

Observatoire de la qualité
des infrastructures d'accès au numérique
- réseaux fixe et mobile -

édition 2026

recueil de témoignages et analyses de données
compilés par l'AFUTT sur l'année 2025



Auteurs : Pierre-Yves HÉBERT / Bernard DUPRÉ / Marion AQUINO - AFUTT

Tous droits réservés



*L'utilisation des informations de ce dossier doit faire mention expresse de la source :
« Selon publication mars 26 de l'Observatoire de l'AFUTT »*

Date de rédaction : mars 26

+++Avant propos+++

*Depuis plus de 50 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les utilisateurs résidentiels ou entreprises afin qu'ils bénéficient, sur **l'ensemble du territoire**, d'un accès de qualité et au meilleur prix, aux services numériques dont ils ont besoin dans leur activités sociales et économiques.*

La complexité des offres et la diversification des problèmes rencontrés dans un contexte de croissance toujours soutenue des usages du téléphone et de l'Internet en fixe et en mobile rendent plus que jamais nécessaire l'existence d'une association spécialisée et indépendante. Son action contribue à prévenir ou à désamorcer certaines incompréhensions entre les acteurs.

L'AFUTT s'est fixé un double objectif :

- Analyser les insatisfactions et les difficultés rencontrés par les utilisateurs et les freins au développement du numérique,
- Identifier les attentes et les demandes des utilisateurs en matière d'accès aux services numériques,

La réalisation de ces objectifs permettent à l'AFUTT d'agir sur les acteurs du marché et les pouvoirs publics pour stimuler et orienter le développement des services dans le sens souhaité par les utilisateurs.

L'Observatoire de la qualité des réseaux de l'AFUTT est l'outil de base qui oriente son action, et apporte chaque année à toutes les parties prenantes, une information riche et analytique sur l'état de l'Internet et de la téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles en France.

Il répond à trois ambitions :

- Il permet d'éclairer les consommateurs sur les principales difficultés qu'ils sont susceptibles de rencontrer et nous permet de les guider pour les résoudre.
- Il apporte à l'ensemble des acteurs du marché, au premier rang desquels les opérateurs qu'ils interviennent sur le marché amont ou aval, un outil d'amélioration de la qualité de leurs produits et prestations de services.
- Avec les références aux années antérieures, il permet de cerner les évolutions et d'identifier les tendances lourdes du domaine des Communications Électroniques (CE).

Il est le fruit de l'expertise reconnue de l'AFUTT sur ce sujet, à travers les travaux de son club QOSTIC ouvert à toutes les parties prenantes depuis plus de 20 ans, et de sa participation active aux activités de normalisation en la matière en particulier au sein de l'ETSI.

Nota : au cours de l'année 2025 l'AFUTT a partagé et échangé sur ses travaux avec les opérateurs, l'ARCEP, la Fédération Française des Télécoms, les experts du cercle CREDO et de Télécom Paris Tech. Elle a été auditionnée par la Commission Supérieure du Numérique et de la Poste, sur les questions de résilience et de performance des infrastructures numériques.

L'Observatoire de l'AFUTT compile plusieurs sources de données afin de produire une analyse complète et analytique de la situation sur le terrain. Pour l'édition 2025 nous présentons la synthèse et les principaux enseignements pouvant être tirés des sources suivantes :

- les indicateurs publiés depuis 2022 par les opérateurs d'infrastructures au titre de la décision 2020-1432 de l'ARCEP
- l'observatoire de la qualité des réseaux fibre de l'ARCEP publié depuis 2023
- les témoignages d'insatisfactions reçus sur notre site afutt.org
- le rapport annuel de l'ARCEP sur les signalements postés sur la plateforme J'alerte l'arcep
- l'enquête sur l'expérience client réalisée par CSA pour le compte du régulateur

Important : Pour plus de détails et approfondissements vous pouvez contacter :

Bernard Dupré : bernard.dupre@afutt.org

Pierre-Yves Hébert : py.hebert@afutt.org

SOMMAIRE

+++Avant propos+++.....	2
Préambule	4
Chapitre 1 : qualité de service rendue.....	5
1.1 la qualité de service sur les réseaux fixe.....	5
1.1.1 la qualité de service sur le réseau cuivre	5
1.1.2. La qualité de service sur les réseaux fibre	6
1.1.3. Le Plan France Très Haut Débit et la qualité de service.....	6
1.2. Études des indicateurs de qualité publiés par les OI et les OC	6
1.2.1 Analyse des données produites au titre de la décision 2020-1432 de l'ARCEP	7
1.2.2 données issues de l'Observatoire de la qualité des réseaux fibre de l'ARCEP.....	9
1.3 résilience et disponibilité.....	12
1.4 La qualité de service sur les réseaux mobile.....	13
Chapitre 2 : qualité d'expérience	16
2.1 témoignages reçus à l'AFUTT au cours de l'année 2025	16
2.1.1 plaintes et insatisfactions dans le secteur des réseaux fixe	17
2.1.2 Plaintes et insatisfactions dans le secteur des réseaux mobile	24
2.2 Plaintes et insatisfactions reçues sur la plateforme j'alerte de l'ARCEP.....	27
2.3 Enquête CSA auprès d'un échantillon représentatif d'abonnés	30
2.4 Enquête Covage/infratum sur le marché entreprise	32
Conclusions et préconisations	32
ANNEXE.....	33
Considérants sur la fermeture du cuivre	33
Considérants sur le nouveau service universel.....	33

Préambule

En matière d'évaluation de la qualité d'un produit ou d'un service, il existe de nombreux paramètres qu'il est possible de mesurer et même de monitorer au fil de l'eau pour s'assurer d'un bon niveau de performances. La sélection des critères d'évaluation, la manière de les mesurer, l'analyse et la restitution qui peuvent en être faites nécessitent de la méthode et supposent de clarifier certains concepts.

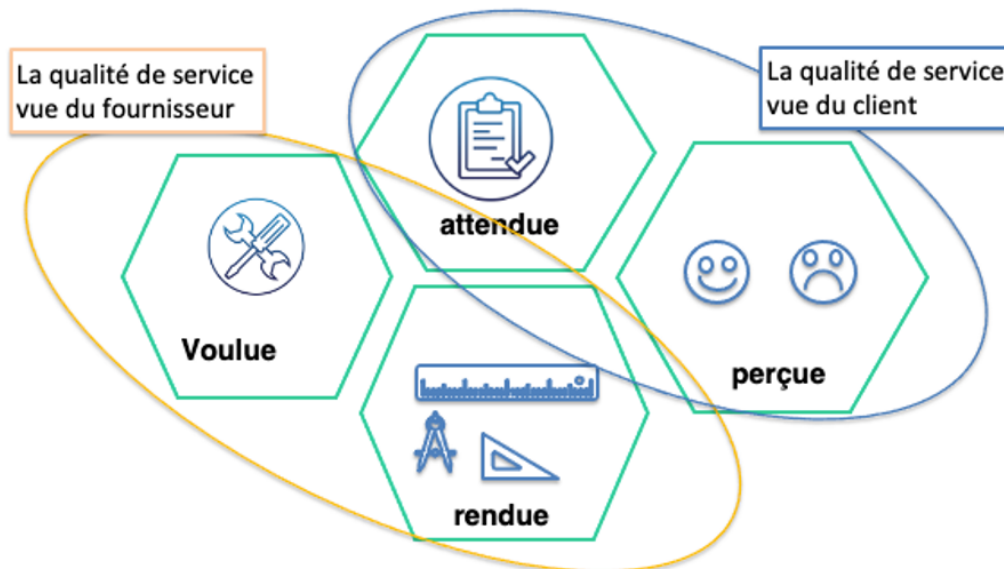
La qualité de service est une notion polymorphe et pour la cerner correctement il est important d'en faire le tour en l'explorant sous différents angles de vue.

On distingue ainsi 4 points de vue plus ou moins chronologiques : La qualité voulue, la qualité rendue, la qualité attendue, la qualité perçue.

Les deux premières approches se mesurent avec des éléments objectifs, et des statistiques quantitatives, qui sont généralement produits par les opérateurs eux-mêmes ou des tiers de confiance. Les deux dernières approches se rapportent à des éléments d'appréciation subjectifs collectés auprès des utilisateurs finaux.

Ces 4 points de vue sont complémentaires, et c'est en les explorant successivement que l'on peut évaluer globalement la qualité d'un service et prendre les mesures adéquates pour la piloter.

Ces 4 éléments de qualité de service sont représentés dans le schéma suivant :



Le présent Observatoire met principalement l'accent sur la qualité rendue et la qualité perçue (ou qualité d'expérience) pour lesquels il existe suffisamment de données à exploiter. Des considérations sur la qualité voulue et la qualité attendue seront néanmoins évoquées au fil de ce document.

Chapitre 1 : qualité de service rendue



Dans ce chapitre nous abordons la qualité de service dans les réseaux fixe et mobile principalement sous l'angle de la performance (débit), de la disponibilité, des délais de réparation, et des délais de mise en service, car ce sont les indicateurs les plus importants pour l'utilisateur final. Nous regardons ces indicateurs, alternativement pour les opérateurs de réseau d'accès qui déterminent la qualité de service au niveau des infrastructures de boucle locale, et les opérateurs commerciaux qui déterminent la qualité de bout en bout.

1.1 la qualité de service sur les réseaux fixe

Historiquement les infrastructures de télécommunications fixes ont toujours été considérées comme structurantes pour les territoires et essentielles à la vie économique et sociale de chacun. Aujourd'hui, cela est vrai également pour les réseaux mobiles que nous analyserons plus loin, néanmoins, en raison de leur vocation historique à porter le service universel de communications électroniques, nous disposons pour les réseaux fixes d'un nombre relativement important d'indicateurs de qualité.

Toutefois il faut bien distinguer la notion d'infrastructure de réseaux fixe c'est à dire filaire, de celle de service d'accès à internet en position déterminée (fixe), qui peut être rendu par des solutions filaires sur support cuivre, coaxial, ou fibre, mais aussi par des technologies hertziennes de type 4G/5G ou satellitaire.

1.1.1 la qualité de service sur le réseau cuivre

L'encadrement de la qualité de service sur ligne cuivre est imposé à l'opérateur Orange, seul opérateur de l'infrastructure de boucle locale en cuivre, par les décisions Arcep 2020-1446 et 1447.

Ces décisions fixent les conditions de délivrance par Orange de ses lignes de cuivre sur le marché aval, c'est-à-dire en dégroupage. Parmi ces conditions on trouve des obligations de publication d'indicateurs de qualité de service, dont une partie sont soumises à des objectifs minimum de niveau de service à atteindre et une autre partie simplement destinés à l'information.

On aurait aimé dire ici que le référentiel de qualité de service figurant dans ces décisions est identique à celui imposé aux opérateurs d'infrastructures fibre, malheureusement ce n'est pas le cas, ce qui limite grandement les comparaisons de qualité de service entre les deux types d'infrastructures.

Concernant la boucle locale en cuivre on peut relever les principaux enseignements suivants :

En production :

Selon les dernières publications (juin 2025) le délai moyen de livraison pour les offres résidentielles avec accès DSL pour ligne sans RTC et sans GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) est en moyenne de :

- 3,2 jours ouvrés sur lignes existantes et de 7,7 jours ouvrés sur lignes avec construction.

Cela semble conforme aux objectifs fixés par le régulateur, à savoir 5 jours ouvrés en moyenne.

En SAV :

On peut noter un taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause Orange de :

- 9,6% soit 0,8% par mois
ce qui est comparable aux performances annoncées par les principaux opérateurs d'infrastructures fibres, ce que nous verrons plus loin.

Pour le reste on relève deux objectifs de qualité de service qui ne sont pas tenus :

- Le taux de signalisation sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause Orange :
12,78% pour un plafond à 9%
- Le délai de relève - 95e centile (en HO) :
118 HO pour un plafond à 100 HO

1.1.2. La qualité de service sur les réseaux fibre

Comme pour le cuivre, la qualité rendue au consommateur final, dépend à la fois des performances de l'opérateur d'infrastructure (OI) et de celle de l'opérateurs commercial (OC). A la différence que, dans le cas du cuivre, il n'y a qu'un seul opérateur d'infrastructure, alors que dans le cas de la fibre, ils sont aujourd'hui plus de 200 répartis sur tout le territoire.

La qualité de service et la résilience de ces réseaux sont consubstantielles au rôle d'infrastructure essentielle qu'ils ont à jouer pour l'accès de tous au numérique.

Dans tous les cas, les offres commerciales d'abonnement d'accès à internet sur fibre optique, proposées par les opérateurs commerciaux, en particulier les 4 grands d'envergure nationale, nécessitent qu'une infrastructure d'accès soit mise à leur disposition, dans les meilleures conditions possibles, par un opérateur d'infrastructure ou opérateur d'immeuble.

1.1.3. Le Plan France Très Haut Débit et la qualité de service

L'infrastructure de fibre optique s'est déployée en France dans le cadre du Plan France Très Haut Débit (PFTHD) de 2013. Ce plan prévoyait a minima 80% de très haut débit délivré par la fibre en 2022. Cet objectif a été porté par le gouvernement à 100% dans le cadre du plan de relance post covid de 2021.

Le pilotage du plan a donc porté presque exclusivement sur la mesure du taux de locaux rendus raccordables à la fibre. A cet égard c'est un réel succès avec désormais (fin 2025) plus de 90% de locaux raccordables, ce qui place la France en tête des pays européens en la matière.

En revanche les objectifs de qualité de service n'ont pas été fixés à l'origine dans le plan, et c'est seulement à partir de 2019 que le régulateur s'est inquiété de la situation, et a proposé un plan de mise en qualité.

1.2. Études des indicateurs de qualité publiés par les OI et les OC

Il existe deux sources de données de la qualité rendue sur les réseaux fibre.

La décision 2020-1432 qui est le socle sur lequel repose la régulation symétrique sur le marché de la fibre. Cela veut dire que tous les opérateurs d'infrastructures (et ils sont plus de 200 !) sont assujettis aux mêmes règles.

Il faut comprendre que les opérateurs d'infrastructures, **en raison du monopole de fait** qu'ils exercent sur un territoire donné, doivent proposer aux opérateurs commerciaux, une offre de gros, sans discrimination, à un prix orienté vers les coûts et une qualité de service minimale. C'est à partir de ces conditions d'accès au réseau de fibre mutualisé que les opérateurs commerciaux construisent leurs offres de détail pour les utilisateurs finaux. Ainsi, in fine, la qualité rendue à l'utilisateur ne peut être supérieure à celle rendue par les opérateurs d'infrastructures. Elle ne peut être qu'inférieure ou égale.

Les données disponibles dans le cadre de la décision susvisée, sont produites par les opérateurs d'infrastructures eux-mêmes, et à ce jour ne sont pas audités.

L'autre source provient d'un observatoire mis en place par l'Arcep pour apprécier dans la durée les effets de la mise en œuvre des actions visant à améliorer la qualité des interventions sur les réseaux et les effets des plans de reprise des réseaux engagés depuis 2019 par les opérateurs d'infrastructure sous son impulsion.

Les données sont principalement collectées auprès des 4 grands opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN), et la première édition de cet observatoire a été publiée en juillet 2023. A ce jour, elles ne sont pas auditées.

1.2.1 Analyse des données produites au titre de la décision 2020-1432 de l'ARCEP

La décision 2020-1432 dispose que les OI doivent produire et rendre public une série de 42 indicateurs de qualité dont 27 sont normés, c'est-à-dire que l'autorité, en concertation avec les opérateurs, a défini des valeurs minimales (seuils ou plafonds selon l'indicateur) à respecter.

Depuis 2022, date des premières publications par les OI, l'**AFUTT collecte ces données et les analyse**. L'association est la seule à effectuer ce travail.

En voici la synthèse :

Note au lecteur

Pour simplifier la restitution nominative nous avons compilé une partie des données publiées par « maison mère ». En effet, chacun des opérateurs d'infrastructures disséminés sur le territoire relève à quelques exceptions près d'une maison mère, lesquelles sont actuellement au nombre de 10.

Pour évaluer les efforts produits par les opérateurs d'infrastructures pour améliorer leurs performances, nous présentons l'évolution via deux colonnes : l'une porte les résultats publiés en 2022 et l'autre les résultats publiés en 2025.

La notation moyenne attribuée par l'AFUTT (5ème ligne des tableaux de gauche) est calculée en moyennant les notes obtenues par chaque OI selon le barème suivant :

Respecter exactement le seuil ou le plafond est noté 10

dépasser le seuil de plus de trois fois ou être 3 fois sous le plafond est noté 20

être sous le seuil de plus de 3 fois ou 3 fois au-dessus du plafond est noté 0

La note est calculée par interpolation entre les bornes 0, 10 et 20

a) Analyse des indicateurs sans qualité renforcée

Évolution globale de la QS des OI

résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	juil.-25
Nb. Moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP sur 27 :	7	15
% OI > 10	22%	75%
NB moyen d'indicateurs notés :	12	21
Nb OI ayant 27 indicateurs notés :	0	18
Note moyenne :	5,3	10,3
% note > 10 :	7%	56%

résultats par maison mère

Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP par rapport au total de 27 :		
Maisons mères	mars-22	juil.-25
Altice (hors rachats en 2020)	5,5	19,7
Altice (rachats en 2020)	4,0	19,7
Altitude (hors rachats en 2021)	11,8	19,1
Altitude (rachats en 2021)	4,6	17,4
Axione	14,0	13,5
Régies et syndicats	10,0	11,7
TDF/Lumière	9,0	10,7
Orange Concessions	6,3	8,8
Orange OI	7,2	7,3
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	0,0	0,0

Légende
27
24
20
16
13
10
8
5
0

Commentaires :

Les tableaux ci-dessus montrent une certaine amélioration de la qualité entre mars 2022 et juillet 2025 mais aussi une très forte disparité entre les maisons mères des OI tant dans leur niveau de qualité que dans leur évolution.

- Aujourd'hui encore, aucune maison mère ne respecte la totalité des 27 objectifs de QoS fixés en 2020.

Évolution de la QoS en production (construction de la BLOM)

Résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	juil.-25
Nb. moyen d'indicateurs PRODUCTION conformes aux seuils ARCEP sur 10 :	3	6
Nombre total d'indicateurs conformes :	258	541
Note moyenne :	6,3	10,4

Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP par rapport au total de 10 :		
Maison mère	mars-22	juil.-25
Altice (hors rachats en 2020)	2,6	7,9
Altice (rachats en 2020)	0,4	7,5
Altitude (hors rachats en 2021)	6,1	5,9
Régies et syndicats	5,0	5,3
Lumière	5,2	6,2
Altitude (rachats en 2021)	1,3	5,3
Axione	6,5	5,1
Orange Concessions	2,5	3,4
Orange OI	3,2	3,2
Réseau Optique de France (FR)	1,0	N/A

Légende
10
8
6
5
4
3
2
1
0

Commentaires : On peut voir que la qualité s'est améliorée entre mars 2022 et juillet 2025 mais qu'il subsiste toujours de fortes disparités entre les meilleures et les pires. Aucune maison mère ne respecte la totalité des objectifs de qualité en production pour l'ensemble de leur territoire d'activité.

Évolution de la QoS en exploitation (SAV)

Résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	juil.-25
Nb. moyen d'indicateurs SAV conformes aux seuils ARCEP sur 8 :	3,6	5,1
Nombre total d'indicateurs conformes :	277	494
Note moyenne :	8,5	11,7

Résultats par maison mère

Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP par rapport au total de 8 :		
Maison mère	mars-22	juil.-25
Altitude (hors rachats en 2021)	5,7	7,3
Altice (hors rachats en 2020)	3,1	6,1
Altitude (rachats en 2021)	3,2	6,7
Altice (rachats en 2020)	3,6	6,0
Régies et syndicats	4,0	4,0
Lumière	3,4	4,0
Axione	4,5	3,6
Orange Concessions	2,5	3,5
Orange OI	3,0	3,3
Réseau Optique de France (FR)	N/A	N/A

Légende
8,0
7,0
6,0
5,0
4,0
3,0
2,0
1,0
0,0

Commentaires : On note une amélioration progressive de la qualité de service en SAV entre 2022 et 2025 pour toutes les maisons mères, à l'exception d'une seule. La disparité des performances reste forte et s'accroît.

b) Analyse des indicateurs pour les offres avec qualité de service renforcée 10H et 4H

Afin de servir le marché entreprise, l'ARCEP a demandé aux opérateurs d'infrastructures de mettre au catalogue de leurs offres de gros des offres avec GTR 10H et des offres avec GTR 4H

Ces offres sont souvent qualifiées de FttE pour fibre jusqu'à l'entreprise lorsque l'architecture utilisée pour tenir ces objectifs de qualité comprend de la fibre dédiée sur le réseau de transport de la BLOM, mais la terminologie n'est pas très bien établie actuellement.

Évolution du taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée

Indicateur : Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée (seuil plancher de 80%)		
Maison mère	T3 2022	juil.-25
Régies et syndicats	0%	100%
Altice (rachats en 2020)	N/A	67%
Axione	46%	67%
Orange Concessions	N/A	33%
Orange OI	32%	29%
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	23%
Altitude (hors rachats en 2021)	0%	13%
Altitude (rachats en 2021)	0%	0%
Lumière	0%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
0%	100%
60%	80%
70%	60%
80%	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Indicateur : Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plafond de 80 %)		
Maison mère	T3 2022	juil.-25
Régies et syndicats	0/3	1/3
Axione	5/14	3/14
Altice (rachats en 2020)	N/A	4/6
Orange Concessions	N/A	1/16
Orange OI	0/6	0/7
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	2/19
Altitude (hors rachats en 2021)	0/16	2/16
Altitude (rachats en 2021)	0/9	0/9
Lumière	0/5	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Commentaires : le respect du délai a progressé depuis le T3 2022, mais beaucoup trop d'OI restent loin du seuil défini par l'ARCEP, ce qui est particulièrement problématique s'agissant d'offres à partir desquels les OC peuvent prendre des engagements de GTR 10H ou 4H auprès de leurs clients entreprises, qui paient un abonnement plus onéreux pour cela.

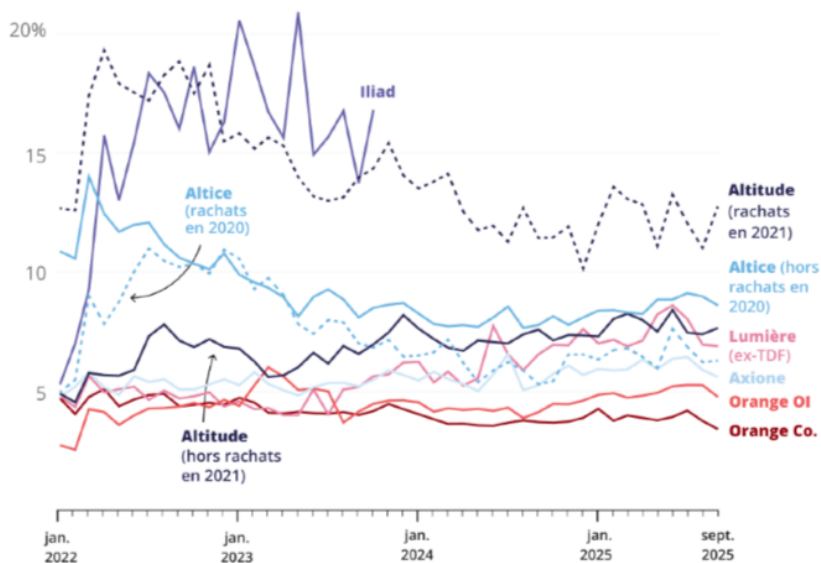
L'analyse plus approfondie des indicateurs composants cet indicateur montre que c'est surtout la GTR 4h HO/HNO qui pose problème. C'est sans doute la raison pour laquelle, malgré un prix plus élevé, les offres dites FttO proposées directement par les opérateurs commerciaux continuent à dominer sur le haut de gamme de ce marché.

1.2.2 données issues de l'Observatoire de la qualité des réseaux fibre de l'ARCEP

Dans son observatoire publié depuis 2023, l'ARCEP porte son attention principalement sur deux indicateurs : les taux de pannes et les échecs au raccordement. Au sujet des taux de pannes, l'ARCEP a introduit dans la dernière édition un indicateur de taux de pannes mensuel plus représentatif de l'expérience client car il cumule les pannes cause OI avec les pannes cause OC. L'AFUTT en avait fait la demande à plusieurs reprises.

QoS en production

Évolution des taux d'échec en production à dire d'OC et agrégés par maison mère d'OI

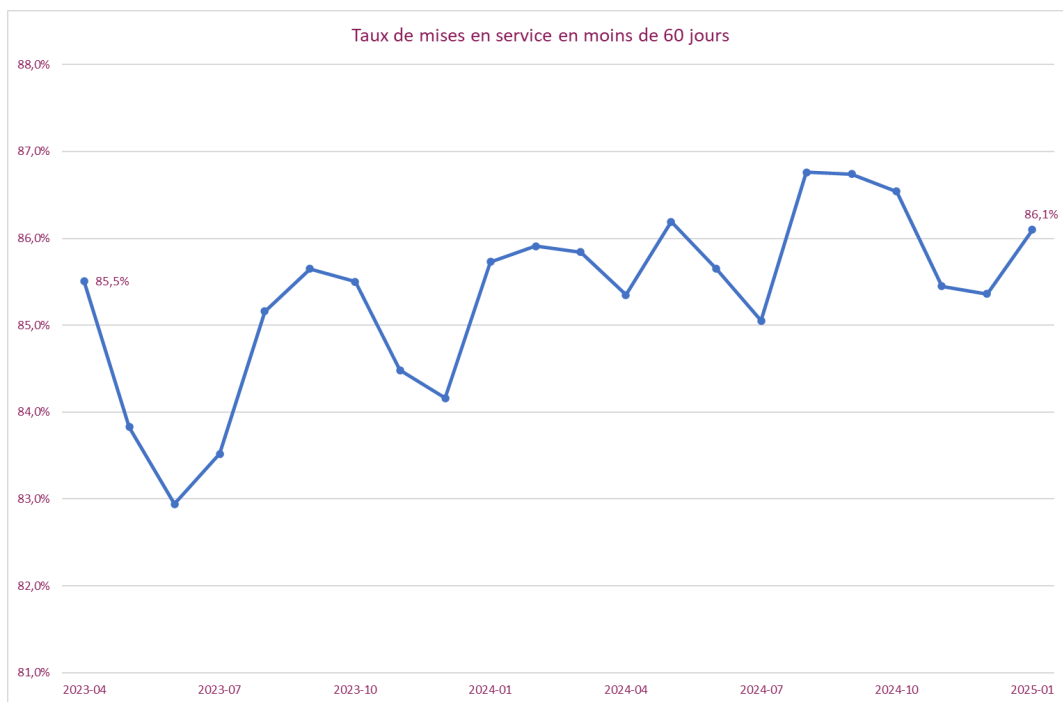


Commentaires : La moyenne nationale des taux d'échecs au raccordement s'établit à 5,88% en septembre 2025, néanmoins de grands écarts apparaissent entre les meilleurs et les autres. Ainsi l'ARCEP précise que 31 réseaux présentent un taux d'échecs au raccordement supérieur ou égal à 11% et 82 un taux inférieur à 5%. Surtout ces résultats sont très supérieurs à ceux produits par les OI eux-mêmes, ce qui laisse des doutes sur la manière de comptabiliser ces échecs de production.

L'ARCEP précise d'ailleurs : *Les échecs au raccordement sont comptabilisés au niveau des flux entre l'opérateur commercial et l'opérateur d'infrastructure. En fonction de la pratique de l'opérateur commercial, les échecs peuvent être signalés soit dès la première tentative qui s'est soldée par un échec, soit à la suite de plusieurs tentatives de la part de l'opérateur commercial pour raccorder le logement ou le local professionnel. Par ailleurs, les données utilisées sont celles fournies par l'opérateur commercial. Elles peuvent différer des données produites par l'opérateur d'infrastructure car ce dernier peut notamment ne pas prendre en compte certains signalements des opérateurs commerciaux, considérés comme des signalements à tort. Selon les données relevées par l'AFUTT dans les publications des OI ces signalements à tort avoisinent couramment les 30%, en production comme en SAV.*

Nota : Les données transmises par les opérateurs commerciaux sur les réseaux d'Iliad au cours des deux dernières années ne permettent pas de calculer le taux d'échec selon l'Arcep.

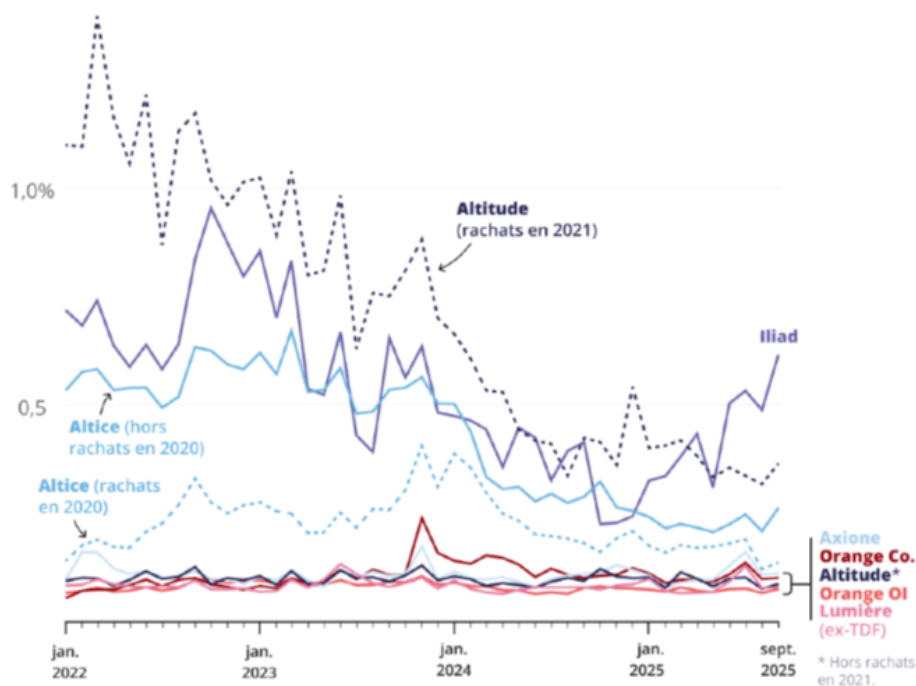
Taux de mise en service en moins de 60 jours



Commentaires : ce taux se veut une représentation du délai total d'installation vu par l'abonné, et pas seulement des échecs enregistrés côté OI. L'AFUTT trouve cet indicateur très intéressant mais l'ARCEP a cessé de la publier en janvier 2025.

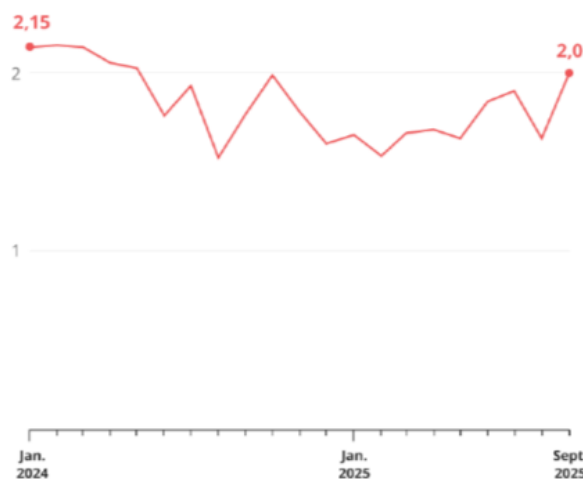
QoS en exploitation

Évolution des taux de pannes mensuelles à dire d'OC et agrégés par maison d'OI



Commentaires : Le taux de panne en moyenne de 0,12% est globalement faible par rapport au seuil plafond de 1% fixé pour ce type d'indicateur dans le cadre de la décision 1432 de 2020. Selon les sources détaillées Seuls 3 OI sur 221 dépassent le seuil de 1% et pour moins de 2%. A noter que les taux à dire d'OC présentés dans l'Observatoire de l'Arcep sont proches de ceux déclarés par les OI eux-mêmes.

Évolution du taux de lignes ayant eu au moins une panne toute cause (OI+OC) en un mois



Commentaires : Ce taux peine visiblement à descendre sous les 1,5% et a eu tendance à augmenter en 2025. Comparé au taux de pannes en moyenne de 0,1% pour cause OI vu précédemment, **on en déduit que les principales sources de pannes sont d'origine OCEN.** Nous verrons plus loin qu'une partie de ces pannes provient des « écrasements à tort » qui surviennent lors du passage d'un abonné de raccordable à raccordé à la suite de mauvaises manipulations au point de mutualisation (PM) ou au PBO par un technicien opérant pour le compte d'un OCEN.

1.3 résilience et disponibilité

Le terme de résilience est aujourd'hui largement usité dans de nombreux domaines, c'est pourquoi il peut apparaître très général et finalement assez flou. Il est donc nécessaire dans un premier temps de cerner le concept dans le domaine spécifique des infrastructures numériques. Sans une clarification préalable sur le périmètre à couvrir, il n'est pas possible de bien identifier les problèmes à traiter et les solutions ou actions à mettre en place.

Or, les approches diffèrent quelque peu selon la manière dont on envisage les interactions entre les différentes notions associées à la résilience, telles que : sûreté, sécurité, résistance, robustesse, intégrité, réparabilité ...

On peut en donner la définition retenue par l'Union Internationale des Télécoms (UIT) en 2019, dans un document traitant de l'exploitation des réseaux de communications électroniques et les services associés :

« aptitude à fournir et à maintenir un niveau acceptable de service en présence de défauts et de problèmes affectant le fonctionnement normal d'un réseau de communication donné »

On peut également citer le cercle Credo, dont l'AFUTT est partenaire, qui dans ses travaux sur la résilience des réseaux FttH (2024) livre la définition suivante :

« La résilience est la capacité de résistance et d'absorption des défaillances sans perte majeure de fonctionnalités et avec une restauration rapide du service, totale ou partielle »

Avec les sous définitions suivantes :

Résistance : capacité du réseau et de ses équipements à résister aux défaillances

Absorption : capacité à fonctionner et à s'adapter en dépit d'incidents

Restauration : capacité à rétablir rapidement les services

Il est intéressant de mettre en regard de ces définitions les dispositions de l'article D98-4 du CPCE qui enjoignent aux opérateurs : *« de 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 »*

En matière d'indicateurs, c'est celui de la disponibilité qui vient spontanément à l'esprit pour évaluer le niveau de résilience d'un réseau télécom.

Pour référence, la recommandation du BEREC pour les réseaux THD est de 99,9% de temps de disponibilité, soit une indisponibilité annuelle de 0,1% en offre standard¹

Le relevé du niveau de disponibilité mesurée en interruption moyenne de service annuelle en heure par abonné, relevé à ce jour sur les infrastructures fibre donne les résultats suivants :

Indicateur : Interruption moyenne de services (annuelle) - (pas de seuil ARCEP)		
Maison mère	T3 2022	juil.-25
Axione	3,1	0,2
Altitude (hors rachats en 2021)	2,5	0,5
Altice (rachats en 2020)	4,1	0,9
Lumière	2,0	1,3
Altice (hors rachats en 2020)	10,8	1,9
Régies et syndicats	14,6	1,9
Orange Concessions	2,9	2,4
Orange OI	11,9	2,5
Altitude (rachats en 2021)	2,8	3,1
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,4	N/A

Légende
0,3
0,7
1,0
1,4
1,9
2,4
3,7
5,7
19,1
76,4

	T3 2022	juil.-25
Médiane :	1,7	0,9
Quartile 3 :	3,9	2,1
Quartile 4 :	80,6	7,8

¹ Des offres « premium » à l'attention des entreprises les plus exigeantes peuvent être proposés avec des disponibilités par exemple de 99,99%

Commentaires : On peut voir ainsi qu'à ce jour, en médiane la disponibilité est de 99,1% et que les moins bons présentent une disponibilité inférieure à 98%.

1.4 La qualité de service sur les réseaux mobile

Pour l'essentiel, ce sont les conditions d'usage qui viennent moduler les critères et les évaluations de qualité de service sur le mobile. En effet, les réseaux mobiles ont pour vocation d'offrir des moyens de communication de qualité en situation de nomadisme et en situation de mobilité.

En situation de nomadisme, l'utilisateur se déplace d'un point à un autre mais utilise son mobile en position fixe. Nous ne traitons pas ici du cas particulier des usages « en position déterminée » sur box 4G/5G qui relève de la qualité d'un service fixe. En situation de mobilité, on utilise son mobile en marchant (faible mobilité) ou dans un véhicule ou un train (forte mobilité).

Il faut comprendre qu'en situation de mobilité, les performances intrinsèques du réseau sont réduites par le fait que la distance au relais varie dans le temps et qu'il faut même généralement effectuer un changement de relais en cours de session.

En situation de nomadisme, la difficulté provient du fait que les ondes radioélectriques peuvent subir localement des affaiblissements, et que la pénétration des ondes dans les bâtiments affaiblit le niveau de signal reçu.

Du fait de leur mission première d'assurer des communications en mobilité et en nomadisme, le critère spécifique et le plus important à prendre en compte pour les réseaux mobiles est la couverture territoriale assurée par les relais hertziens.

La couverture des réseaux mobiles est un sujet très important et les attentes des utilisateurs en la matière sont de premier ordre, c'est pourquoi le gouvernement, sur avis du régulateur, insère directement dans les licences d'exploitation des réseaux mobiles, des obligations de déploiement en nombre de relais et/ou en couverture de la population. La couverture du territoire (en surfaces couvertes) est également suivie par le régulateur, et a fait l'objet d'un programme gouvernemental spécifique, appelé « new deal »² destiner à résorber les zones blanches.

Techniquement, il est impossible de mesurer en tout point d'un territoire, et même sous un seul relais, la qualité rendue en service voix, SMS et accès à internet.

Pour produire des cartes de couverture il faut donc **s'en remettre à des outils de simulation**. En ce sens la qualité de service mesurée est plutôt une qualité de service voulue. Il est important de comprendre que ces simulations produisent des cartes probables de couverture en extérieur, et ne prennent pas en compte la pénétration dans le bâti. Or les usages du mobile se sont considérablement développés et les experts estiment, qu'aujourd'hui, environ 70% des communications passées depuis un smartphone, le sont depuis l'intérieur d'un bâtiment, sur les zones de vie des utilisateurs (domicile, travail, commerce, salle de sport...).

En complément, on peut obtenir des mesures de qualité rendue par des campagnes de mesure terrain ou par des compilations de mesures de qualité crowdsourcées, à savoir des mesures réalisées par des agents logiciels implantés dans les smartphones et que les utilisateurs acceptent de partager.

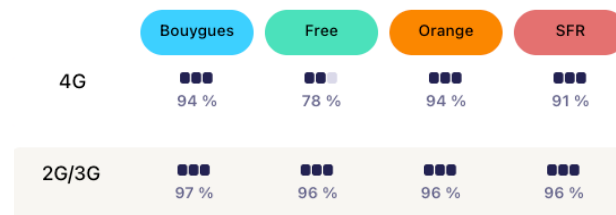
Au titre des données de couverture outdoor simulée disponibles en 2025, l'AFUTT a retenu les éléments suivants :

² Engagé en 2018 et maintenant terminé

a) En matière de couverture simulée outdoor

Part de population très bien couverte :

Métropole



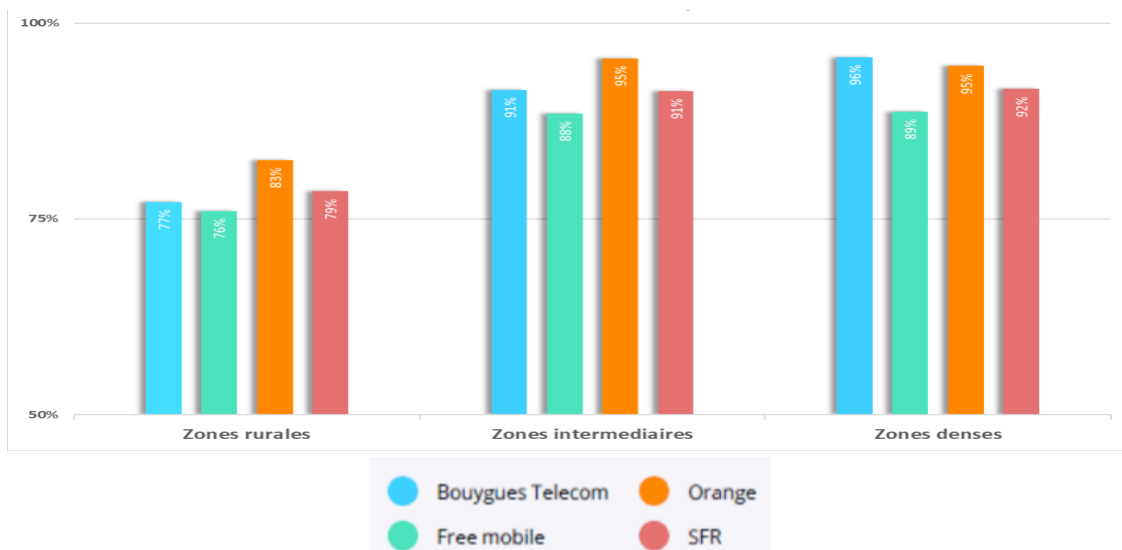
Ces données montrent que la couverture 4G outdoor est à un niveau satisfaisant, mais qu'il reste tout de même un gap entre les couvertures 2G/3G qui diffèrent de 2 à 5% selon les opérateurs.

Note aux lecteurs : la notion de très bonne couverture au sens de l'ARCEP ne porte que sur les communications vocales et SMS. Dès lors il est difficile d'en déduire des indications sur la transmission de données.

b) En matière de mesures réalisées sur le terrain, l'AFUTT a relevé les deux tableaux suivants :

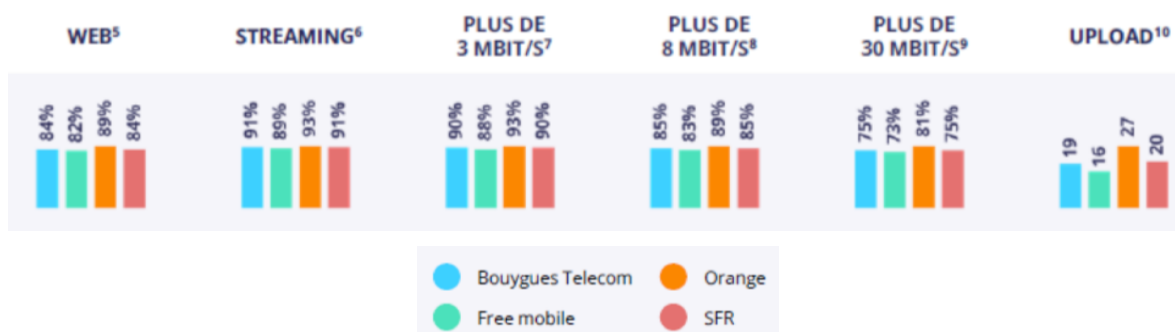
Pour les communications vocales

Taux de communications réussies deux minutes sans perturbation audible par opérateur et par zone



Ces performances sont globalement satisfaisantes mais montrent des performances en retrait sur les zones rurales d'environ 10%.

Pour les performances en accès internet



À partir de données crowdsourcées, par exemple celles produites par nPerf ci-dessous, on obtient pour 2025 les valeurs moyennes suivantes, habituellement disponibles sur les réseaux mobiles français :

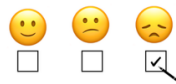
		▼ Mb/s	▲ Mb/s
1	Bouygues Telecom	119,5	17,4
2	SFR	121,1	16,1
3	Orange	128,9	15,7
4	Free	105,5	14,3

Il est intéressant de noter que les débits sont assez nettement supérieurs à 30 Mbps sur la voie descendante, ce qui en fait une solution éligible à l'appellation de THD, comme la fibre, et le VDSL.

Ces valeurs sont supérieures à celles relevées en crowdsourcing en Italie ou en Espagne par exemple.

En matière de pannes, l'ARCEP indique avoir reçu 3524 signalements de problèmes réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain et des opérateurs mobiles au cours des 6 derniers mois de 2025. Le nombre d'émetteurs relais en France métropolitaine étant d'environ 112 000 (en cumul opérateurs) on peut donc en déduire un taux de panne par relais d'environ 3% sur 6 mois.

Chapitre 2 : qualité d'expérience



2.1 témoignages reçus à l'AFUTT au cours de l'année 2025

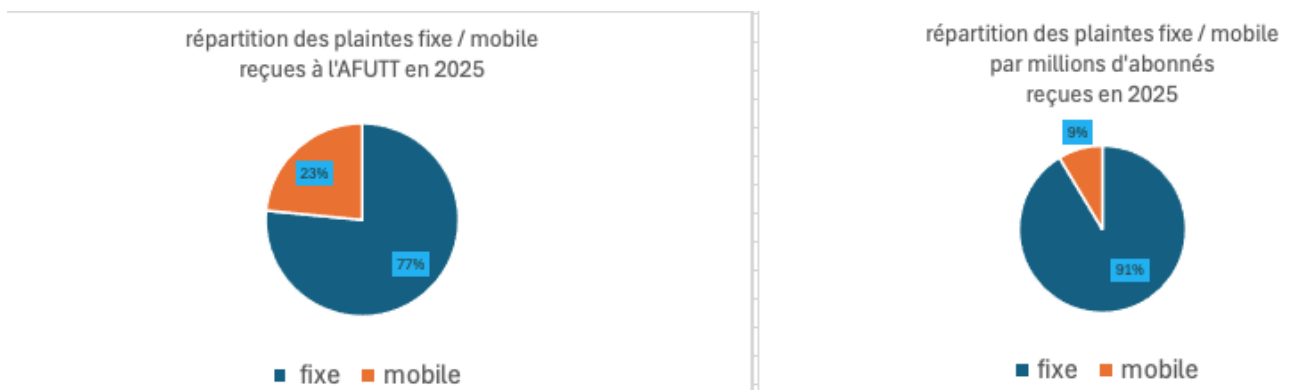
Dans l'interprétation des résultats, le lecteur doit garder à l'esprit les quelques principes méthodologiques qui suivent :

1. Les plaintes ou insatisfactions comptabilisées dans l'Observatoire sont l'expression du mécontentement de clients qui n'ont pas trouvé satisfaction auprès de leur fournisseur. Elles sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges en s'efforçant toutefois autant que possible d'authentifier leur auteur. Cette façon de faire est conforme au principe énoncé dans le guide ETSI EG 202 057 relatif à la mesure des paramètres de qualité de service perçue par les clients. En tout état de cause, **une plainte, même sans fondement juridique, traduit une insatisfaction qui mérite l'attention des opérateurs au moins au plan commercial.**

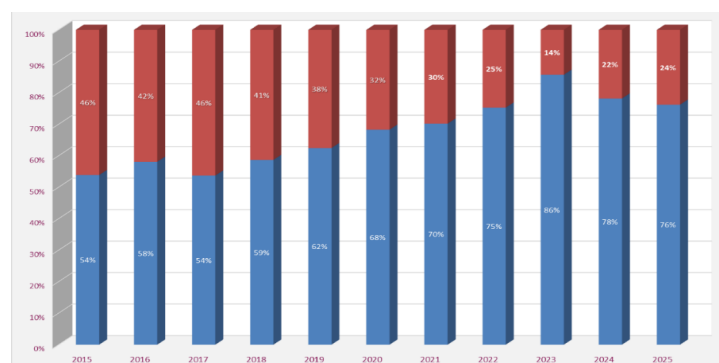
Aucun traitement spécifique n'est effectué pour qualifier l'échantillon de la population qui décide de s'adresser à l'AFUTT pour faire part de son mécontentement.

2. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante. L'Observatoire de l'AFUTT est donc à la fois un indicateur du niveau de mécontentement des utilisateurs et un révélateur de l'efficacité du traitement des réclamations par les prestataires.

Répartition entre fixe et mobile



Évolution de la répartition sur 10 ans



Commentaires :

Environ 3 fois plus de plaintes reçues en 2025 concernent le secteur fixe par rapport au mobile, soit 10 fois plus par million d’abonnés (le parc d’abonnés mobile étant très supérieur à celui du fixe)

L’évolution sur 10 ans montre une tendance globale à l’augmentation de la répartition des plaintes en défaveur du secteur fixe avec toutefois une baisse relative au cours des 2 dernières années.

Évolution des parcs en pourcentage entre 2024 et 2025 par opérateur et entre DSL et fibre

Commentaires :

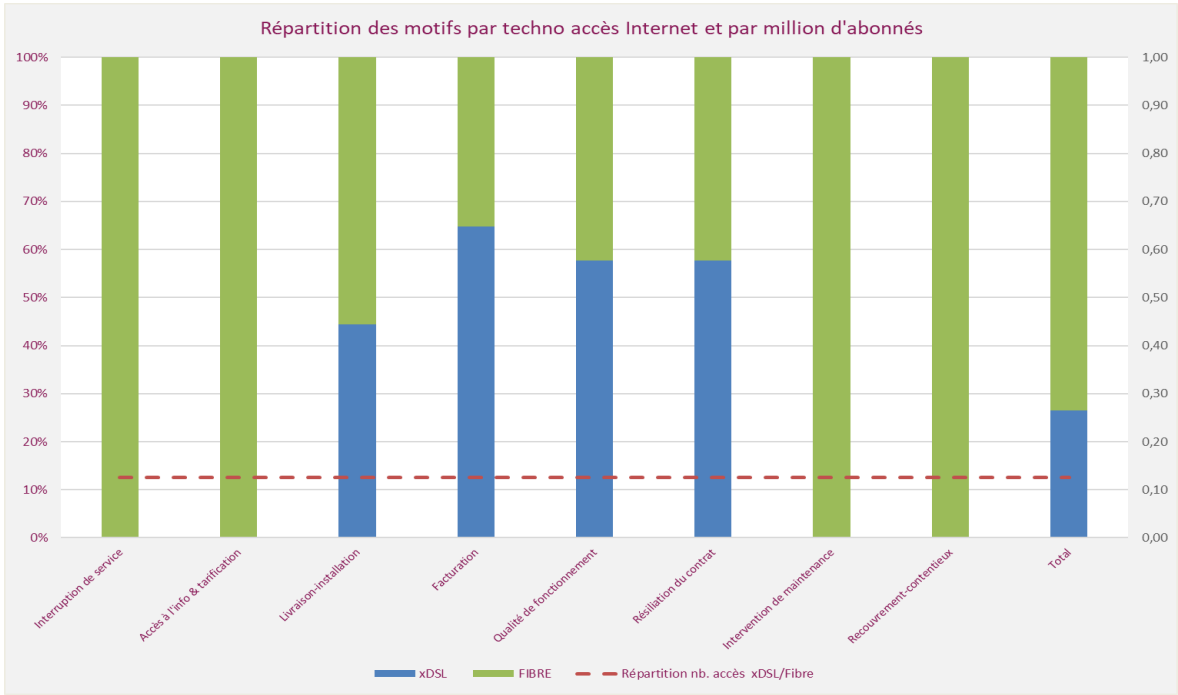
Ce tableau montre que, à l’exception de SFR et des MVNO, tous les opérateurs ont gagné des abonnés. En ce qui concerne la répartition entre xDSL et fibre, la fibre a nettement pris le pas sur l’xDSL qui ne représente désormais que 14% des accès. Toutefois, on voit que la migration des lignes DSL vers la fibre ne sera pas totale sans doute en raison du succès grandissant des solutions hertziennes 4G/5G ou satellite.

	Fixe	Mobile
Orange	0,6%	3,6%
SFR	-1,6%	1,0%
Bytel	5,8%	18,6%
Free	0,5%	3,4%
Autres	0,8%	-33,1%
Total	1,0%	3,1%
xDSL	-29,9%	
Fibre	10,3%	

2.1.1 plaintes et insatisfactions dans le secteur des réseaux fixe

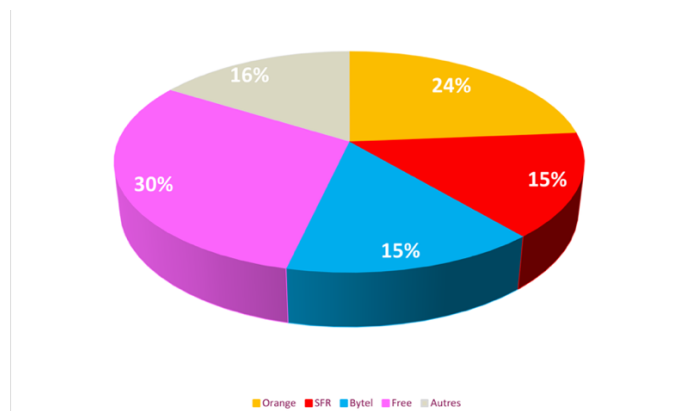


Incidence de la technologie



Commentaires : Les difficultés portent très majoritairement sur la fibre pour les *Interruptions de service*, les *Accès à l’information*, les *Interventions de maintenance* et les *Recouvrement-contentieux*, alors que l’xDSL se distingue par une part qui dépasse nettement sa part de parc pour la *facturation*, la *qualité de fonctionnement* et la *résiliation du contrat*.

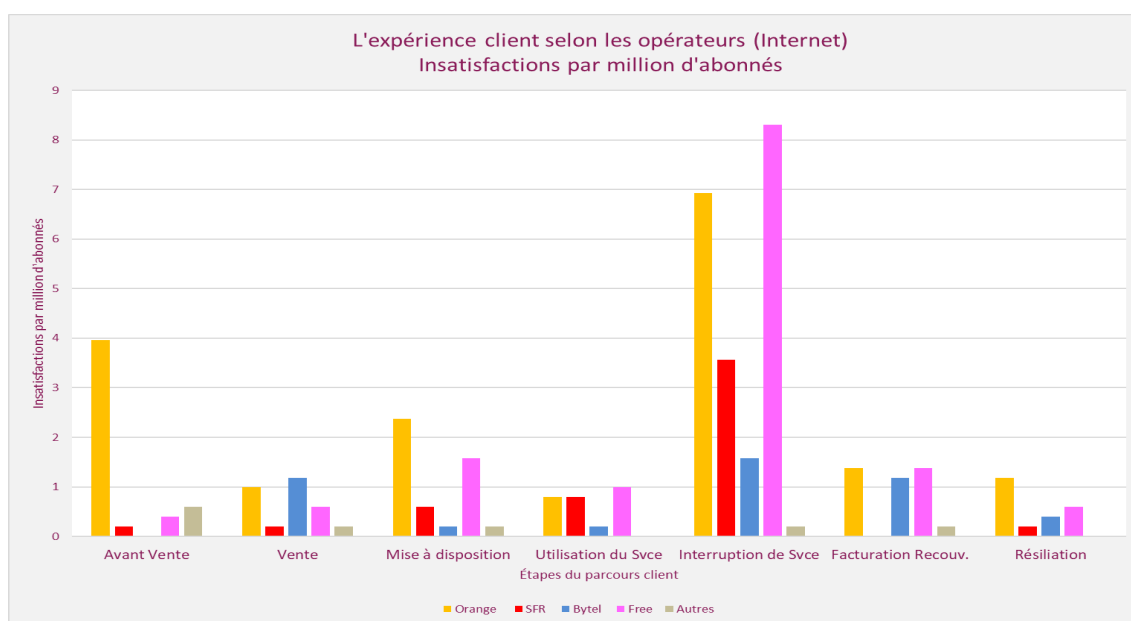
Répartition par opérateur / million d'abonnés sur le secteur fixe



Commentaires :

Ce graphique montre peu de différences entre les opérateurs. Free est le plus conflictuel, ce que la lecture du rapport Arcep révèle également.

Parcours client

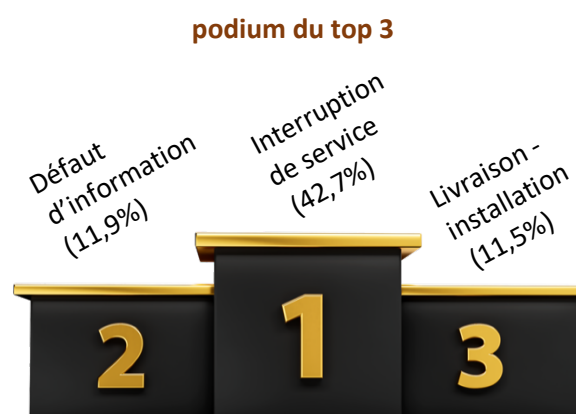


Commentaires :

Ce graphique montre que l'Interruption de service est particulièrement sensible pour presque tous les opérateurs, BYTEL étant toutefois un peu moins affecté que les autres, alors que FREE l'est au contraire davantage. ORANGE a plus de problèmes d'avant-vente que les autres.

Liste du top 5 des plaintes fixe avec pourcentage et évolution 2024 > 2025

rang	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet Erreur ! Source du renvoi introuvable.5	% du total des insatisfactions Internet Erreur ! Source du renvoi introuvable.	Variation en volume Erreur ! Source du renvoi introuvable.5/Erreur ! Source du renvoi introuvable.	
				%	volume
1	Interruption de service	42,7%	46,9%	-4,2%	-52% ↓
2	Accès à l'info & tarification	11,9%	9,6%	2,3%	-35% ↓
3	Livraison-installation	11,5%	5,5%	5,9%	9% ↗
4	Facturation	6,0%	4,6%	1,4%	-32% ↓
5	Qualité de fonctionnement	6,0%	7,5%	-1,5%	-58% ↓
		78,0%	74,0%		-45% ↓



Commentaires :

Les problèmes d'*interruption de service* restent largement en tête comme les années précédentes mais baissent cependant tant en nombre qu'en pourcentage du total.

Les problèmes d'*Accès à l'info & tarification* et de *Livraison-installation* arrivent assez loin derrière, suivis à distance par les problèmes de *Facturation* et de *Qualité de fonctionnement*. Quant à la *facturation*, elle est souvent la conséquence qu'elle n'est pas automatiquement interrompue en cas d'*interruption de service*.

Analyse des motifs Interruption de service, Livraison-installation et défaut d'information

Témoignages les plus significatifs (tendances fortes)

A. Pannes longues non résolues

Nombreux cas de :

- coupures durant **plusieurs semaines voire mois**,
- rendez-vous techniques non honorés,
- dossiers déclarés « réparés » alors que la panne continue,
- dépendance entre opérateur commercial et opérateur d'infrastructure sans résolution.

Impact souvent critique : télétravail impossible, isolement numérique, impact médical ou professionnel.

Les durées d'interruption de service se répartissent selon le tableau suivant :

Percentile	20%	50%	90%	Max
Fibre	24 j	43 j	145 j	958 j
ADSL	45 j	55 j	338 j	1096 j

Ce tableau montre qu'en 43 jours seulement 50% des dysfonctionnements de la fibre sont réglés et qu'il faut attendre 145 jours soit près de cinq mois pour qu'en soient réglés 90%. Pour les 10% qui restent c'est une galère qui peut durer plus de deux ans.

Pour l'ADSL c'est bien pire : 55 jours pour les 50% et 338 jours, soit près d'un an, pour les 90%. Il est probable qu'Orange ait mis en place en de nombreux endroits sur l'infrastructure cuivre dont il a la charge, son jalon d'adaptation du service de rétablissement des dérangements dénommé « jalon d'adaptation du SAV » qui a été présenté en même temps que son plan de fermeture du cuivre et accepté semble-t-il par le régulateur.

Un autre type de problème est constitué par les dysfonctionnements répétitifs dont la fréquence maximale de répétition varie de 1 j sur une période de 100 j à 2 j sur 27 sans compter les cas où le nombre n'est pas précisé sur des périodes de trois mois environ. A chaque fois, le rétablissement dure d'une à plusieurs semaines.

B. problèmes de raccordement

Beaucoup de remontées indiquent :

- fibres débranchées pour raccorder un nouvel abonné,
- armoires de rue saturées ou désorganisées,
- réparations impossibles faute de place,
- interventions successives sans remise en état durable.

👉 Problème récurrent d'organisation sur les interventions des techniciens aux points de mutualisation.

Les signalements reçus en ce domaine concernent majoritairement le raccordement à la fibre, et le tableau suivant donne une idée des délais de raccordement lorsque des difficultés apparaissent à l'installation (passage du raccordable au raccordé, c'est-à-dire construction du tronçon PBO-DTiO et création de la ligne au PM)

Percentile	20%	50%	90%	Max
Fibre	39 j	148 j	471 j	1390 j

Ces données montrent qu'il faut près de 6 mois pour régler 50% des problèmes de raccordement qui nous remontent et un an et trois mois pour en régler 90%.

C. Service client inefficace

Points fréquents :

- multiples appels sans solution,
- répétition des mêmes diagnostics,
- absence de suivi,
- obligation de relancer constamment,
- clients laissés sans solution alternative.

D. Facturation malgré absence de service

Nombreux cas où :

- l'abonnement continue d'être facturé pendant la panne,
- remboursement difficile ou refusé,

- frais de résiliation exigés malgré absence de service.

E. Résiliation rendue difficile

Exemples récurrents :

- pénalités malgré panne prolongée,
- refus de résilier,
- procédures complexes pour personnes âgées ou malades.

4) Problèmes structurels qui ressortent

Les témoignages mettent en évidence :

- ✓ difficulté de coordination entre opérateurs
- ✓ dégradation progressive des infrastructures fibre
- ✓ qualité variable des interventions terrain
- ✓ parcours client trop complexe en cas d'incident
- ✓ absence de compensation automatique lors de pannes longues

VERBATIM pour illustration des problèmes rencontrés

Interruption de service

Exemple 1 :

"Je suis en panne depuis le 08.11.2024 22h43 et à ce jour toujours pas de service, SFR dit que c'est une panne réseau dans la rue et demande à orange de faire une intervention, ils ont mis 1 mois pour intervenir et depuis pas remis en service. Orange est finalement passé ils ont "trouvé la panne" dans la chambre mais doivent demander à ce qu'elle soit nettoyée, ce qui est arrivé 15 jours après et depuis plus rien orange semble ne pas trop respecter les délais de réparations entre opérateurs, 2 mois"

Exemple 2 :

Bonjour, je viens d'être éligible à la fibre depuis moins d'un mois, j'ai pu souscrire un forfait fibre chez Free qui est venu faire l'installation 24 Novembre. je n'ai pas eu de problème jusqu'au 9 Décembre, mais depuis cette date, ma connexion ne fonctionne plus, malgré de nombreux appels au service client, on me dit de patienter. mais je n'ai plus de service internet et le service client de Free me dit qu'ils ne peuvent rien faire sans l'aide d'Orange qui apparemment refuse de les aider.

Exemple 3 :

Depuis mon installation en maison fin juillet, j'ai pu bénéficier moins de la moitié du temps de ma connexion fibre. En effet, "ma" fibre semblait être partagée entre mon opérateur et Free et ma ligne était coupée (physiquement) régulièrement au profit d'un voisin. Le PM puis le PBO ont été remis à neuf et, après 6 semaines sans connexion, j'ai retrouvé internet. Pas de bol, 15 jours plus tard je viens d'être à nouveau débranché... J'en ai vraiment plus qu'assez...

Accès à l'info & tarification

Exemple 1 :

Je n'arrive pas à avoir l'installation fibre chez moi. Le service technique, mis à part me répéter ce que je peux déjà constater seule sur le site, ne me donne pas plus d'explications ni même de délais pour une prochaine installation sachant que toutes les autres villas individuelles du lotissement ont, elles, été raccordées, mise à part ma propriété et celle de mon voisin ! J'ai l'impression que nous avons été oubliés ! Que faire ?

Exemple 2 : Toujours pas raccordée à la fibre, depuis des années tout le lotissement de villas individuelles le sont, hormis ma maison et un voisin nous sommes les trois dernières maisons sans

raccordement sans explications supplémentaire de nos fournisseurs puisqu'en plus il est impossible d'avoir de plus amples informations sur quoique ce soit à leur niveau. De longues minutes à attendre des réponses par un service client ou technique qui n'en dit pas plus que ce que l'on trouve sur l'ARCEP: QUE FAIRE ?

Exemple 3 : Depuis 1mois, propriétaire d'1maison neuve dans une commune du Gers couverte par la fibre. Demande auprès d'Orange mon opérateur actuel qui m'a orienté vers Gers Numérique puis vers maison-individuelle. Orange, organisme qui doit, sur mon terrain, définir le point d'accès réseau (PAR) pour 648€ : Pourtant gaines placées, câble téléphone passe à 2 m de ma maison.

Livraison-installation

Exemple 1 : Je suis en attente de la fibre depuis juillet 2025. Solution et XP Fibre les opérateurs d'infrastructure ne répondent pas à mes multiples sollicitations.

Exemple 2 : SFR a fait intervenir chez moi un technicien Orange pour brancher l'ADSL au réseau.

Le technicien n'a pas fait cela mais a sorti mon câble ADSL de son fourreau sur + de 30m depuis ma maison jusqu'au coffret extérieur ...

Évidemment, il n'arrive pas à le remettre et dit que c'est à moi de le faire, que lui ne fait que connecter les câbles existants au réseau

Cela fait depuis le 25/07 que SFR nous balade, mon locataire est sans internet, téléphone, TV.

Exemple 3 : Cela fait bientôt 3 semaines que j'ai emménagé dans une maison à Montmarault un technicien devait me brancher la fibre, il n'a pas pu me brancher sur le réseau : aucun cheminement. Orange devait m'envoyer une clé télévision à ce jour rien. Je n'ai pas de télévision, téléphone fixe juste un boîtier 4G.

Facturation

Exemple 1 : J'ai renvoyé ma Freebox. Free prétend ne pas l'avoir reçu et me facture.

Exemple 2 : Titulaire d'un abonnement Freebox Pop au prix mensuel de 39,99 euros, les factures délivrées pour les mois de novembre, octobre, août, juillet, juin et février 2025 sont des montants de : février : 52,94 € ; Juin : 71,99 € ; juillet : 208,64 € ; août : 92,24 € ; octobre : 66,84 € ; novembre : 277,27 €. En effet, des services ponctuels de tiers sont affectés sur l'ensemble de ces factures. Je n'effectue jamais d'appel téléphonique vers ces préfixes en « 08 ». 529,98 euros de préjudice surfacturés

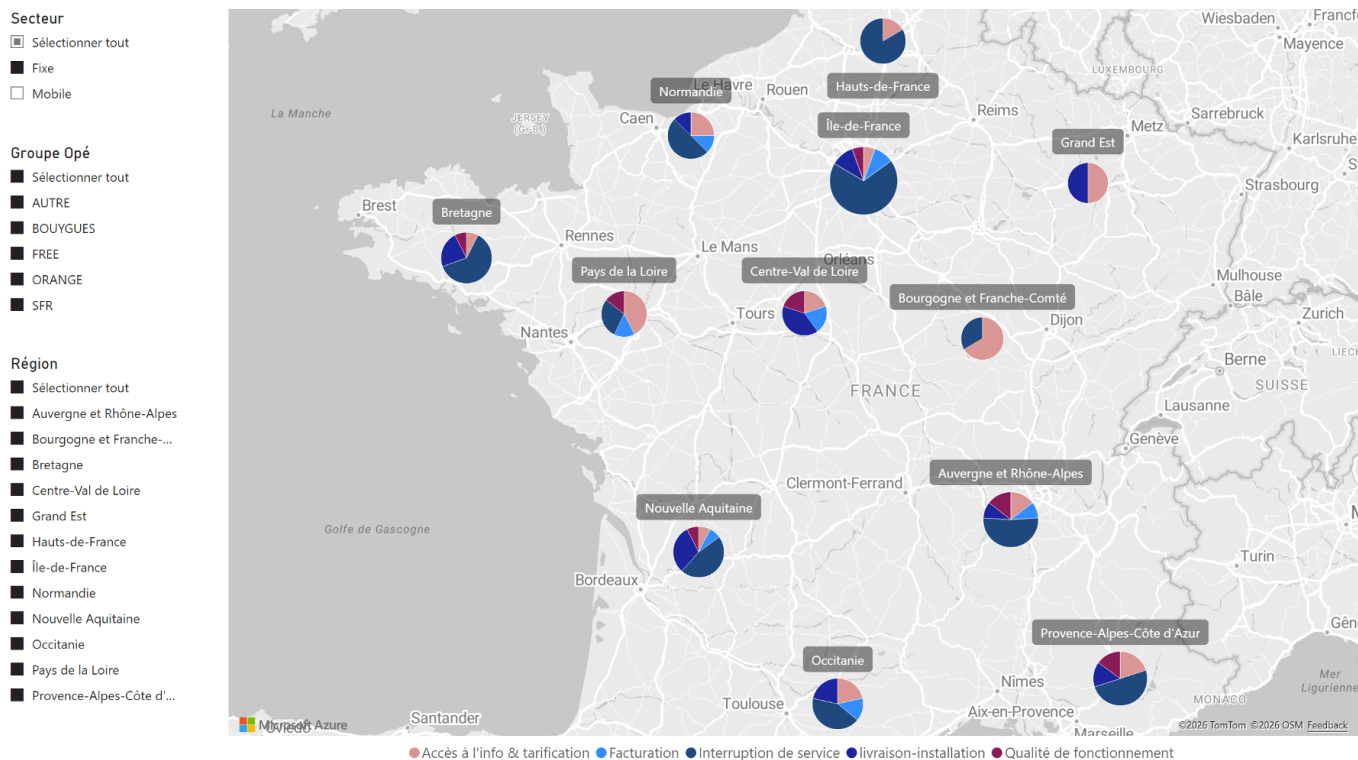
Qualité de fonctionnement

Exemple 1 : Régulièrement il n'y a plus de signal entre mon installation et l'armoire générale de la commune, 6ème fois cette année, mon opérateur SFR et Vaucluse Numérique m'explique que les sous-traitants et opérateurs divers me déconnectent pour installer un nouvel abonné sans pouvoir résoudre ce problème.

Exemple 2 : Je suis abonnée au service de fibre optique auprès de l'opérateur FREE, j'ai rencontré plusieurs interruptions de ma ligne nécessitant des interventions de leur part. Cette problématique s'est déjà produite à plusieurs reprises. Il apparaît que ce phénomène est récurrent : Le boîtier d'accès, sous gestion SFR, ne dispose que de 5 connexions, pour une demande nettement supérieure. Conséquence, des déconnexions régulières on débranche l'un pour brancher l'autre +délais longs de dépannage

Exemple 3 : On fait face à de multiples problèmes récurrents de notre internet fibre SFR où actuellement on est bridé sans raison à 4mb/s malgré divers contacts auprès de SFR, rien n'est fait. Cela fait maintenant plus de 72h que nous n'avons que 4mb/s rendant la navigation et utilisation internet difficile, de même pour la TV SFR et la téléphonie. Malgré nos contacts avec SFR rien n'est résolu. On est engagé encore pour 8mois.

Répartition par région des plaintes (top 5) sur les accès filaires



Commentaires :

Les grandes métropoles se distinguent naturellement par leur densité d'abonnés mais on voit que les *interruptions de service* ne sont pas réservées aux régions les moins peuplées.

Conclusion sur l'ensemble des données du secteur Internet et téléphonie fixe

Le secteur des accès filaire génère nettement plus d'insatisfactions par million d'abonnés que le marché du mobile : 10 fois plus de plaintes par million d'abonnés.

Principalement en cause, les problèmes que génèrent les lignes fibre. Elles représentent 84% des plaintes reçues, ce qui est en cohérence avec le taux de pénétration de cette technologie

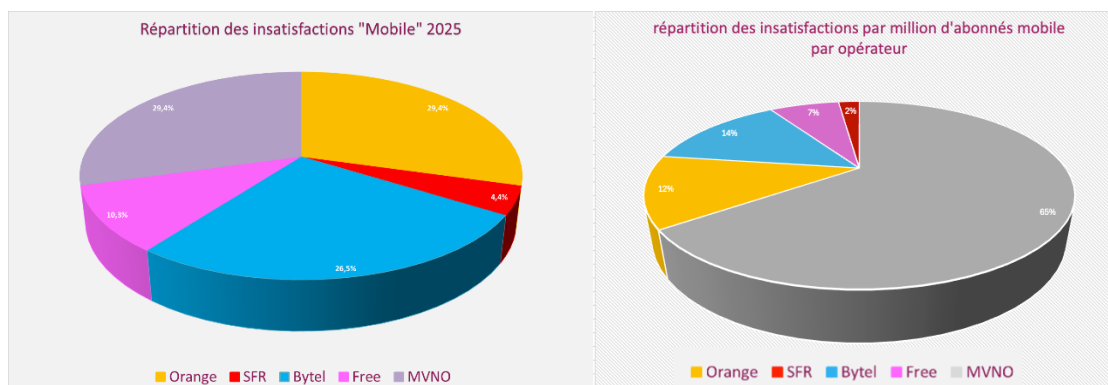
Les interruptions de service sont nettement en tête des plaintes sur le fixe.

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 ne dispose d'une date prévisionnelle de réparation. Les abonnés à la fibre sont les plus nombreux et pour eux on peut parler de « naufragés de la fibre ». Les témoignages illustrant leur désarroi sont perceptibles dans les verbatim.

2.1.2 Plaintes et insatisfactions dans le secteur des réseaux mobile



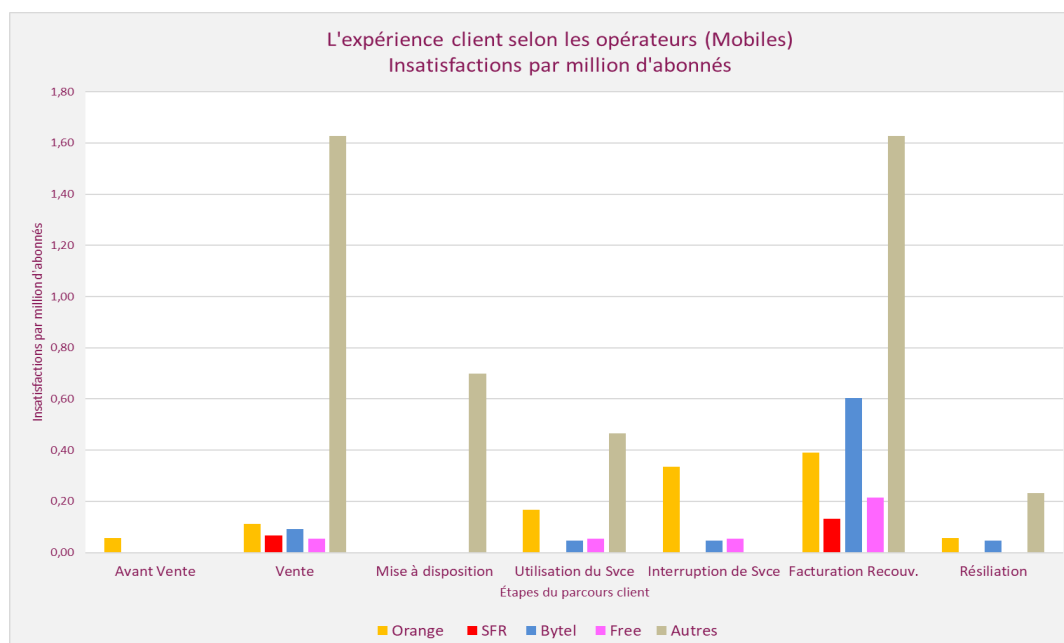
Répartition par opérateur en brut et par million d'abonnés



Commentaires :

Ce sont principalement les MVNO dont la conflictualité devient particulièrement préoccupante compte tenu de la baisse de leur nombre d'abonnés.

Expérience client dans le secteur du mobile / opérateur



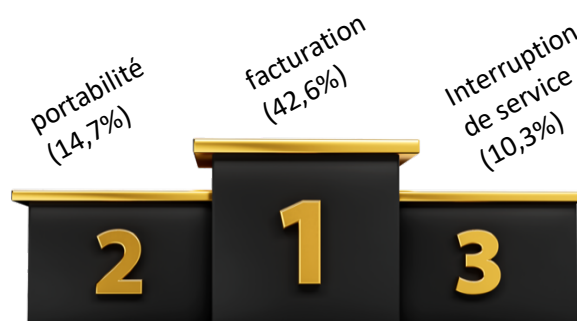
Commentaires :

Ce graphique met en évidence la conflictualité préoccupante des MVNO dans plusieurs étapes du parcours client mais surtout dans la vente et la facturation.

Liste du top 5 des plaintes mobile avec pourcentage et évolution 2024>2025

N°	Motif d'insatisfaction	% du total des insatisfactions Internet Erreur ! Source du renvoi introuvable.5	% du total des insatisfactions Internet Erreur ! Source du renvoi introuvable.	Variation Erreur ! Source du renvoi introuvable.5/Erreur ! Source du renvoi introuvable.		
				%	volume	
1	Facturation	42,6%	15,5%	27,1%	61%	↗
2	Portabilité du numéro	14,7%	18,1%	-3,4%	-52%	↘
3	Interruption de service	10,3%	8,6%	1,7%	-30%	↘
4	Qualité de fonctionnement	7,4%	11,2%	-3,9%	-62%	↘
5	Recouvrement-contentieux	5,9%	6,0%	-0,2%	-43%	↘
		85,3%	68,1%		-27%	↘
	Secteur				-41%	

Podium des plaintes mobile



Commentaires :

Les problèmes de *facturation* reprennent leur place traditionnelle hors périodes conflictuelles spécifiques, en augmentation sensible non seulement en pourcentage mais même en valeur absolue (+61%). La médiatrice des communications électroniques fait le même constat. On trouve ensuite assez loin les problèmes de *portabilité du numéro* que l'on avait cru définitivement réglés et d'*interruption de service* causés souvent par une *résiliation intempestive* après non-règlement d'une facture plutôt que par des problèmes de couverture.

Ensuite viennent les problèmes de *Qualité de fonctionnement* et de *Recouvrement-contentieux*.

L'ensemble de ces motifs représente (85% du total des insatisfactions) soit une part en augmentation sensible par rapport à l'an passé (68% du total des insatisfactions).

Verbatim pour illustration des problèmes rencontrés

Facturation

Exemple 1 : Bonjour, malgré plusieurs échanges téléphoniques avec différents conseillers Bouygues et l'envoi de deux courriels pour signaler une erreur sur ma facture, le problème persiste. Pour le 21 octobre 2025, j'ai été facturé 35 556 € pour un service que je n'ai pas utilisé (accès internet à l'étranger hors Europe et dans les départements d'outre-mer français). À cette date, je me trouvais en Roumanie, comme l'atteste mon billet d'avion. Veuillez m'indiquer ce que je peux faire dans ce cas.

Exemple 2 : 15 Mai 2024 : Négociation téléphonique avec un commercial de Bouygues afin d'obtenir 4 forfaits mobiles à 10,99 €/mois, car je payais 15,99 €/mois chez FREE. Tarif accepté moyennant un engagement de 24 mois. Mai 2025 : Je m'aperçois avec stupeur que mes 4 forfaits sont passés à 25,99€/mois au lieu de 10,99€/mois, soit 60€ de plus par mois ! Après plusieurs appels et discussions avec des responsables Bouygues, ma demande de rester à 10,99€ est refusée. J'ai fait appel à un médiateur juillet 2025

Exemple 3 : J'ai été facturé en hors forfait de 49.85€ pour une communication satellite dans le port de Calais. Or mon téléphone ne fonctionne pas avec le satellite et je n'ai jamais été prévenu par mon opérateur que j'étais sur un réseau satellitaire. Impossible de discuter avec un conseiller BandYOU, mes demandes restent sans réponse. J'ai un forfait Europe, je revenais d'Angleterre.

Portabilité du numéro

Exemple 1 :

En voyage, je n'ai pas vu qu'un problème de prélèvement avait bloqué mes factures. Après 2 mois, j'ai tout payé mais Free a résilié ma ligne. Malgré la loi (art. L.44 CPCE) qui oblige à donner le RIO sous 40 jours, Free a refusé malgré appels, boutique et courrier. J'ai envoyé de lettres recommandées au service réclamation. Le refus à fournir le RIO dans les 40 jours que la loi prévoit me prive d'utiliser mon numéro que j'ai depuis 15 ans.

Exemple 2 : Bonjour, depuis le 18 avril dernier Cdiscount mobile bloque la portabilité de mon numéro de téléphone vers l'opérateur Free mobile. Ayant déjà un contrat Fibre chez Free, j'ai décidé de profiter d'une remise sur le contrat mobile. Free mobile me dit incapable de finaliser la portabilité puisque Cdiscount refuse purement et simplement de l'effectuer. Aujourd'hui je paye 2 abonnements pour une seule ligne ! J'ai essayé de contacter Cdiscount à plusieurs reprises sans résultat aucun.

Exemple 3 : Impossible d'obtenir le RIO en appelant le 3179. Après avoir contacté le service client le problème persiste une demande d'intervention est ouverte mais ça n'avance pas. Tant que le problème n'est pas résolu je ne peux pas faire de demande de portabilité. Je précise que je suis sur un forfait sans engagement.

Interruption de service

Exemple 1 : Le problème rencontré est récurrent, cela fait plusieurs fois cette année que je subis ces désagréments, à savoir une perte du réseau 5G et même 4G, (je suis en 3G). Le dernier problème est survenu début août 2025, et aujourd'hui encore, j'ai une perte du réseau. L'assistance Orange reconnaît le problème et m'affirme qu'il sera résolu dans 5 ou 6 jours. Cela fait 6 ou 7 fois que je supporte ces désagréments de réseau mobile chez Orange sans compter la perte de temps à contacter l'assistance

Exemple 2 : Suite à une non-utilisation de mon mobile pendant 3 mois (séjour à l'étranger), mon abonnement a été suspendu. Je continue à payer l'abonnement par virement bancaire. Bouygues ne répond pas au numéro d'aide 1064, l'agence Bouygues locale ne peut rien faire, le conseiller téléphonique ne peut rien faire, aucune aide sur le site web. Je veux pouvoir réactiver mon téléphone au plus vite.

Conclusion sur l'ensemble des données du secteur mobile

En tête des plaintes sur ce secteur on trouve les contestations de facturation pour 42,6%. La médiatrice fait le même constat. Ce sont toujours principalement les problèmes d'itinérance qui posent problème, que ce soit lors de déplacements à l'étranger, lors d'un séjour en proximité de la frontière suisse, ou sur un bateau ou dans un port.

A cet égard l'AFUTT se fait l'écho de la recommandation de la médiatrice qui rappelle que les fournisseurs de services d'itinérance doivent mettre à la disposition de leurs clients des informations sur la manière d'éviter l'itinérance involontaire, et incite les opérateurs à renforcer la transparence et les mécanismes de sauvegarde en matière de services de données en itinérance de détail, comme le demande le code européen.

Les interruptions de service sont à 10,3%, en troisième position. En deuxième se trouvent les problèmes de portabilité. Sur ce point, l'Afutt demande à ce que la décision 2022-2148 de l'ARCEP soit appliquée dans toute son étendue par les opérateurs, en particulier la réactivation gratuite d'un numéro sous quarantaine pour des opérations de portage différé.

2.2 Plaintes et insatisfactions reçues sur la plateforme j'alerte de l'ARCEP



Le régulateur a lancé en 2017 une plateforme de recueil de signalements « J'alerte l'Arcep », largement inspirée par celle développée depuis plus de 20 ans par l'AFUTT.

Comme pour le recueil et le traitement des témoignages reçus sur la plateforme de l'AFUTT étudiés précédemment, les modalités de recueil sur celle de l'ARCEP ne leur confèrent pas une représentativité quantitative des difficultés rencontrées, mais les signalements transmis sur « J'alerte l'Arcep » fournissent un éclairage sur l'importance relative des problématiques rencontrées par les utilisateurs.

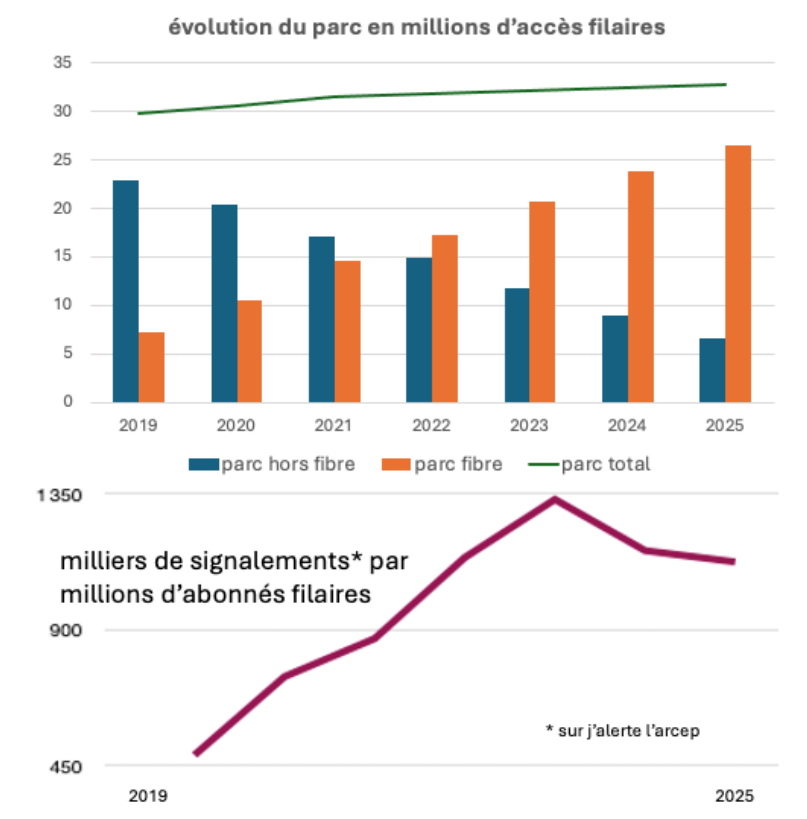
« Il est, en effet, impossible de séparer dans le nombre d'alertes et ses variations, ce qui relève de la notoriété de la plateforme, de la fréquence des problèmes rencontrés et de la criticité des difficultés qui suscitent l'engagement des utilisateurs à s'adresser à l'Arcep pour signaler leurs difficultés. » (extrait du rapport de l'ARCEP)

L'Arcep publie un bilan annuel des signalements reçus dans lequel de nombreux éléments statistiques sont développés. Les dernières statistiques disponibles ont été publiées en février 2026 et portent sur les signalements reçus en 2025.

A propos du différentiel de conflictualité entre secteur fixe et le secteur mobile Les chiffres publiés conduisent au même constat que celui dressé à partir des témoignages de plaintes et insatisfactions reçus sur afutt.org, à savoir : le régulateur a recueilli 4,5 fois plus de signalements relatifs au secteur fixe comparés à ceux concernant le secteur mobile, ce qui conduit à un taux de problèmes **12 fois supérieur par million d'abonnés sur le fixe par rapport au mobile**.

Le secteur des lignes filaires constitue donc le principal sujet de signalement et plus précisément en provenance des abonnés à la fibre.

Le graphisme ci-dessous présente l'évolution des volumes de signalements pour le fixe reçues sur la plateforme j'alerte l'arcep, entre 2019 et 2025 en tenant compte de la migration du cuivre vers la fibre.



Commentaires :

Le parc de lignes fixe ayant peu évolué entre 2019 et 2024 (+10%) l'augmentation du nombre de plaintes sur le secteur fixe, à savoir + 155% en 6 ans, traduit donc une forte augmentation de la conflictualité sur le fixe due à l'avènement de la fibre. Dit autrement, **le taux de plaintes par million d'abonnés fixe a augmenté de 130% en 6 ans.**

L'infléchissement de la courbe à partir de 2023 est une bonne orientation qu'il faut saluer comme un effort des opérateurs commerciaux et d'infrastructures fibre pour inverser une tendance précédemment bien trop haussière.

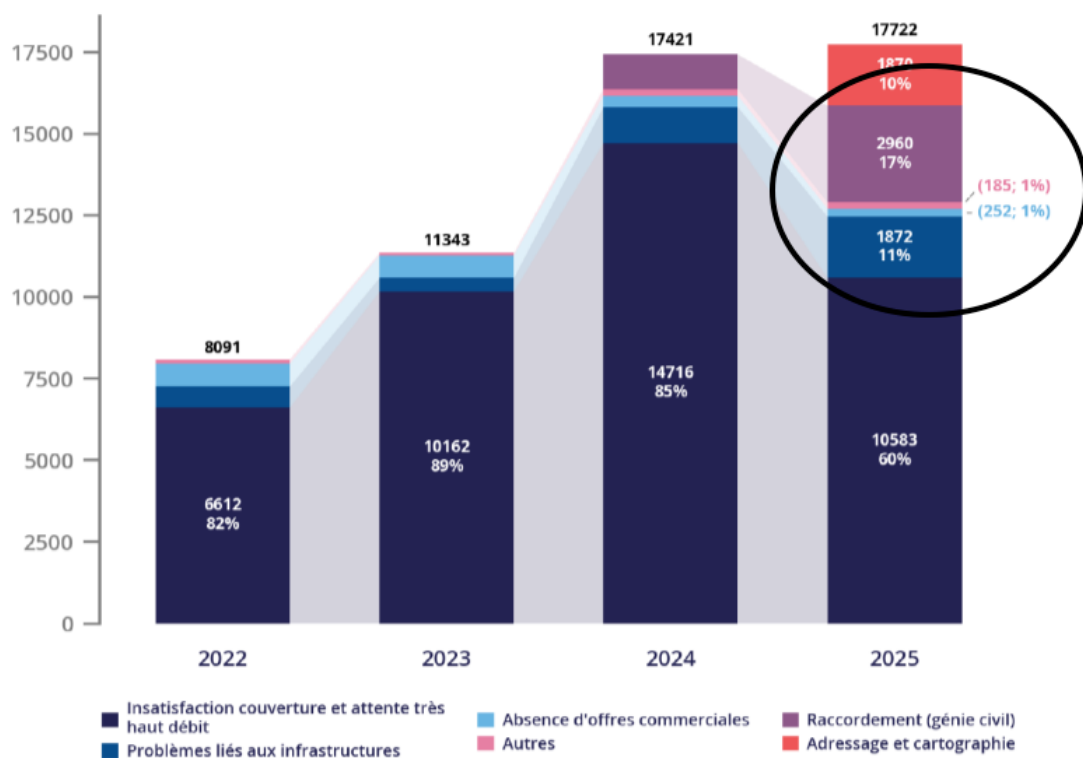
Néanmoins, le faible infléchissement des volumes de signalements entre 2024 et 2025 nous inquiète un peu. Il semblerait logique de fixer pour objectif aux acteurs du domaine de chercher à revenir, dans les années à venir, sur le taux de plaintes par million d'abonnés des années 2019 et antérieures. On en est loin, et l'analyse détaillée des motifs d'insatisfactions n'est pas rassurante.

En effet, si l'on zoom un peu sur la typologie des signalements, et dans le droit fil de notre analyse des séries d'indicateurs présentée au chapitre 1, il est naturel de chercher à comprendre si les problèmes apparaissent en production ou en exploitation (SAV).

Commençons par la production c'est-à-dire les problèmes associés aux phases de raccordement et d'installation.

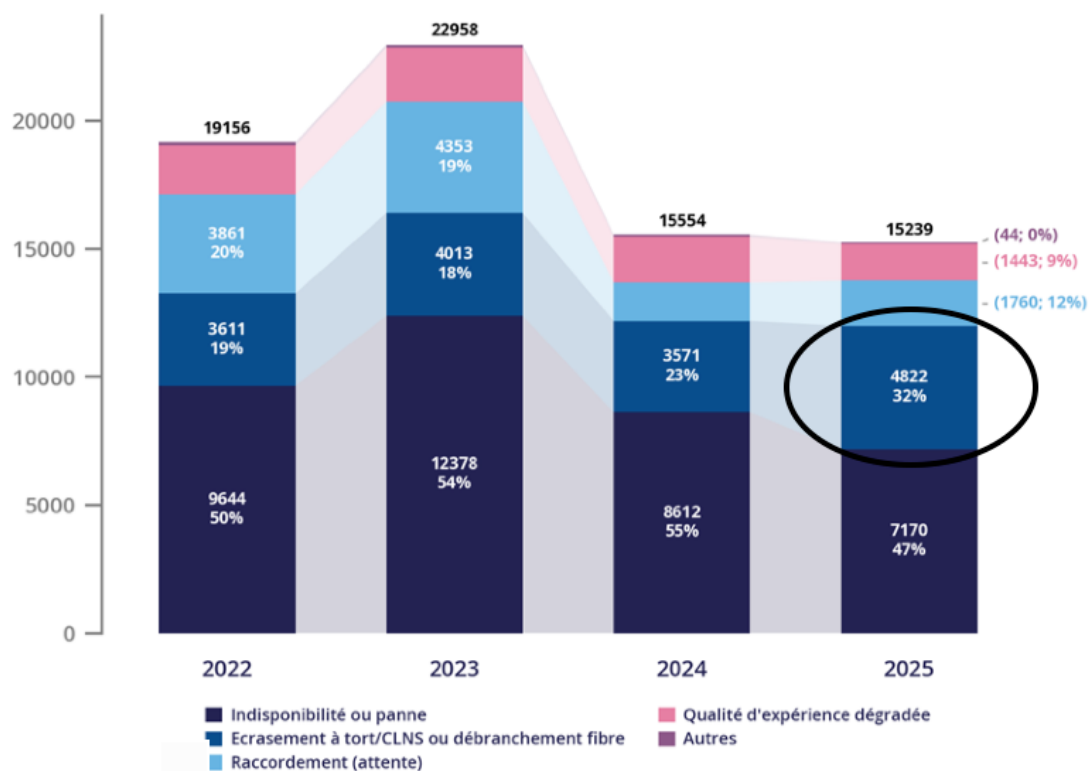
Notons tout de suite que la migration du cuivre à la fibre étant aujourd'hui largement engagée (à plus de 85%) il serait logique d'espérer une baisse des problèmes rencontrés en production.

Ce n'est pas certain, comme le montre le détail des motifs de signalements sur le fixe ci-dessous



Ce graphique montre que la part des problèmes liés au raccordement, à l'infrastructure, à l'adressage représente 40% des signalements relatifs au déploiement en 2025, et affichent une augmentation de 18 points par rapport à 2024. Or, dans le même temps, le nombre d'ouverture de lignes fibre a diminué de 16%. Sur la base des échanges multipartites que nous avons au sein de notre club Qostic, on peut avancer l'explication suivante : au fil du temps les raccordements se font sur des locaux de plus en plus difficiles à raccorder.

Qu'en est-il de la qualité de service un fois raccordé ?



Source ARCEP

Les problèmes d'écrasement à tort constituent un gros problème récurrent, et encore non résolu à ce jour sur les infrastructures fibre. On voit sur ce graphique que le problème est sérieux (32%) et qu'il est en augmentation de 9% par rapport à 2024, alors que les opérations de raccordement à la fibre, comme nous l'avons dit, sont à la baisse.

Certes, le client impacté, au moins dans un premier temps, est celui qui disposait déjà d'un abonnement fonctionnel, d'où le classement par l'ARCEP dans la catégorie des signalements pour pannes, mais il faut comprendre que la coupure intervient à la suite d'une manœuvre illicite d'un technicien dans le point de mutualisation (PM), lequel technicien est intervenu au titre d'un raccordement. **Donc le problème est un problème de raccordement**, lors du passage des locaux de raccordable à raccordés, à la suite d'une souscription à la fibre. Cela veut dire que la résorption de ce problème ne relève pas de l'amélioration des processus de SAV, mais de ceux actuellement en place pour la production. Il faut s'interroger sur les raisons de ces écrasements : saturation au PM ? erreur de désignation de la route optique ? formation et responsabilisation des intervenants insuffisantes ?

Rappelons que la DGCCRF enquête depuis 2023 sur le déploiement de la fibre afin de détecter toute pratique commerciale susceptible de déséquilibrer les relations entre les acteurs du raccordement final, tels que les fournisseurs d'accès à internet et leurs sous-traitants. Néanmoins, à ce jour, aucun bilan ne semble avoir été fait de ce côté-là.

Quoi qu'il en soit, le partage entre OCEN d'une application mobile destinée à identifier les mauvais branchements au PM nous a été annoncée, et nous espérons constater une baisse de ces problèmes en 2026.

Appels et messages non sollicités : terminons cette analyse avec le constat désespérant de la forte poussée des plaintes postées sur la plateforme « j'alerte l'Arcep » ayant pour origine les appels et messages non sollicités. +110 % entre 2024 et 2025. Ces messages et fraudes ciblent principalement le mobile.

Cela interroge quant à l'efficacité des mesures prises année après année : liste rouge, liste jaune, 33700, Pacitel, Bloctel, loi Neagelen, interdiction du démarchage les midis, soirs et week-end (décret de 2022), interdiction du démarchage en opt-out annoncée pour août 2026 ...

L’AFUTT estime que seules des outils d’intelligence artificielle directement implantés dans les smartphones et dans les box peuvent résoudre le problème.

2.3 Enquête CSA auprès d’un échantillon représentatif d’abonnés

Cette enquête, réalisée entre septembre et octobre 2025 par le cabinet CSA pour le compte de l’ARCEP auprès d’un échantillon représentatif d’utilisateurs, permet une vue d’ensemble sur la perception de la qualité de service dans le secteur des télécoms, telle qu’exprimée par un échantillon représentatif des 4000 utilisateurs de 18 ans et plus.

L’AFUTT a principalement relevé les points importants suivants concernant le secteur du fixe :

➤ Certains problèmes sont en baisse

Entre 2024 et 2025, l’enquête montre une baisse sensible des problèmes rencontrés par les abonnés à la fibre sur les problèmes de qualité de service et de fraudes ou appels indésirables

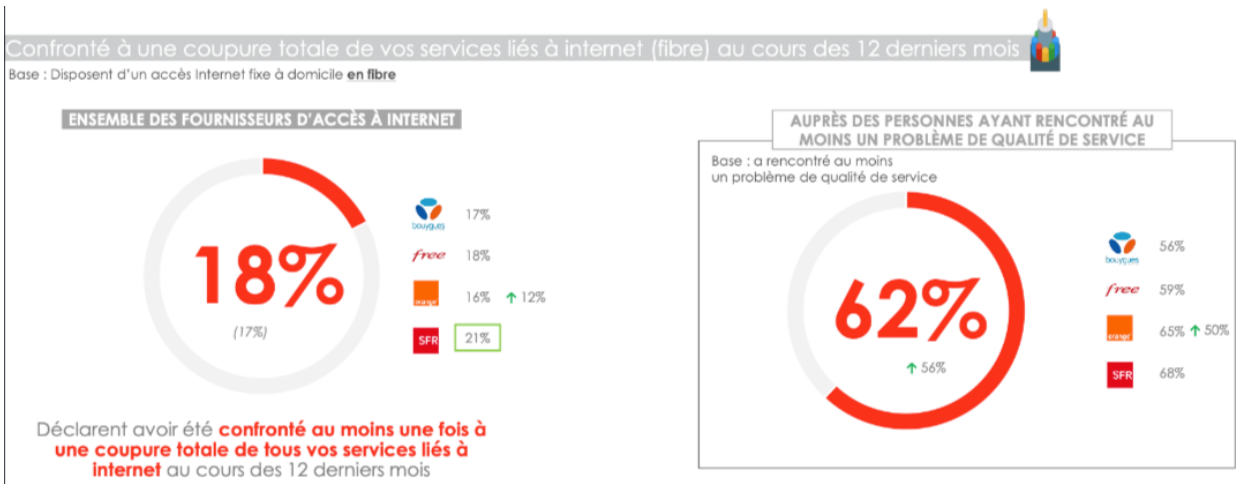
Base : Disposent d’un accès Internet fixe à domicile

	TOTAL des abonnés fixes	Abonnés FIBRE	Abonnés ADSL	Autres
ST Au moins un problème rencontré	47%	45%	51%	64%
ST Problème de qualité de service	30% ↓(51%)	28% ↓(50%)	37%	39%
Mauvaise qualité Internet	22% ↓(33%)	21% ↓(31%)	28%	31%
Mauvaise qualité de la TV	13%	13%	18%	11%
Mauvaise qualité du téléphone fixe	4% ↓(17%)	3% ↓(17%)	6%	6%
ST Fraudes ou appels indésirables	14%	14%	16%	16%
Réception d’appels indésirables sur sa ligne fixe	13% ↓(17%)	12% ↓(17%)	14%	10%
Fraudes	2% ↓(16%)	2% ↓(16%)	2%	7%
ST Problème lors de la souscription ou du raccordement	8%	9%	3%	16%
Problèmes techniques lors du raccordement à la fibre	5%	7%	-	-
Problèmes entre la souscription et la mise en place du service	2%	2%	2%	9%
Problème lié au changement d’opérateur	2%	2%	2%	9%
ST Problèmes administratifs	7%	6%	8%	19%
Problème de facturation	3%	3%	4%	7%
Problème de contrat	3%	2%	3%	9%
Numéros surtaxés	2%	2%	3%	7%
ST Autres	7%	6%	7%	16%
Entrave potentielle à la neutralité du net	2%	2%	2%	7%
Problème d’accessibilité aux services par les personnes handicapées	2%	2%	2%	7%
Autres problèmes	3%	3%	2%	4%

Les appels indésirables se sont reportés sur le mobile. Les problèmes de qualité sur la TV restent stables. Une situation qui pourrait perdurer en raison de la délinéarisation de la consommation de la télévision qui augmente les flux par rapport à la diffusion en broadcast ou en multicast.

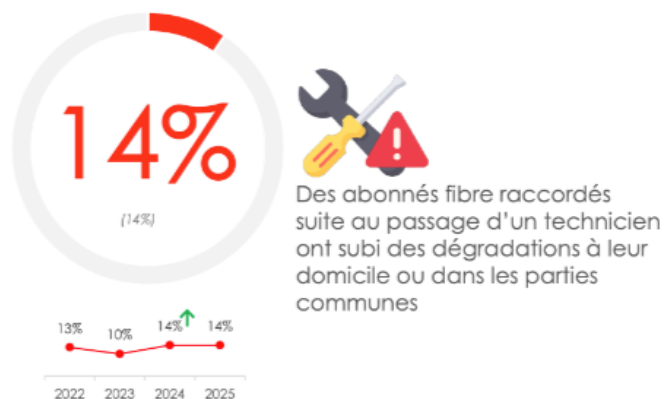
➤ Coupure totale de service

18% des abonnés fibre déclarent avoir subi une coupure totale de service au cours des 12 derniers mois. C’est 62% des cas ayant conduit à un signalement de type qualité de service (un taux en augmentation par rapport à 2024)



➤ Dégradations lors du passage d’un technicien

Dégradations au domicile ou dans les parties communes lors du passage d’un technicien pour installation de la fibre :

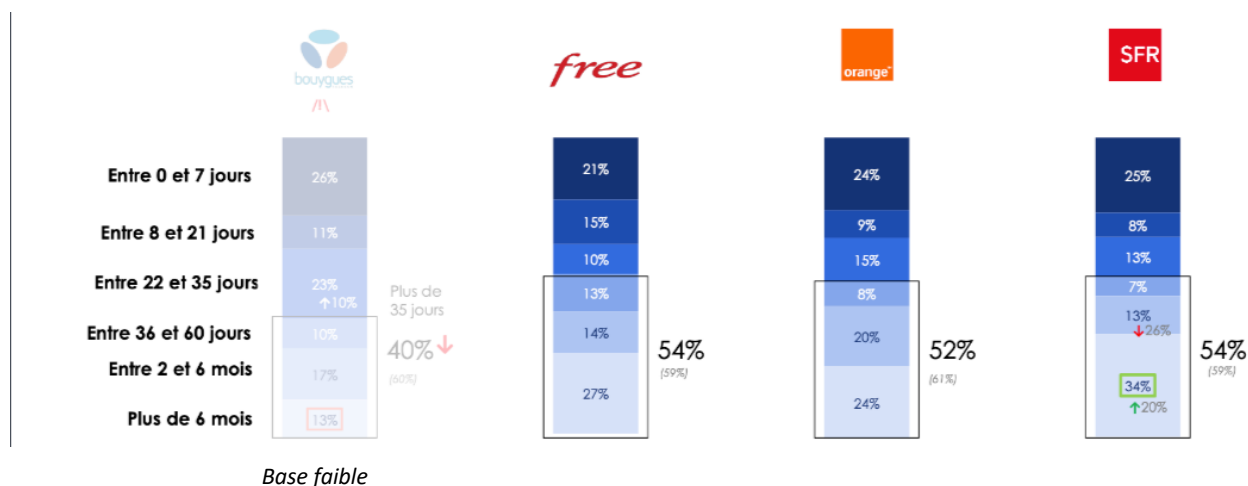


Ce chiffre est bien trop élevé de notre point de vue. Il est identique à celui de 2024 et en augmentation par rapport à l'année 2023.

➤ Durée de résolution des problèmes.

Lorsque les problèmes ne sont pas résolus, ils ont tendance à s'éterniser !

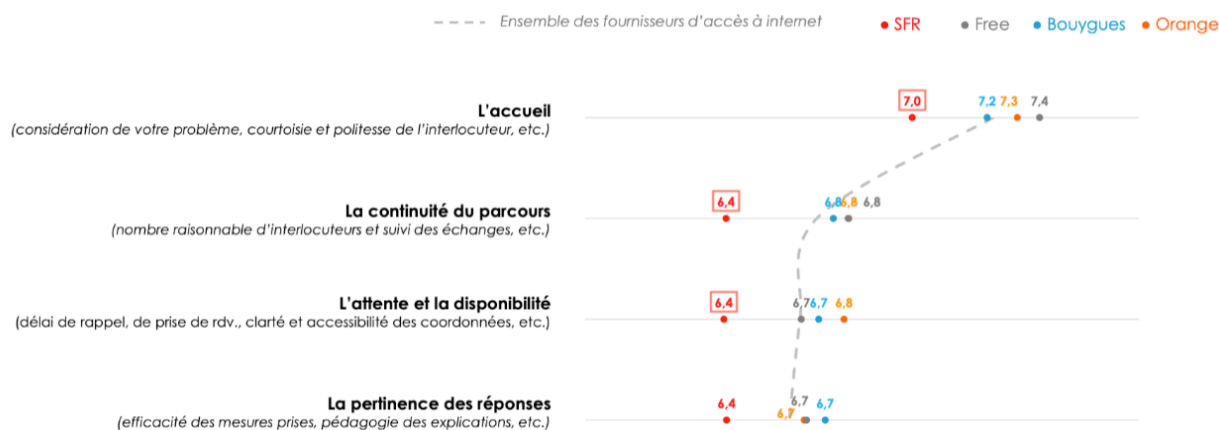
Sur les 11% de personnes interrogées ayant un problème non résolu après signalement au service client, plus de la moitié attendent une solution depuis plus d'un mois et entre 24% à 34% (selon l'opérateur) attendent depuis plus de 6 mois.



Ramené au nombre de lignes fixe actives cela veut dire que 3,5 millions de personnes ont un problème encore non résolu (au jour de l'interview) dont environ 1,7 million depuis plus d'1 mois et environ 1 millions depuis plus de 6 mois.

➤ performance des services clients des FAI

Elle reste en dessous des références usuelles de qualité pour les centres d'appels. Faible amélioration mesurée au fil des ans.



2.4 Enquête Covage/infranum sur le marché entreprise

Menée auprès de 816 dirigeants de TPE et PME, cette enquête annuelle réalisée par l'IFOP pour le compte de l'opérateur Covage et la fédération Infranum en est à sa 6^{ième} édition.

L'AFUTT a retenu les principaux résultats suivants :

- En 2025, 83 % des entreprises françaises sont désormais raccordées à la fibre. (+10% par rapport à 2024)
- Parmi les entreprises non encore fibrées, 30 % n'envisagent pas de projet de migration (avant d'y être contraint par la fermeture du cuivre), dont près de la moitié estimant ne pas avoir de besoin immédiat de la fibre. Une valeur proche, mais légèrement supérieure à celle relevée pour les particuliers.
- 18 % des dirigeants jugent manquer d'informations sur les offres disponibles et adaptées à leur situation.

Le classement des attentes vis-à-vis de l'opérateur (voir ci-dessous) met en avant les enjeux de fiabilité et de rapidité de réparation.



Conclusions et préconisations

Le plan France Très Haut débit a été piloté jusqu'en 2022 par un seul indicateur, celui du nombre de locaux raccordables. Depuis 5 ans, des indicateurs de qualité sont publiés et l'Afutt en fait l'analyse dans ce rapport. Néanmoins, l'Afutt estime nécessaire d'aller plus loin et réclame la mise en place d'**indicateurs fiables et audités** de la qualité de service 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 leur nombre n'est pas marginal.

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 leurs 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 locale optique mutualisée (BLOM) par les opérateurs d'infrastructures. Il faut maintenant, s'attacher à **améliorer l'identification de l'origine des pannes et rendre plus opérants les processus 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 pérennité, et la scalabilité** (Il y a déjà des problèmes de saturation) des infrastructures en fibre optique.

ANNEXE

Considérants sur la fermeture du cuivre

Assez naturellement, il a été décidé de ne pas maintenir en condition opérationnelle le réseau cuivre au côté d'un réseau en fibre destiné à le remplacer dans sa fonction. Un plan de fermeture du réseau cuivre, support à la fois des abonnements xDSL et RTC, a donc été élaboré, avec un planning compatible avec la mise à disposition de la fibre, commune par commune.

Cela suppose néanmoins que les caractéristiques essentielles des abonnements cuivre, à savoir le prix, les performances et la qualité de service se retrouvent à minima sur la nouvelle technologie.

En ce sens il convient de prendre en considération les éléments de qualité qui sont étudiés dans le présent observatoire, à savoir les notions de débit, de qualité de service et de résilience.

Naturellement, il convient également de s'assurer de la complétude de l'offre en fibre sur les territoires au fur et à mesure de la fermeture, qui est planifiée par lot entre 2025 et 2030.

Considérants sur le nouveau service universel

Dans le cadre de la transition du cuivre vers la fibre les obligations de service universel n'ont pas été reconduite pour le moment, mais il conviendra de s'assurer, à l'issue de cette migration, que les nouveaux objectifs de service universel fixés par la réglementation européenne de 2018, en son article 84, sont tenus par la communauté des opérateurs d'infrastructures.

L'article L35-1 du code des postes et communications électroniques (CPCE) pris en application du code européen cité ci-dessus, indique que « Le service universel des communications électroniques permet à tout utilisateur final d'avoir accès, en position déterminée, à un tarif abordable à un service d'accès adéquat à l'internet haut débit et à un service de communications vocales ».

La notion importante ici est celle de **service d'accès adéquat à l'internet** qui est défini dans le code européen comme capable de fournir le débit nécessaire pour prendre en charge un ensemble de services numériques permettant d'assurer la participation de chacun à la vie sociale et économique dans son pays.

Sur l'année 2025, selon le site NPERF qui compile les tests de débit réalisés par les clients avec leur agent logiciel, le débit descendant toute technologie filaire, varie en moyenne et selon les opérateurs de 491,1 à 339,8 Mbps et sur la voie montante de 371,4 à 267,3 Mbps. C'est tout à faire correct pour être qualifié de débit adéquat d'accès à Internet.

C'est évidemment plus faible que les débits max annoncés en France par les opérateurs commerciaux sur leurs offres fibre : les offres d'entrée de gamme proposent un débit de 1Gbps en voie descendante et 700 Mbps en voie montante. Un peu plus haut en gamme, on trouve maintenant, même pour le grand public, des offres à débits max symétriques à 8 Gbps, à des prix très abordables.

L'AFUTT constate avec étonnement que les 4 grands opérateurs du marché français ne font pas apparaître dans leurs conditions générales de vente (CGV) de débits minima garantis³, ni de débits habituellement disponibles, comme le prévoit le règlement européen de 2015, ni de débits aux conditions habituelles aux heures de pointe comme le suggère le guide du BEREC de 2024 consacré aux réseaux THD.

Si sur les offres cuivre, on a pu comprendre la frilosité des opérateurs à prendre ce type d'engagements en raison de la variabilité des débits disponibles au client en fonction de la longueur des lignes, on ne voit pas ce qui justifie cette absence d'engagement sur la fibre qui, elle, ne subit quasiment pas de pertes linéiques.

L'AFUTT fait campagne pour obtenir ces engagements. La matérialisation de l'effectivité d'un service universel et la transparence sur la réalité des débits réellement disponibles chez le client ne peuvent pas se contenter de simples déclarations commerciales sur des débit théoriques.

³ Certains simplement 512 Kbps