

Association Française des Utilisateurs des Télécoms

Observatoire AFUTT 2026 portant sur l'analyse de la qualité des réseaux d'accès au numérique - Synthèse

Contexte

En France Métropole, il y avait fin 2025, 85 millions d'abonnés mobiles et 32 millions d'abonnés filaires, dont 26 millions sur fibre optique. De leur côté, les réseaux satellitaires se développent rapidement, et comptent plus de 10 millions d'abonnés dans le monde et plusieurs dizaines de milliers en France.

Ces réseaux ont pour vocation d'assurer à tous les citoyens, partout sur le territoire, un accès à l'Internet et à des communications interpersonnelles performants et de qualité, afin que chacun puisse s'épanouir dans sa vie économique et sociale.

Quand est-il réellement sur le terrain ?

Chaque année, fort de son expertise reconnue dans ce domaine, l'AFUTT fait le point sur la qualité de ces réseaux, en s'appuyant sur plusieurs sources de données.

L'Observatoire 2026 s'appuie principalement sur les sources suivantes :

1. Les données produites par les opérateurs d'infrastructures fibre au titre de la décision 2020-1432 du régulateur,
2. Les données publiées par l'ARCEP dans son Observatoire de la qualité des réseaux fibre et produite à dire des quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale
3. L'analyse qualitative des témoignages de plaintes et insatisfactions reçues à notre association sur la plateforme AFUTT.ORG
4. La synthèse des plaintes recueillies par le régulateur sur sa plateforme J'alerte l'Arcep.
5. L'enquête réalisée par CSA pour le compte du régulateur auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs

L'analyse de ces données donne les résultats suivants :

1. Sur le marché des accès filaire :

Les résultats de notre Observatoire s'inscrivent dans un contexte où les questions de complétude, de qualité, de fiabilité, de résilience et de pérennité des réseaux en fibre optique se posent de manière de plus en plus évidente et insistante.

Les principaux enseignements de notre Observatoire sont les suivants :

- **Des volumes de plaintes encore beaucoup trop élevés** pour les abonnés fibre.
Le secteur des accès filaires génère nettement plus d'insatisfactions par million d'abonnés que le marché du mobile : **10 fois plus de plaintes par million d'abonnés** selon nos propres enregistrements. De son côté la plateforme « j'alerte l'arcep » a recueilli 4,5 fois plus de signalements relatifs au secteur fixe comparés au secteur mobile, ce qui conduit à un taux de problèmes 12 fois supérieur par million d'abonnés sur le fixe par rapport au mobile.

- L'analyse des indicateurs de qualité publiés par les opérateurs d'infrastructures et les opérateurs commerciaux pour les réseaux en fibre, permet de cerner sous un autre angle les problèmes rencontrés. Ainsi, globalement, sur la base des 27 indicateurs de performances fixées par l'ARCEP en 2020, le constat reste décevant : **aucun opérateur d'infrastructure fibre ne valide la totalité des valeurs de référence à atteindre**. Ce constat reste vrai lorsque l'on distingue les indicateurs en production (création de lignes), et les indicateurs en exploitation (SAV).
- **Les pannes sont principalement de la responsabilité des opérateurs commerciaux.**
Le taux mensuel de pannes sur la fibre pour cause opérateur d'infrastructure (OI) publié dans l'observatoire de l'ARCEP à dire des opérateurs commerciaux (OC) est en moyenne de 0,1%. Il est proche au centième près des données livrées par les OI eux-mêmes. Ce résultat est bon, et en tout cas nettement inférieur au plafond de 1% fixé par la décision Arcep de 2020.
Malheureusement pour le client final, le taux de pannes in fine, qui cumule toutes les pannes, qu'elles soient d'origine OI ou OC grimpe à 1,66% (dernier chiffre publié). On en déduit que l'origine des pannes provient principalement des quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN) et que c'est de ce côté-là qu'il faut chercher les remèdes pour améliorer la qualité des réseaux fibre.
Une partie de ces pannes provient des « écrasements à tort » lors du passage de raccordable à raccordé, et nous espérons que les mesures qui ont été annoncées pour réduire ces mauvais câblages porteront leurs fruits en 2026.
- **Baisse de la qualité de service sur les infrastructures en cuivre.**
Il restait fin 2025 environ 7 millions d'abonnés sur cuivre en DSL ou en RTC. Pour ceux-là, le taux d'insatisfaction est plutôt en hausse. D'une part la « modulation SAV » prévue par Orange dans son plan de fermeture du cuivre, et d'autre part le vol des câbles en cuivre en raison de l'augmentation du cours du cuivre, expliquent sans doute cette dégradation.
- **Les engagements de qualité renforcée pour les offres entreprises ne sont pas tenus.**
Pour les offres aux entreprises qui doivent pouvoir bénéficier, lorsqu'elles le souhaitent, d'une offre avec qualité de service renforcée, c'est-à-dire avec des garanties de temps de réparation sous 10H ou sous 4H sur la BLOM (boucle locale optique mutualisée), les données disponibles semblent indiquer que les engagements ne sont pas tenus.
- **Des taux de disponibilité insuffisants et une résilience à renforcer.**
La disponibilité est une notion importante associée au statut d'infrastructure essentielle de ces réseaux d'accès en position déterminée. Elle est parfaitement exprimée par l'article D98-4 du code des postes et communications électroniques qui stipule que les opérateurs doivent *« prendre les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des services de communications électroniques et pour qu'il soit remédié aux effets de la défaillance du système dégradant la qualité du service pour l'ensemble ou une partie des clients, dans les délais les plus brefs »*
Le régulateur européen (BEREC) a estimé à 99,9% la valeur de la disponibilité annuelle à atteindre par les réseaux à très haut débit. Pour le moment les opérateurs d'infrastructures fibres français affichent des taux compris entre 96,9% et 99,8 %, avec une médiane à 99,1%. Ce taux est évidemment indépassable pour les opérateurs commerciaux qui sont leur client. Il est important que tous les opérateurs mettent en œuvre les techniques de résistance et de résilience nécessaires à l'atteinte des objectifs attendus en la matière.
- **Les interruptions de service sont nettement en tête des plaintes sur le fixe**
Le top 3 des motifs de plaintes sur les réseaux filaires s'établit comme suit : en premier on trouve les interruptions de service pour 42,7%. En 2 se trouve les défauts d'information pour 11,9%. En 3 les problèmes de livraison, installation pour 11,3%. L'interruption totale de service est évidemment particulièrement préjudiciable pour l'abonné. L'enquête CSA dont certains extraits sont présentés dans l'Observatoire de l'AFUTT permet de cerner sous un

autre angle ce problème. On peut y voir une autre illustration du déficit de résilience des réseaux fibre évoqué précédemment.

➤ **Les naufragés de la fibre : combien sont-ils ?**

En matière d'interruption de service, l'AFUTT s'inquiète surtout des cas pour lesquels la remise en service dure plus d'un mois, parfois plus de 6 mois, et sans que le client dispose d'une date prévisionnelle de réparation. On peut parler pour ces clients-là de « naufragés de la fibre ». Les témoignages illustrant leur désarroi sont publiés dans notre observatoire. Il n'est pas facile d'évaluer précisément leur nombre, mais nous livrons quelques indications dans le rapport.

La source de ce type de problème semble venir d'un défaut d'identification de l'origine des pannes, sachant que les opérateurs d'infrastructures estiment à environ 30% le nombre de signalements qui leur sont adressés à tort par les opérateurs commerciaux. Il s'en suit un effet de ping-pong délétère entre les deux opérateurs qui rejaillit sur le délai de réparation et crée une incertitude sur la date de résolution du problème.

2. Sur le marché des accès mobiles :

La couverture et la performance des réseaux mobiles sont devenus d'une grande importance pour quatre raisons :

1. L'usage des réseaux mobiles a dépassé celui des réseaux fixes en volume de données échangées.
2. Les réseaux mobiles peuvent venir en secours des réseaux filaires lorsque ceux-ci tombent en panne. C'est pourquoi les opérateurs offrent des Go d'internet mobile gratuits à leurs clients en panne de fixe et intègrent à leurs offres aux entreprises une bascule automatique du réseau fixe vers le réseau mobile en cas de coupure de la ligne fixe. Encore faut-il qu'il soit sous couverture indoor d'un réseau 4G ou 5G.
3. Le mobile est un élément de sécurité pour appeler les secours en situation de déplacements.
4. Les technologies sans fil sont largement utilisées dans le domaine en plein essor des objets communicants.

Les principaux enseignements de notre observatoire sont les suivants :

➤ **Le top 3 des plaintes**

En tête des plaintes sur le secteur du mobile on trouve les contestations de facturation pour 42,6%. La médiatrice fait le même constat. Lorsque les autres problèmes, en particulier de qualité, se trouvent relégués au second plan, on considère généralement que le marché est mature. Sur le secteur mobile, les interruptions de service sont à 10,3%, en troisième position. En deuxième se trouvent les problèmes de portabilité.

➤ **Des débits corrects en voie descendante mais assez faibles en voie montante**

Les débits enregistrés en crowdsourcing (source nPerf) sur le fixe sont en moyenne 3 fois supérieurs à ceux du mobile en voie descendante, ce qui place néanmoins le mobile dans la catégorie des réseaux à très haut débit avec des débits autour de 120 Mb/s. C'est surtout sur la voie montante que la différence est nette avec des débits enregistrés en moyenne 20 fois supérieurs pour le filaire par rapport au mobile.

➤ **Une couverture 4G/5G qui progresse mais qui ne peut être évaluée en indoor**

La couverture mobile, en particulier pour l'accès aux services de l'internet en 4G ou 5G, a bien progressé (suite au new deal mobile) et s'approche de celle disponible en 2G/3G, sans toutefois la rejoindre totalement.

Les usages du mobile en indoor sont majoritaires (maison, bureau, centre commercial, salle de sport, hôtel, gare ...). Malheureusement il n'est pas possible aujourd'hui d'évaluer à l'échelle du territoire, la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments. Celle-ci est d'ailleurs assez variable en fonction de la nature des matériaux des murs à traverser.

Conclusion et préconisations :

Le plan France Très Haut débit a été piloté jusqu'en 2022 par un seul indicateur, celui du nombre de locaux raccordables. C'est incontestablement grâce à cette détermination politique et l'implication de tous les acteurs de la filière à la satisfaire que la France peut s'enorgueillir de s'afficher en tête des pays européen en la matière. Mais les questions de qualité de service ont été laissées de côté jusqu'en 2019.

Depuis 5 ans, des indicateurs de qualité sont publiés et l'Afutt en fait l'analyse dans ce rapport.

A la lumière des données disponibles, l'Afutt estime nécessaire d'aller plus loin et réclame la mise en place d'un tableau de bord de la qualité des réseaux fibre basé sur des **indicateurs fiables et audités** qui soient représentatifs de la qualité rendue et de la qualité d'expérience des utilisateurs (cf. notre livre blanc).

Pour restituer l'expérience client le taux de panne (la fréquence) n'est pas suffisant. **Il faut également disposer d'un indicateur sur la durée de ces pannes.** Notre observatoire laisse à penser que les pannes longues sont loin d'être marginales.

L'importante différence de conflictualité entre fixe et mobile s'explique en grande partie par la maîtrise qu'ont les opérateurs commerciaux de leur infrastructure mobile alors qu'ils dépendent des opérateurs d'infrastructure, ou opérateurs d'immeuble pour la mise en service, et le maintien en condition opérationnelle de leur abonnés fibre. Cette situation génère des processus complexes de prise en compte des signalements et des pannes longues. Le plan de remise en qualité des réseaux fibre de 2019 a trop porté son attention sur les malfaçons à la construction de la boucle local optique mutualisé (BLOM) par les opérateurs d'infrastructures. Il faut maintenant, s'attacher à **améliorer l'identification de l'origine des pannes** sur la fibre **et rendre plus opérants les processus de maintien en condition opérationnelle** de ces réseaux entre opérateurs d'infrastructure et opérateurs commerciaux.

Plus largement, nous appelons aujourd'hui à un « **new deal fibre** » centré sur la qualité, la fiabilité, la résilience, la scalabilité (il y a déjà des problèmes de saturation) et la pérennité des infrastructures en fibre optique.

Rendez-vous sur le site web de l'AFUTT <http://www.afutt.org/> pour découvrir :

- > [Notre Observatoire AFUTT 2026 - rapport détaillé](#)
- > [Notre état de la fibre en France à l'heure de la fermeture du cuivre](#)
- > [notre livre blanc sur la qualité de service et d'expérience dans le secteur des télécoms](#)
- > [notre étude sur les indicateurs de qualité de service des opérateurs d'infrastructure fibre](#)

Contacts :

Bernard Dupré

bernard.dupre@afutt.org / M 07 88 60 36 15

Pierre Yves Hébert

py.hebert@afutt.org / M. 06 09 40 59 47