequel l'Arcep a adopté plusieurs décisions constituant le cadre de régulation symétrique

La régulation symétrique en bref

- Établie en 2009-2010, **avant** la plupart des déploiements de réseaux FttH. Impose **une série d'obligations à tous les opérateurs** de réseaux FttH, y compris pour les réseaux partiellement financés par des fonds publics ou déployés en parallèle à un réseau existant, d'où le terme « symétrique »
- Les OC accèdent au réseau de l'OI au niveau du point de mutualisation (« PM ») qui doit permettre le raccordement effectif de leurs réseaux dans des conditions économiques et techniques raisonnables. Les règles concernant la **localisation** et la **taille minimale** du PM diffèrent selon la zone réglementaire considérée => Eviter les doubles déploiements
- En dehors des zones très denses, **obligation « de complétude » des déploiements** des réseaux FttH => enjeux d'aménagement du territoire
- Fixation de règles relatives aux systèmes d'information afin de faciliter les échanges entre OI et OC et d'industrialiser les processus

3. Pérennité des réseaux FttH : la qualité de l'exploitation

Qualité des réseaux en fibre optique : un chantier prioritaire pour s'assurer de la pérennité des réseaux et du service rendu aux utilisateurs

Pour apprécier l'effet des travaux engagés par la filière, l'Arcep a mis en place un observatoire en 2023 sur la qualité des réseaux FttH.

Cet observatoire fait le suivi de plusieurs indicateurs :

- ❑ **Des indicateurs rendant compte de la qualité des réseaux FttH**
 - Le taux de pannes signalées par les opérateurs commerciaux aux opérateurs d'infrastructure
 - Le taux d'échecs au raccordement
- ❑ **Des indicateurs rendant compte du respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements**
 - Le taux de raccordements non-conformes par opérateur commercial
 - Le taux de reprise des malfaçons par les opérateurs commerciaux sous 30 jours
- ❑ **Un indicateur rendant compte de l'expérience des utilisateurs**
 - Le taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois (les pannes dont la responsabilité est imputable aux opérateurs commerciaux sont incluses)

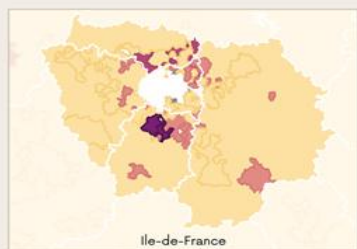
Indicateurs de l'observatoire : Taux de pannes – Carte et réseaux

Pannes signalées à l'OI sur les réseaux en fibre optique entre avril 2025 et septembre 2025

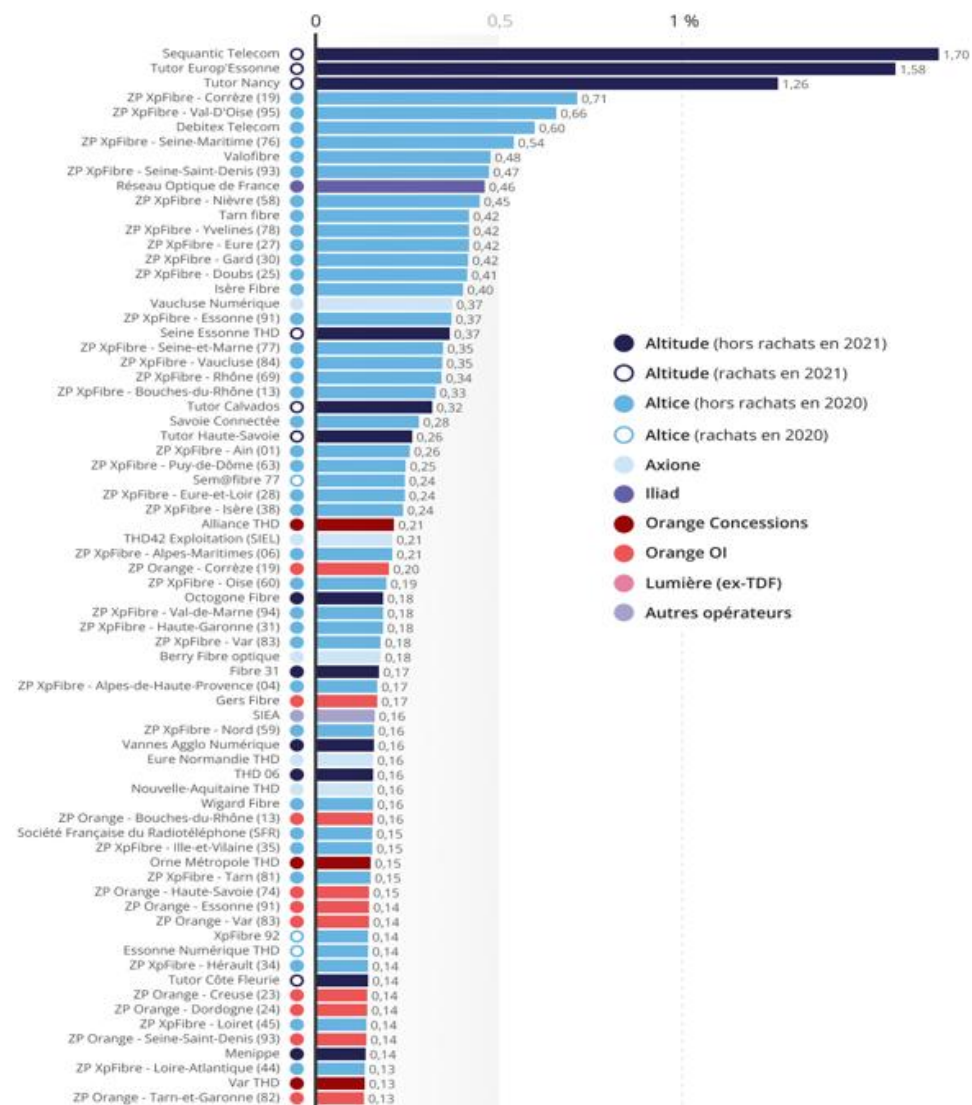
Taux de pannes signalées

- de 0,3%
- 0,3% - 0,5%
- 0,5% - 1%
- + de 1%

- Zones très denses : pas de données détaillées
- Données non collectées ou non significatives

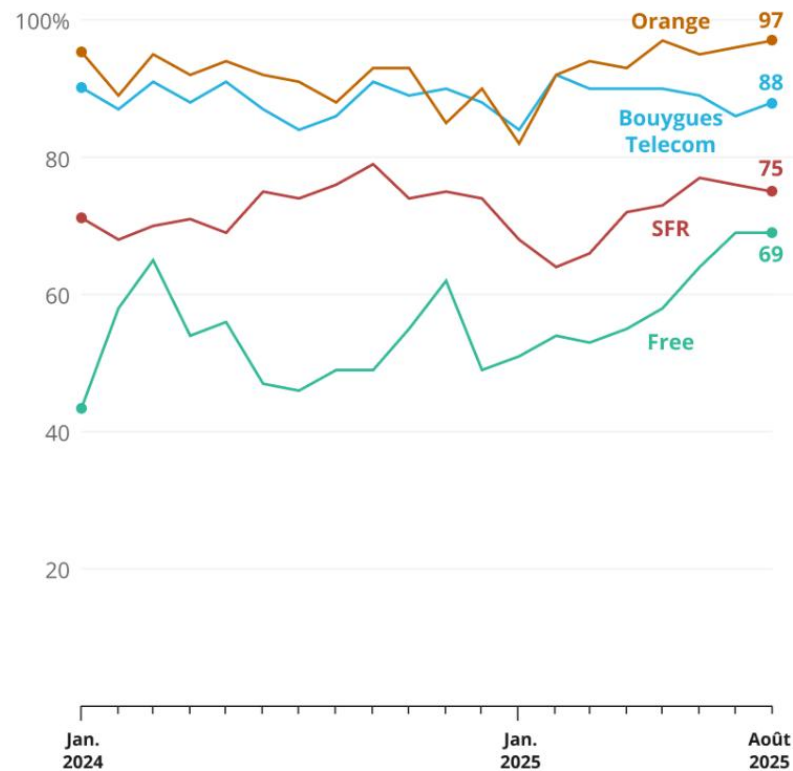
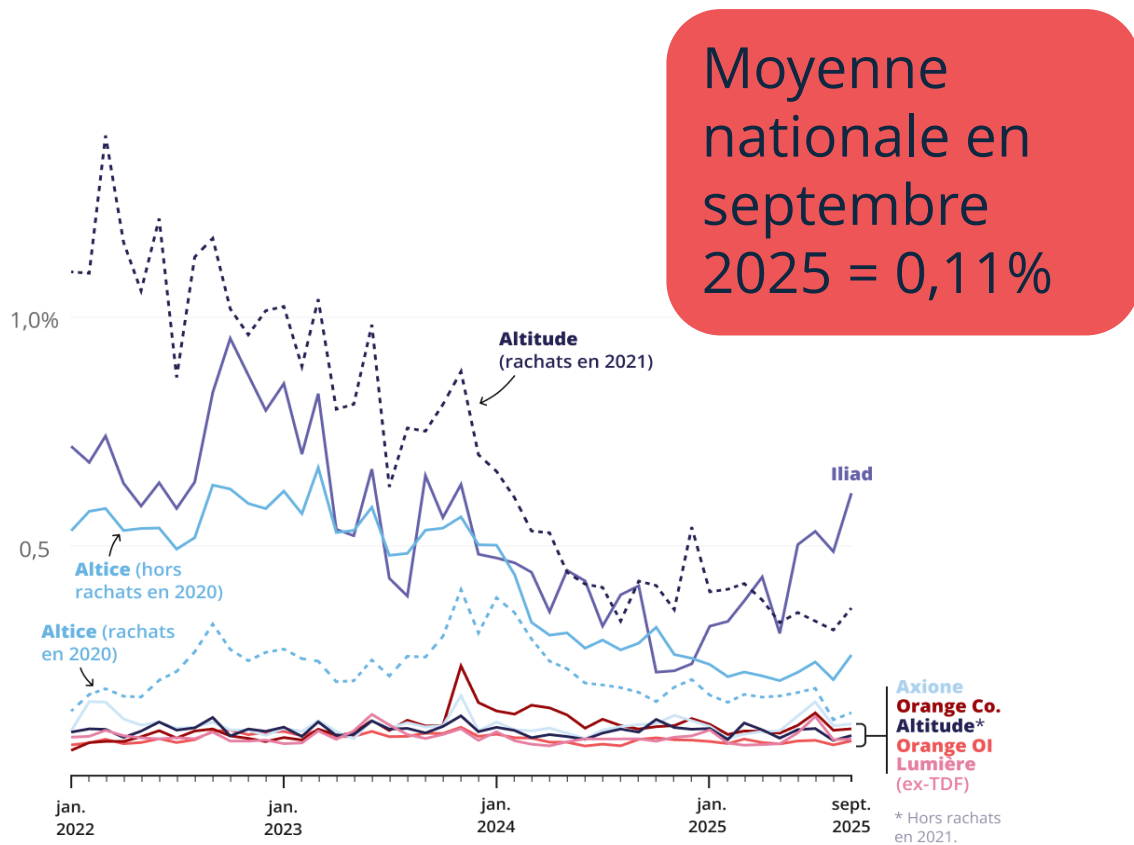


Données : Arcep | Fond de carte : IGN 2022, Natural Earth, Eurostat



- Altitude (hors rachats en 2021)
- Altitude (rachats en 2021)
- Altice (hors rachats en 2020)
- Altice (rachats en 2020)
- Axione
- Iliad
- Orange Concessions
- Orange OI
- Lumière (ex-TDF)
- Autres opérateurs

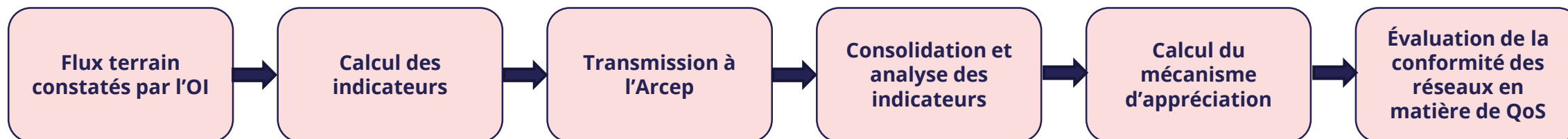
Indicateurs de l'observatoire : évolution des taux de pannes et des taux de malfaçons reprises sous 30 jours



4. Dispositions relatives à la qualité de service dans le cadre de régulation

Le cadre de régulation de la fibre optique prévoit des indicateurs encadrant la qualité de service

- Il existe 3 séries d'obligations imposées aux opérateurs d'infrastructure :
 - La transmission à l'Arcep d'indicateurs de qualité de service (production et service après-vente) => ces indicateurs sont calculés par les opérateurs d'infrastructure
 - La publication des indicateurs par les opérateurs d'infrastructure sur leur site internet
 - Le respect de seuils pour ces indicateurs



Le cadre prévoit également un mécanisme d'appréciation de la qualité de service des réseaux

- Le mécanisme permet **d'évaluer de façon globale la qualité de service des prestations de gros** sur les réseaux FttH
- Dans le cas où l'évaluation, à travers ce mécanisme, de la qualité d'un réseau en fibre optique exploité un opérateur d'infrastructure ne serait pas satisfaisante, l'Arcep serait en capacité d'exiger de cet opérateur de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre les difficultés et éventuellement le sanctionner.

Merci beaucoup

Laure de La Raudière, Présidente de l'Arcep

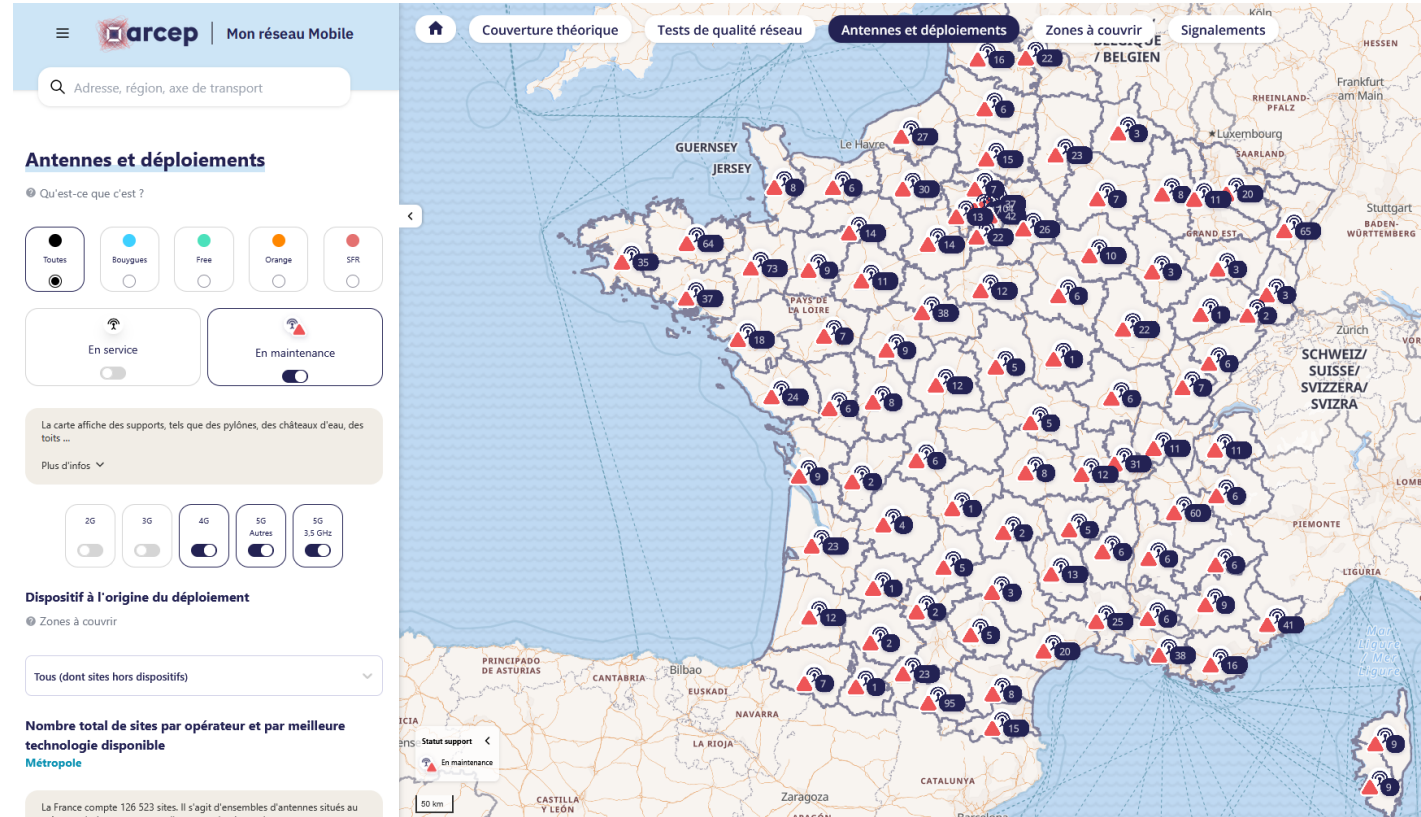
Annexes

-
- 01 **Mesures de transparence sur le marché mobile**
 - 02 **Architecture d'un réseau en fibre optique**
 - 03 **Principaux critères de l'Observatoire Arcep de la qualité des réseaux en fibre optique**

Mesures de transparence sur le marché mobile

Obligation liée à la transparence concernant les pannes de réseau dans les AuF 3,5 GHz

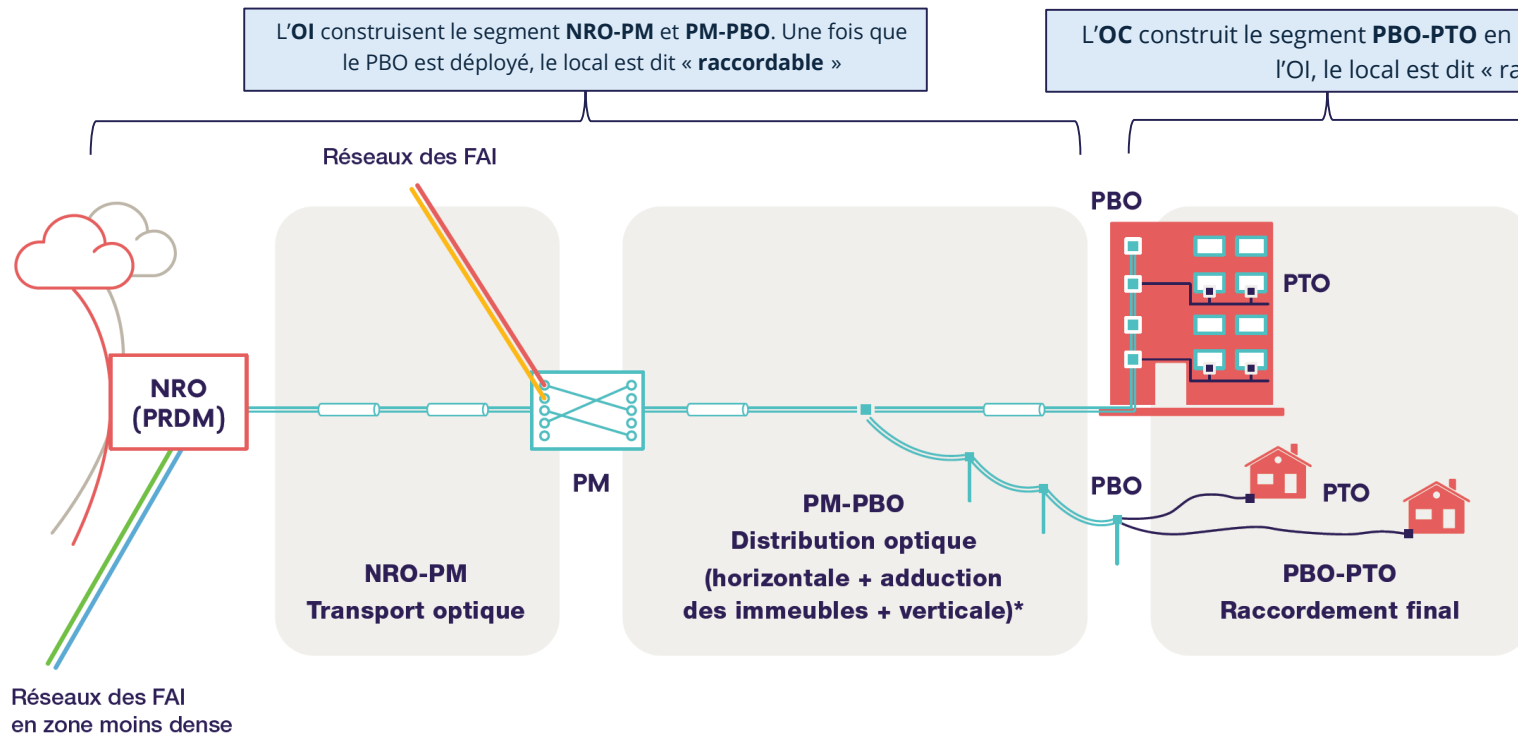
- publication et maintien à jour quotidien la liste des sites qui ne fournissent pas d'accès mobile ou dont l'accès mobile est dégradé pour cause de maintenance ou de panne



Architecture d'un réseau en fibre optique

Le schéma ci-dessous présente l'**architecture d'un réseau de fibre optique** en France. L'ensemble des segments reliant le nœud de raccordement optique (« NRO ») aux points de terminaison optique (« PTO ») constitue un réseau FttH.

Conformément au cadre de régulation symétrique, les opérateurs commerciaux (« OC ») doivent pouvoir **bénéficier d'un accès passif** à la partie terminale du réseau de l'opérateur d'infrastructure (« OI ») **au niveau du point de mutualisation** (« PM »).



	Description
Opérateur d'infrastructure (OI)	Construit et/ou exploite un réseau FttH, avant de fournir ensuite l'accès à ce réseau aux OCs qui en font la demande
Opérateur commercial (OC)	Fourni l'accès à Internet à ses abonnés, en accédant aux réseaux des OIs

Les différents types d'opérateurs sur les réseaux FttH

PRDM : point de raccordement distant mutualisé (uniquement en zones moins denses) NRO : nœud de raccordement optique PM : point de mutualisation PBO : point de branchement optique PTO : point de terminaison optique

* Dans le cas des immeubles de zones très denses d'au moins 12 logements ou reliés à un réseau public d'assainissement visitable par une galerie elle-même visitable, le point de mutualisation peut être situé à l'intérieur de l'immeuble.

FttH : Engagements des opérateurs et de la filière

❑ Responsabilité des opérateurs

- Interventions d'un opérateur commercial en mode STOC (sous-traitance à l'opérateur commercial) dans le respect des spécifications techniques et des règles de l'art
- Responsabilité de l'opérateur d'infrastructure sur le bon fonctionnement du réseau. Il doit s'assurer que les interventions des opérateurs commerciaux sont de qualité et que celles-ci n'endommagent pas son réseau

❑ Engagements de la filière et plans de reprises

- Taux d'incidents significativement plus élevés sur un faible nombre de réseaux => travaux de remise en état par les opérateurs d'infrastructure
- Amélioration de la qualité des interventions des techniciens des opérateurs commerciaux sur les réseaux en fibre optique, renforcement des contrôles et correction des malfaçons (outil de contrôle à chaud des interventions, compte rendu d'intervention)

❑ Maintenance courante des réseaux

- Entretien courant des réseaux par les opérateurs d'infrastructure (sur tous les réseaux) : surveillance, opérations de maintenance « légères », programmes de remise en conformité des points de mutualisation et des référentiels SI



L'Arcep assure le suivi de la mise en œuvre de ces actions, notamment à travers des groupes de travail réunissant l'ensemble des opérateurs



Le compte-rendu d'intervention est l'outil qui permet à l'ensemble des intervenants sur les réseaux d'échanger des informations essentielles pour assurer l'exploitabilité des réseaux : vérification de la conformité de l'intervention, mise à jour des référentiels réseaux, suivi des interventions, etc. L'amélioration de son taux de conformité constitue un élément essentiel pour la qualité des raccordements.

Les travaux pour achever sa normalisation et assurer la gestion automatisée des données se sont donc accélérés dans le cadre des travaux Interop'Fibre, et une spécification 1.1 du compte-rendu d'intervention asynchrone a été définie. Les métadonnées (horodatage et géolocalisation des photos) seront rendues obligatoires dans les délais les plus brefs possibles.

En renforçant la portée contractuelle de ce compte-rendu entre les différents intervenants et en l'adossant à des mesures incitatives, toute la chaîne de traitement de l'information s'en trouvera améliorée sur le court et le long terme.

Tous les opérateurs commerciaux s'accordent à respecter un taux de conformité de 75% d'ici la fin de l'année 2022, donnant lieu à un bilan et un retour d'expérience puis de 90-95% à fin juin 2023. Des systèmes de pénalités graduées et proportionnées seront précisés dans le cadre des relations bilatérales entre les différents acteurs, pour les infrastructures en situation de conformité aux décisions de l'Arcep.

Par ailleurs, l'ensemble des acteurs s'engage dans une démarche d'harmonisation d'ici 6 mois des systèmes d'intelligence artificielle chargés de détecter les malfaçons.

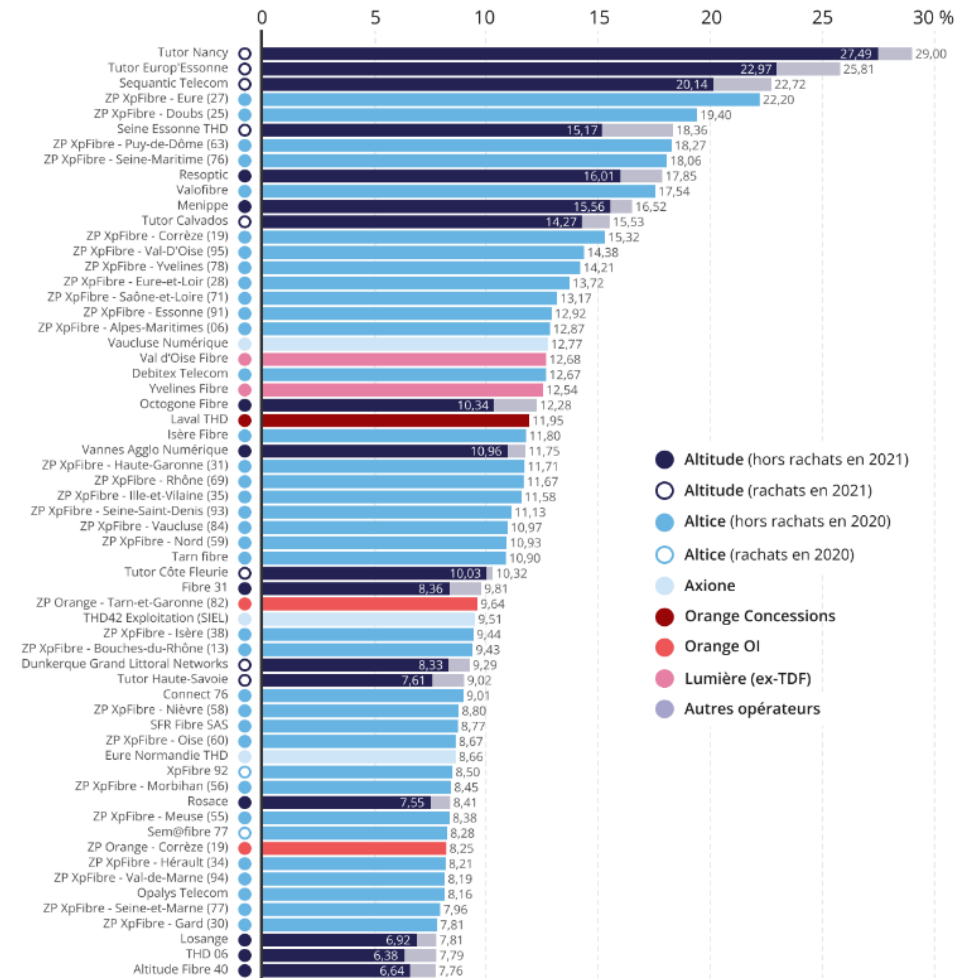
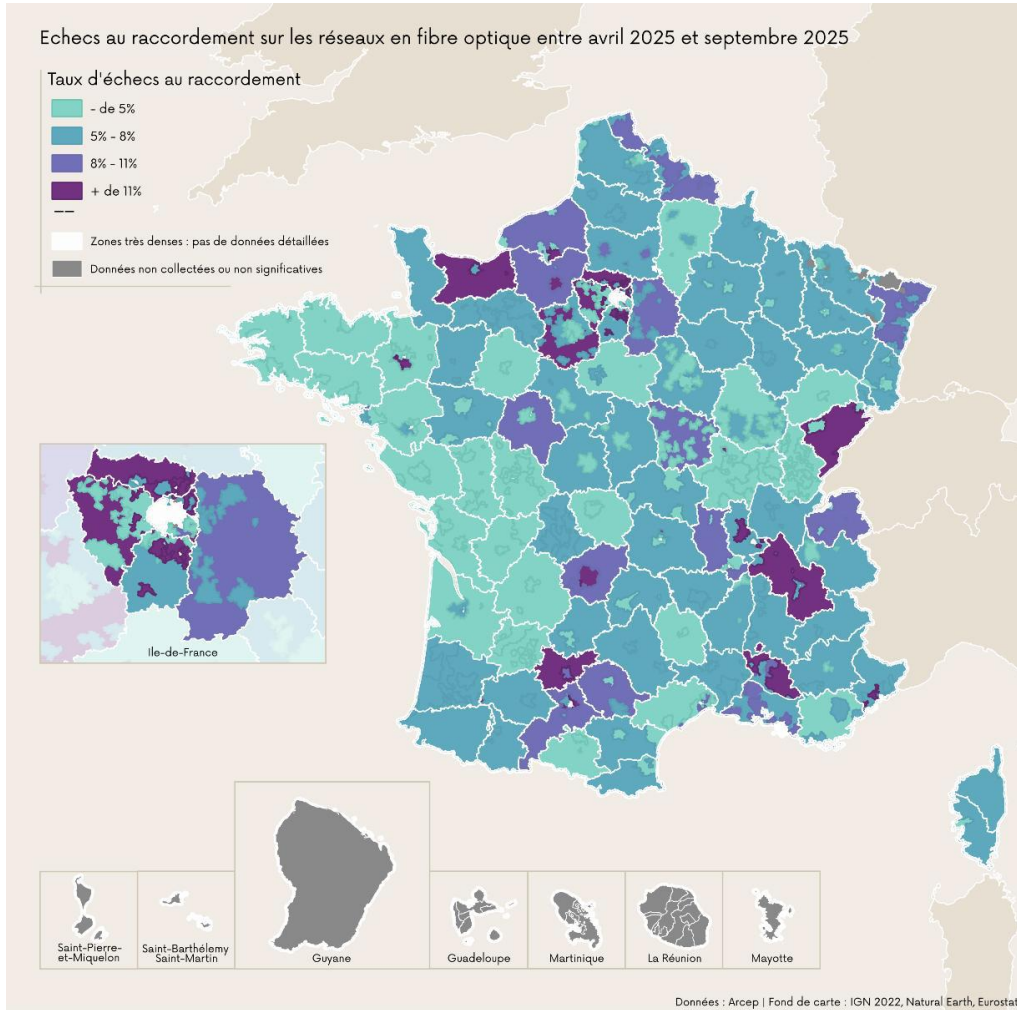
2.4. Une reprise des infrastructures dégradées

Une minorité de points de mutualisation (une estimation situe le nombre entre 3.000 et 5.000 sur 200.000 au total) génèrent d'importantes difficultés d'exploitation menant à une légitime insatisfaction des clients et des pouvoirs publics.

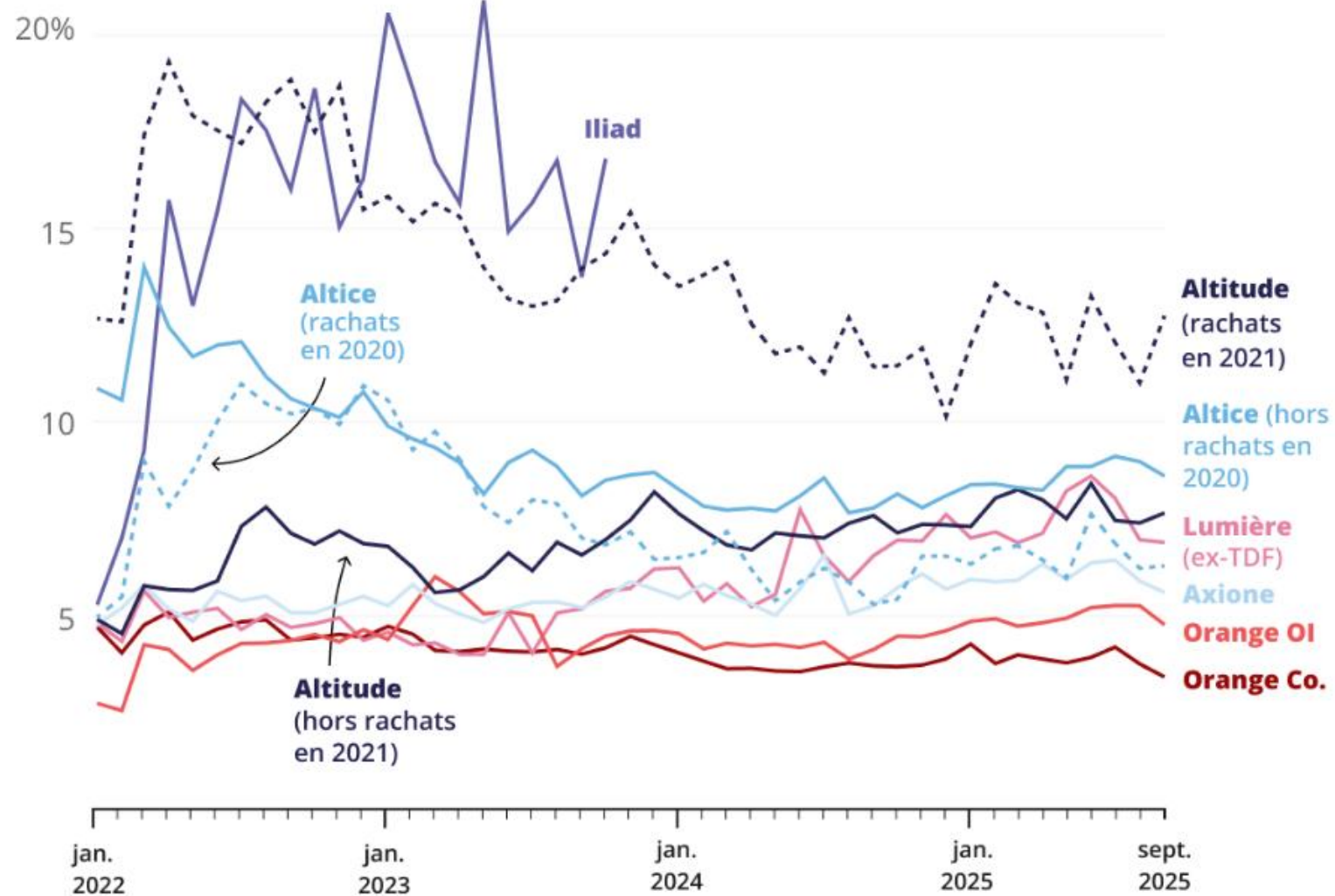
Ces PM et ZA PM difficiles à exploiter et dont la concentration donne lieu à la création de zones atypiques sont à traiter dans le cadre de plans locaux de reprise des infrastructures dégradées, placés sous le pilotage de l'Arcep et feront également l'objet d'un suivi par les signataires du présent document.

La définition d'un processus industriel de reprise des zones atypiques défini par l'ensemble des acteurs devra permettre notamment de s'assurer que toutes les reprises matérielles initiées par les OI soient complétées par un réaligement des référentiels SI avec le terrain, au risque d'être inutiles sinon. Sur ces zones l'ensemble des opérateurs commerciaux s'engageraient à un gel commercial le temps que l'OI réalise les reprises.

Echecs au raccordement – Carte et réseaux



Echecs au raccordement - Evolution



Moyenne nationale en septembre 2025 = 5,9%

Taux de raccordements non-conformes

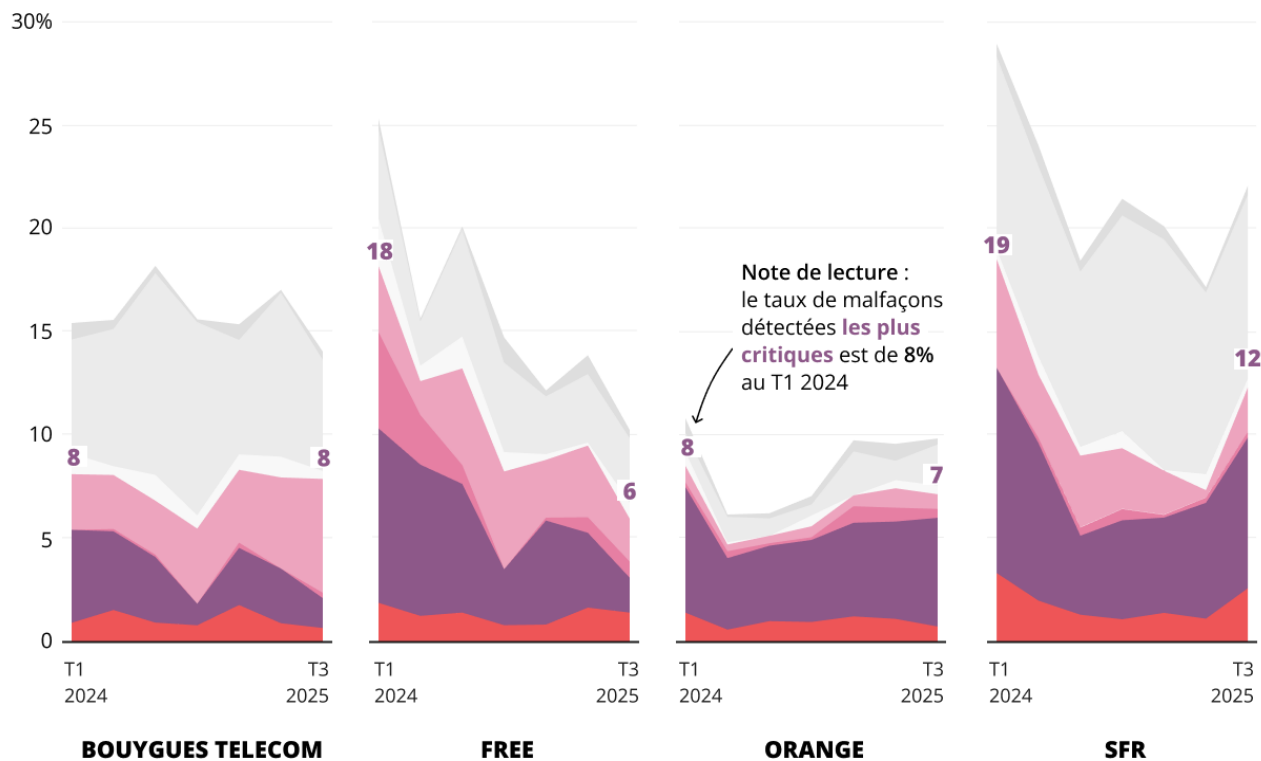
TYPE DE MALFAÇON PAR CRITICITÉ

↑ + faible
 ↓ + fort

- Référence manuscrite sur la PTO*
- Déchets supp. après intervention
- Nombre de cordons branchés inutilisés > à 5

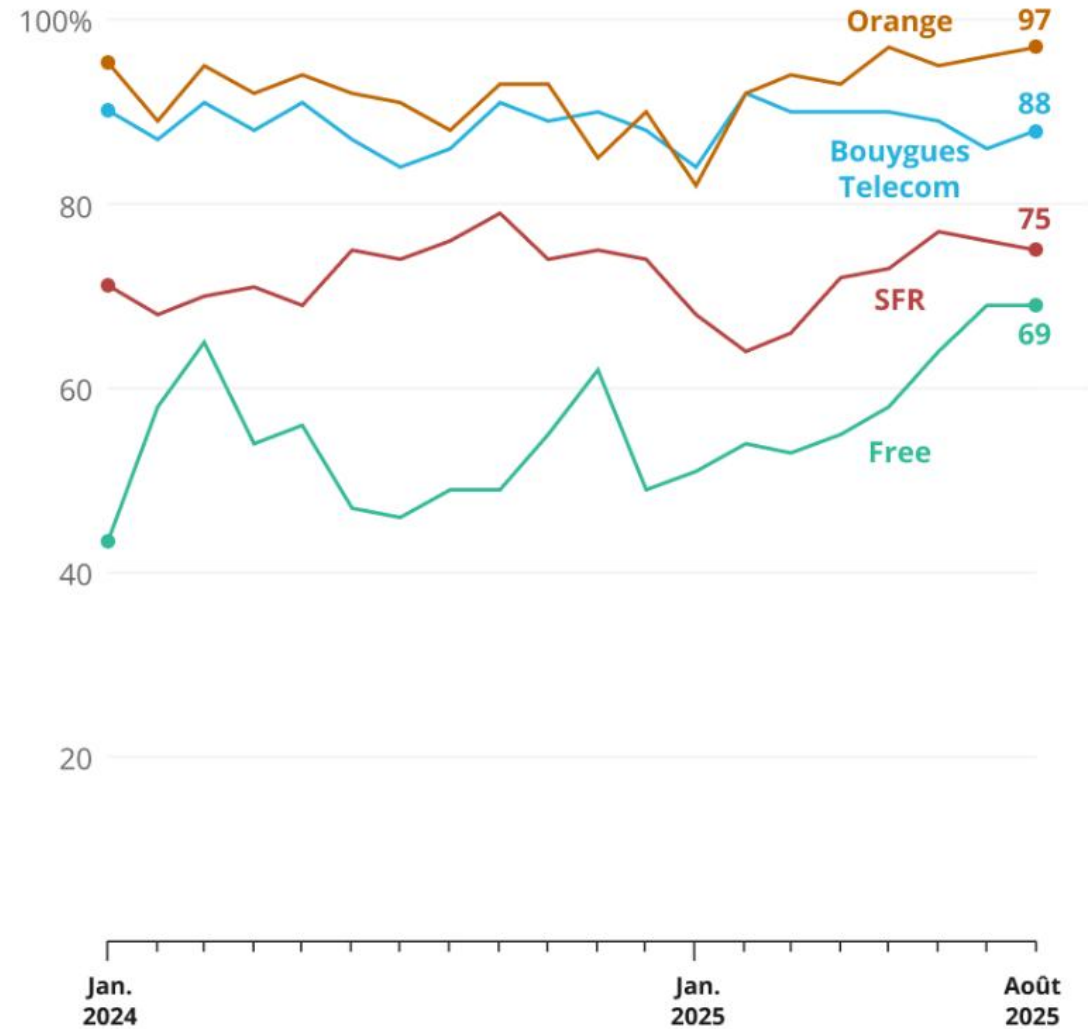
- Référence PTO* erronée
- Absence d'étiquette sur la PTO*
- Mauvaise fibre optique utilisée
- Mauvais PBO** utilisé

*PTO : point de terminaison optique. **PBO : point de branchement optique.



• Indicateurs qualité des raccordements

Taux de malfaçons reprises sous 30 jours



• Indicateur expérience des utilisateurs

Taux d'abonnés ayant eu au moins une panne

