

Évolution de la qualité de service des accès fibre mars 2022 - mars 2026

afutt

CC BY NC

Avant propos

Les informations actuellement disponibles sur **la qualité de service rendue*** par les accès fibre proviennent de deux sources distinctes :

> D'une part, au titre de la décision 2020-1432 de l'ARCEP

celles produite par les Opérateurs d'Infrastructure (OI), également appelés Opérateurs d'Immeuble dans certains textes, et qui sont actuellement au nombre de 230 répartis sur tout le territoire. Pour l'analyse, on peut les regrouper par maison mère qui sont actuellement au nombre de 7 auxquelles ont doit ajouter un opérateur privé, Chartres Métropole.

Ce sont des indicateurs « à dire d'OI » : c'est à dire qu'ils sont auto-administrés par les OI et publiés normalement mensuellement sur un site internet librement et facilement accessible, généralement le portail de l'OI.

> D'autre part, l'ARCEP publie semestriellement un observatoire des réseaux en fibre optique

Cet Observatoire existe depuis la mi-2023 et est publié deux fois par an. Les informations sont collectées par l'ARCEP principalement auprès des opérateurs commerciaux, qui jugent la qualité de chacun des réseaux fibre que leur fournissent localement les opérateurs d'Infrastructure.

Ce sont des indicateurs « à dire d'OCEN »

Des retours sur les malfaçons des prestations des OCEN « à dire d'OI » sont également présents mais seulement via les données communiquées par Altitude et XPFibre

* pour disposer en complément d'indicateurs sur la qualité perçue par les utilisateurs se reporter à l'Observatoire de l'AFUTT

Évolution de la QS des OI

Au vu de leurs publications dans le cadre de la décision n° 2020-1432 de l'Arcep en date du 8 décembre 2020.

publication « à dire d'OI »

contenu des annexes 2 et 3 de la décision 2020-1432

Au titre de la décision 2020-1432, les opérateurs d'infrastructure (OI) sont tenus de produire les valeurs relatives à 37 indicateurs définis par l'ARCEP principalement répartis en deux catégories entre production et SAV, auxquels s'ajoutent 2 indicateurs relatif à l'hébergement.

A noter que les offres destinées aux entreprises, avec qualité de service renforcée, font l'objet d'un suivi spécifique à travers 9 indicateurs qui les concernent directement.
11 indicateurs sont demandés à la publication mais ne sont pas encadrés par des seuils ou plafonds.

indicateurs	catégorie	avec seuil ou plafond	nombre
toutes lignes	production	oui	9
		non	6
	SAV	oui	8
		non	3
	hébergement	non	2
avec QS renforcée	production	oui	2
	SAV	oui	7
TOTAL			37

Les OI publient ces informations sans contrôle par un tiers de confiance.
A ce jour, ces informations sont disponibles jusqu'au T1 2026 pour la majorité des OI, toutefois Orange et Altitude ne l'ayant pas fait, les publications de février 2026 ont été prises à la place pour le premier et celles d'avril 2026 pour le second.

Méthode d'analyse

Les indicateurs listés dans la décision 2020-1432 et assujettis à des seuils ou des plafonds ont vocation à faire l'objet d'un engagement contractuel et d'un mécanisme de pénalité associés entre OI et OC. Les échanges au sein deu club QOSTIC laisse à penser que cette disposition n'est pas appliquée à ce jour entre les acteurs concernés.

Quoi qu'il en soit ces indicateurs doivent être considérés par le clienbt final comme des niveaux maxima de qualité de service atteignable sur leur lieu de résidence, les opérateurs commerciaux (OC) ne pouvant améliorer par eux même les performances de qualité de la Boucle Local Mutualisée (BLOM) qui leur est délivrée par les OI, ni les mettre en concurrence, car chaque OI est en situation de monopole sur la partie de territoire qu'il opère.

Pour l'analyse de ces indicateurs, l'Afutt s'appuie sur deux types d'information pour chacun des OI :

- Le nombre d'indicateurs conformes aux seuils définis par l'ARCEP
- La moyenne des notes de 0 à 20 attribuées à chacun des indicateurs d'un OI en fonction de sa valeur par rapport au seuil précédent pour l'ensemble des indicateurs d'un OI.

Important : le mode de coloration des cellules des différents tableaux et de calcul de la note sont décrits en fin de document.

Évolution de la QS des OI selon décision 2034 de l'ARCEP

1. ÉTUDE DES INDICATEURS TOUT ACCÈS AVEC SEUIL OU PLAFOND

Évolution globale de la QS des OI

Résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	T1-2026
Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP sur 26 :	7,3	13,8
Nb. moyen d'indicateurs remplis :	12	20
Nb OI ayant 27 indicateurs remplis :	0	9
Note moyenne :	5,1	9,8
% OI avec note > 10 :	6%	55%

Résultats par maison mère

Note globale / 20		
Maisons mères	mars-22	T1-2026
Altitude (hors rachats en 2021)	8,0	12,6
Altice (rachats en 2020)	3,1	12,4
Altice (hors rachats en 2020)	4,2	12,2
Altitude (rachats en 2021)	3,9	12,2
Axione	8,9	8,8
Lumière	5,6	6,9
Régies et syndicats	6,7	6,5
Orange Concessions	4,6	6,0
Orange OI	4,7	5,7
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,0	1,6

Légende
20
18
16
14
12
10
8
5
0

Les tableaux ci-dessus basés sur les publications des OI confirment l'amélioration de la qualité entre mars 2022 et le T1 2026 mais toujours une très forte disparité entre les maisons mères des OI tant dans leur niveau de qualité que dans leur évolution avec toutefois un certain tassement de la tête par rapport aux résultats précédents.
Quoi qu'il en soit, aujourd'hui encore, **aucune maison mère ne respecte la totalité des objectifs de QoS fixés en 2020 et aucun OI n'a rempli la totalité des indicateurs !**

Évolution de la QS production

Résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	T1-2026
Nb. moyen d'indicateurs PRODUCTION conformes aux seuils ARCEP sur 10 :	3,3	5,2
Nombre total d'indicateurs conformes :	256	516
Note moyenne :	6,3	9,8

Résultats par maison mère

Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP par rapport au total de 10 :

Maison mère	mars-22	T1-2026
Altice (hors rachats en 2020)	2,6	7,0
Altice (rachats en 2020)	0,4	6,8
Altitude (rachats en 2021)	1,3	5,6
Altitude (hors rachats en 2021)	6,1	5,5
Lumière	5,8	5,6
Régies et syndicats	5,0	4,3
Axione	5,3	3,9
Orange Concessions	2,5	3,7
Orange OI	3,2	3,4
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	1,0	1,0

Légende
10
8
6
5
4
3
2
1
0

- En se focalisant sur les raccordements, on peut voir que la QS, évaluée d'après les publications de l'Arrêté 2020, s'est améliorée entre mars 2022 et le T1 2026 mais qu'il subsiste toujours de fortes disparités entre les meilleures et les pires et que la note moyenne peine toujours à atteindre la moyenne de 10.

Évolution de la QS SAV

Résultats pour l'ensemble des OI sur le territoire

	mars-22	T1-2026
Nb. moyen d'indicateurs SAV conformes aux seuils ARCEP sur 8 :	4,2	4,8
Nombre total d'indicateurs conformes :	278	474
Note moyenne :	8,4	11,4

Résultats par maison mère

Nb. moyen d'indicateurs conformes aux seuils ARCEP par rapport au total de 8 :

Maison mère	mars-22	T4-2025
Altice (rachats en 2020)	3,6	6,7
Altitude (hors rachats en 2021)	5,7	6,3
Altitude (rachats en 2021)	3,2	5,8
Altice (hors rachats en 2020)	3,2	5,8
Lumière	3,5	4,6
Régies et syndicats	4,0	4,5
Orange OI	3,0	3,5
Orange Concessions	2,5	3,4
Axione	4,0	3,1
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,0	1,0

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

Pour le SAV l'amélioration entre mars 2022 et le T1 2026 évaluée d'après les publications des OI est assez nette, mais, comme pour la précédente publication, certaines maisons mères stagnent voire reculent et surtout le nombre moyen d'indicateurs conformes reste pour la plupart des OI loin de 8.

Évolution du taux de signalisation sur parc (NRO-DTIO)

Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois (seuil plafond de 1%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Lumière	0,05%	0,05%
Axione	0,06%	0,05%
Altice (rachats en 2020)	0,00%	0,05%
Altitude (hors rachats en 2021)	0,08%	0,05%
Régies et syndicats	0,07%	0,08%
Altice (hors rachats en 2020)	0,17%	0,10%
Orange Concessions	0,06%	0,16%
Orange OI	0,07%	0,19%
Altitude (rachats en 2021)	0,77%	0,19%
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	1,83%	2,22%

Légende	
0%	100%
1%	80%
2%	60%
3%	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total renseigné par maison mère (seuil plafond de 1%)		
Maison mère	T3 2022	T4-2025
Lumière	4/4	5/5
Axione	14/14	1/1
Altice (rachats en 2020)	1/1	6/6
Altitude (hors rachats en 2021)	16/16	16/16
Régies et syndicats	2/2	2/2
Altice (hors rachats en 2020)	21/22	22/22
Orange Concessions	16/16	16/16
Orange OI	6/6	7/7
Altitude (rachats en 2021)	7/9	9/9
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	0/1	0/1

Sur cet indicateur, l'objectif de qualité fixé est très largement tenu si ce n'est pour FREE qui connait une forte chute ces derniers mois, à noter la baisse du nombre d'OI publiés chez AXIONE.

Attention! cet indicateur ne tient pas compte des signalements à tort (cf. planche 24) et ne reflète pas l'expérience utilisateur (cf.planche 32)

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 1% :	87/91	84/85
soit :	96%	99%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	95%	85%

Évolution de la QS des OI selon décision 2034 de l'ARCEP

2. ÉTUDE DES INDICATEURS AVEC SEUIL OU PLAFOND POUR LES LIGNES À QUALITÉ RENFORCÉE

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

Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée (seuil plancher de 80%)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Régies et syndicats	0%	100%
Altice (rachats en 2020)		83%
Altice (hors rachats en 2020)		82%
Axione	20%	77%
Orange OI	0%	70%
Orange Concessions	0%	52%
Altitude (hors rachats en 2021)		13%
Altitude (rachats en 2021)		0%
Lumière		
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)		

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

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plafond de 80 %)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Régies et syndicats	0/1	1/1
Altice (rachats en 2020)	N/A	4/6
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	11/18
Axione	N/A	7/11
Orange OI	0/3	0/2
Orange Concessions	N/A	1/3
Altitude (hors rachats en 2021)	0/15	2/16
Altitude (rachats en 2021)	0/9	0/9
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Si le respect du délai a progressé depuis le T3 2022, encore beaucoup trop d'OI ne publient pas cet indicateur ou restent loin du seuil défini par l'ARCEP et aucune augmentation n'est perçue dans les dernières publications.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 0,01% :	5/43	26/66
soit :	12%	39%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	45%	66%

Évolution du délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM

Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 10h HO (seuil plafond de 10h)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (hors rachats en 2021)	0	0
Altitude (rachats en 2021)	0	0
Orange Concessions	N/A	0
Régies et syndicats	N/A	0
Axione	0	3
Altice (rachats en 2020)	N/A	13
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	17
Orange OI	30	21
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
0	100%
8	80%
12	60%
20	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plafond de 8 HO)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (hors rachats en 2021)	15/15	16/16
Altitude (rachats en 2021)	9/9	9/9
Orange Concessions	N/A	2/2
Régies et syndicats	N/A	1/1
Axione	14/14	13/15
Altice (rachats en 2020)	N/A	3/6
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	8/18
Orange OI	0/2	0/2
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Les quelques progrès enregistrés depuis le T3 2022 restent entachés par le nombre croissant d'OI soit dépassant le seuil fixé, soit qui n'ont pas publié cet indicateur.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 0,01% :	38/40	52/69
soit :	95%	75%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	42%	69%

Évolution du taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10 HO

Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10 HO (seuil plancher de 99%)

,	T3 2022	T1-2026
Altice (rachats en 2020)		100%
Altice (hors rachats en 2020)		100%
Orange OI	100%	100%
Orange Concessions	100%	100%
Altitude (rachats en 2021)	0%	11%
Axione	79%	9%
Altitude (hors rachats en 2021)	0%	0%
Lumière		
Régies et syndicats		0%
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)		

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

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plancher de 99 %)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altice (rachats en 2020)	N/A	5/5
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	18/18
Orange OI	3/3	3/3
Orange Concessions	11/11	6/7
Altitude (rachats en 2021)	0/9	1/9
Axione	11/14	0/11
Altitude (hors rachats en 2021)	0/15	0/16
Lumière	N/A	N/A
Régies et syndicats	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Toujours moins de la moitié des OI respecte le seuil et cette proportion peine à remonter ! Les autres en sont très loin. En outre, l'examen OI par OI montre que beaucoup d'OI n'ont toujours pas publié cet indicateur.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 99 % :	25/52	33/70
soit :	48%	47%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	54%	70%

Évolution de l'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO

Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10 HO (seuil plafond de 0,01%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (hors rachats en 2021)	0,00%	0,00%
Altitude (rachats en 2021)	0,00%	0,00%
Régies et syndicats	0,00%	0,00%
Axione	0,00%	0,00%
Altice (rachats en 2020)	0,00%	0,04%
Altice (hors rachats en 2020)	0,02%	0,04%
Orange OI	0,00%	0,07%
Orange Concessions	0,00%	0,21%
Lumière	0,00%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
0,00%	100%
0,01%	80%
0,02%	60%
0,50%	50%
1,00%	40%
2,00%	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plafond de 0,01%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (hors rachats en 2021)	9/10	16/16
Altitude (rachats en 2021)	4/4	9/9
Régies et syndicats	2/2	1/1
Axione	7/7	12/12
Altice (rachats en 2020)	2/2	0/6
Altice (hors rachats en 2020)	12/14	3/19
Orange OI	4/4	0/4
Orange Concessions	10/10	7/13
Lumière	2/2	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Pour cet indicateur, l'objectif de disponibilité n'est tenu que par moins de deux OI sur trois soit une baisse sensible depuis juillet 2025 (89%) comme depuis 2022 (95%).

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 0,01% :	52/55	48/80
soit :	95%	60%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	57%	80%

Évolution du taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO

Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI (seuil plancher 90%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altice (rachats en 2020)	N/A	90%
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	88%
Axione	36%	69%
Régies et syndicats	57%	56%
Altitude (hors rachats en 2021)	0%	40%
Altitude (rachats en 2021)	N/A	19%
Lumière	N/A	N/A
Orange Concessions	60%	N/A
Orange OI	84%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
0%	100%
70%	80%
80%	60%
90%	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme par maison mère (seuil plancher 90%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altice (rachats en 2020)	N/A	3/4
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	11/16
Axione	2/15	3/8
Régies et syndicats	N/A	0/1
Altitude (hors rachats en 2021)	N/A	5/16
Altitude (rachats en 2021)	N/A	1/9
Lumière	N/A	N/A
Orange Concessions	0/5	N/A
Orange OI	2/4	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Ces résultats restent toujours aussi affligeants : non seulement moins d'un tiers des OI sont conformes mais les autres sont très loin de la conformité et à peine la moitié l'ont publié.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes au seuil ARCEP de 90% :	4/40	23/54
soit :	10%	43%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	42%	54%

Évolution du délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO-mode OI

Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI (seuil plafond de 45 jours ouvrés)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	N/A	7,8
Altitude (hors rachats en 2021)	0,0	9,5
Altice (rachats en 2020)	N/A	25,6
Axione	26,5	28,7
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	37,1
Régies et syndicats	110,0	38,8
Lumière	N/A	N/A
Orange Concessions	113,0	N/A
Orange OI	136,8	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
45	100%
60	80%
90	60%
150	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme par maison mère (seuil plafond de 45 jours ouvrés)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	N/A	8/9
Altitude (hors rachats en 2021)	15/15	16/16
Altice (rachats en 2020)	N/A	3/4
Axione	12/15	10/15
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	15/16
Régies et syndicats	0/1	1/1
Lumière	N/A	N/A
Orange Concessions	0/5	N/A
Orange OI	0/4	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Le respect du seuil de l'ARCEP a progressé depuis 2022 pour une partie des OI qui le publient mais le nombre de ceux qui le respectent remonte peu à peu (37 à 53) et le nombre de ceux qui le publient retrouve presque celui de juillet 2025 (61% pour 66%).

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes au seuil ARCEP de 45j :	27/40	53/61
soit :	68%	87%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	42%	61%

Évolution du délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 4h HO/HNO

Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 4h HO/HNO (seuil plafond de 6h)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	N/A	0,0
Altitude (hors rachats en 2021)	N/A	0,2
Régies et syndicats	85,3	1,4
Axione	118,6	1,7
Altice (rachats en 2020)	N/A	2,2
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	3,8
Orange OI	231	4
Orange Concessions	332	195
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
6	100%
8	80%
12	60%
18	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme par maison mère (seuil plafond de 6h)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	9/9	9/9
Altitude (hors rachats en 2021)	15/15	16/16
Régies et syndicats	0/1	1/1
Axione	0/1	13/15
Altice (rachats en 2020)	N/A	2/2
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	9/11
Orange OI	N/A	1/2
Orange Concessions	N/A	0/2
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Les résultats des OI publiés sont plutôt bons mais toujours trop peu d'entre eux les publient même si leur nombre a augmenté, il atteint à peine 60%. La queue de peloton stagne toujours dans la médiocrité.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes au seuil ARCEP de 45j :	24/28	51/58
soit :	86%	88%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	29%	58%

Évolution du taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4h HO/HNO

Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4h HO/HNO (seuil plancher de 99,9%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Régies et syndicats	99,2%	100,0%
Orange OI	99,6%	100,0%
Axione	0,0%	99,8%
Altice (rachats en 2020)	N/A	99,7%
Orange Concessions	100,0%	99,3%
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	98,5%
Altitude (hors rachats en 2021)	N/A	93,7%
Altitude (rachats en 2021)	N/A	33,3%
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
99,9%	100%
95%	80%
92%	60%
90%	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme vs nombre publié par maison mère (seuil plancher de 99,9%)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Régies et syndicats	0/1	1/1
Orange OI	1/3	4/4
Axione	0/15	8/12
Altice (rachats en 2020)	N/A	4/6
Orange Concessions	6/7	9/13
Altice (hors rachats en 2020)	N/A	8/19
Altitude (hors rachats en 2021)	1/15	14/16
Altitude (rachats en 2021)	0/9	3/9
Lumière	N/A	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Cette fois encore, plus de 50% des OI ayant publié cet indicateur ont atteint la cible mais aucune maison mère n'y a réussi pour tous ses OI et certains en sont très loin malgré des progrès depuis 2022.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 99,9% :	8/50	51/80
soit :	16%	64%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	52%	80%

Évolution de l'indisponibilité du parc des accès GTR 4h HO/HNO

Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès avec GTR 4h HO/HNO (seuil plafond de 0,001%)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	0,000%	0,000%
Altitude (hors rachats en 2021)	0,433%	0,002%
Altice (rachats en 2020)	0,078%	0,002%
Altice (hors rachats en 2020)	0,062%	0,002%
Régies et syndicats	0,000%	0,003%
Axione	0,000%	0,014%
Orange OI	0,003%	0,021%
Orange Concessions	0,026%	0,133%
Lumière	0,063%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende	
0,001%	100%
0,002%	80%
0,005%	60%
0,010%	50%
	40%
	30%
	20%
	10%
	0%

Nombre d'OI avec cet indicateur conforme v/s nb total par maison mère (seuil plafond de 0,001%)

Maison mère	T3 2022	T1-2026
Altitude (rachats en 2021)	3/3	8/9
Altitude (hors rachats en 2021)	3/8	8/16
Altice (rachats en 2020)	0/3	1/4
Altice (hors rachats en 2020)	8/12	5/17
Régies et syndicats	1/1	0/1
Axione	7/7	4/11
Orange OI	3/4	1/3
Orange Concessions	8/10	2/7
Lumière	1/2	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Cet indicateur montre que l'objectif de disponibilité de ces lignes à qualité de service renforcée est très peu tenu et aucune amélioration n'est perceptible, au contraire, le % d'OI conforme continue à nettement baisser.

On note également toujours autant de disparité entre les OI mais il faut néanmoins saluer l'augmentation du nombre d'OI qui publient cet indicateur sensible, désormais 2/3.

	T3 2022	T1-2026
Nb. moyen d'OI conformes aux seuils ARCEP de 0,001% :	34/50	29/68
soit :	68%	43%
% d'OI ayant publié cet indicateur :	52%	68%

Évolution de la QS des OI selon décision 2034 de l'ARCEP

3. INDICATEURS SANS SEUIL OU PLAFOND

Évolution des taux de malfaçons du raccordement final

Taux de malfaçons du raccordement final (pas de seuil ARCEP)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Orange OI	7,6%	6,0%
Orange Concessions	30,0%	11,4%
Régies et syndicats	1,8%	83,4%
Axione	11,2%	111,6%
Altice (hors rachats en 2020)	35,3%	N/A
Altice (rachats en 2020)	30,8%	N/A
Altitude (hors rachats en 2021)	19,9%	N/A
Altitude (rachats en 2021)	39,5%	N/A
Lumière	37,2%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	N/A	N/A

Légende
1%
2%
3%
4%
5%
10%
15%
20%

	T3 2022	T1-2026
Moyenne :	26,2%	49,2%
Médiane :	0,4%	11,0%
Quartile 3 :	5,2%	30,3%
Nombre de mesures :	38	38
Nombre de mesures < 5% :	28	14
% d'OI ayant publié cet indicateur :	40%	38%

Selon l'annexe 3 de la décision 2020-34, ces malfaçons sont supposées cumuler les raccordements effectués en mode OI et en mode STOC.
Pour le mode STOC seul (malfaçons imputées aux OCEN par les OI) se reporter aux planches 37 et 38.

Toujours peu d'informations disponibles pour cet indicateur publié par à peine plus d'un OI sur trois : selon les OI on note par rapport à 2022 soit une nette amélioration ou au contraire une forte dégradation qui peut atteindre des niveaux invraisemblables ! Comment peut-on dépasser 100% de malfaçons !!!

Par rapport au précédent trimestre, la moyenne s'est effondrée et le nombre de mesures < 5% a baissé d'un tiers tandis que le nombre de publications stagne à près de 1/3 !

Évolution du taux d'échec d'accès à la boucle locale – cause OI

Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - cause OI - pas de seuil ARCEP		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Régies et syndicats	1,55%	0,00%
Axione	0,86%	0,09%
Orange Concessions	0,73%	0,55%
Altice (rachats en 2020)	0,70%	0,67%
Orange OI	0,82%	0,74%
Altice (hors rachats en 2020)	0,97%	0,91%
Lumière	0,52%	1,15%
Altitude (hors rachats en 2021)	0,56%	N/A
Altitude (rachats en 2021)	0,39%	N/A
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	0,58%	N/A

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

	T3 2022	T1-2026
Moyenne :	0,8%	0,6%
Médiane :	0,6%	0,5%
Quartile 3 :	0,9%	0,9%
Nombre de mesures :	55	71
Nombre de mesures < 0,5% :	25	31
% d'OI ayant publié cet indicateur :	57%	71%

Les derniers résultats pour cet indicateur sont plutôt bons, **mais ne concernent que les causes OI** (commandes refusées ou non produites correctement)**.** L'absence de cohérence avec les indicateurs des planches 34 et 35 laisse perplexe.

Le nombre d'OI ayant moins de 0,5% d'échecs a augmenté par rapport à 2022 mais légèrement baissé par rapport au trimestre précédent. En revanche le nombre de publications a bien progressé.

Évolution du taux de signalisation à tort par un opérateur commercial

Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial (pas de seuil ARCEP)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Orange Concessions	30%	19%
Orange OI	47%	22%
Altitude (rachats en 2021)	35%	25%
Axione	32%	25%
Altitude (hors rachats en 2021)	25%	25%
Régies et syndicats	36%	27%
Lumière	35%	34%
Altice (hors rachats en 2020)	28%	39%
Altice (rachats en 2020)	33%	45%
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	56%	61%

Légende
5%
10%
15%
20%
25%
30%
35%
40%
50%
100%

	T3 2022	T1-2026
Moyenne :	31%	29%
Médiane :	31%	25%
Quartile 3 :	39%	37%
Quartile 4 :	100%	76%
Nombre de mesures :	94	99
Nombre de mesures < 10% :	5	1
% d'OI ayant publié cet indicateur :	98%	99%

- **Ces pourcentages restent très élevés malgré la baisse observée sur les derniers mois : près d'une erreur de signalement sur 4 en médiane**
- Toujours une grande disparité entre les maisons mères
- un taux très élevé pour les plus mauvais atteignant encore jusqu'à 76 % (quartile 4)
- Le seul point positif est la baisse du nombre d'OI à moins de 10%

Cet indicateur mériterait d'être audité et analysé car il affecte considérablement les délais de SAV et la relation avec le client final.

Interruption moyenne annuelle de services en heures par abonné

Interruption moyenne annuelle de services (en Jrs) (pas de plafond ARCEP)		
Maison mère	T3 2022	T1-2026
Axione	3,1	0,1
Altice (rachats en 2020)	4,1	0,7
Altitude (hors rachats en 2021)	2,5	0,8
Lumière	2,0	1,0
Altice (hors rachats en 2020)	10,8	1,5
Orange Concessions	2,9	1,9
Régies et syndicats	14,6	1,9
Orange OI	11,9	2,5
Altitude (rachats en 2021)	2,8	3,7
Réseau Optique de France (FREE Infrastructure)	2,4	N/A

Légende
0,3
0,5
1,0
1,5
2,0
2,5
3
5
10
20

	T3 2022	T1-2026
Moyenne :	5,7	1,5
Médiane :	1,7	0,9
Quartile 3 :	3,9	2,0
Quartile 4 :	80,6	8,3
Nombre de mesures :	91	96
Nombre de mesures < 0,5 :	7	30
% d'OI ayant publié cet indicateur :	95%	96%

- Lorsqu'on rapproche cet indicateur du taux de pannes (planche 10) on est amené à constater que les pannes d'origine OI sont peu fréquentes mais durent (trop) longtemps.
  Par calcul on trouve ainsi, par exemple, 8,33 jrs pour Axione et 83, 33 pour lumière. les témoignages de plaintes reçues à l'AFUTT et l'enquête réalisée par CSA (leurs planches 87 et 90), bien que portant sur la totalité des interruptions, c'est à dire d'origine OI et OCEN, vont dans ce sens.

- Points positifs toutefois, cet indicateur est publié par presque tous les OI et l'amélioration est nettement perceptible au global y compris par rapport aux trimestres précédents

Évolution de la QS des OI selon décision 2034 de l'ARCEP

4. CONCLUSION SUR L'ANALYSE DES INDICATEURS

Revue des indicateurs problématiques

Indicateurs avec seuil		Médiane	
N°	Intitulé de l'indicateur	T3 2022	T1-2026
21	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10h HO (seuil plancher de 99%)	0,0%	25,5%
4	En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique sans lourds travaux de génie civil – 80e centile (seuil plafond de 7 JO)	25	23
23	Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI (seuil plancher 90%)	0,0%	77,5%
5	En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique avec lourds travaux de génie civil – 80e centile (seuil plafond de 25 JO)	36	49
19	Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée (seuil plancher de 80%)	0,0%	66,7%
27	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès avec GTR 4h HO/HNO (seuil plafond de 0,001%)	0,000%	0,002%

Indicateur sans seuil		Médiane	
N°	Intitulé de l'indicateur	T3 2022	T1-2026
36	Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial (pas de seuil ARCEP)	27%	25%

Ci-dessus sont listés les indicateurs les plus éloignés des seuils prescrits par l'ARCEP dont ceux surlignés en rouge sont très éloignés du seuil prescrit. A noter qu'ils sont à peine moins nombreux ce dernier trimestre que les précédents et peinent à se rapprocher des seuils prescrits.

Légende		
Plancher	Plafond	ind 36
>= P	<= P	<=10%
0,9P à P	> P et <= 2P	>10% et <=20%
0,8 à 0,9P	>2 P et <=3 P	>20% et <=30%
0,7 à 0,8P	>3 P et <= 4 P	>30% et <= 40%
<0,7P	>4 P	>40%

Notre analyse

L'analyse de ces résultats donne une idée assez précise de la situation et de son évolution depuis mars 2022 :

- Que l'on considère la situation globale ou les aspects limités à la production ou au SAV, il apparaît de fortes disparités entre les OI et entre les maisons mères, ce qui pose un problème d'égalité de traitement des clients selon les territoires.
- Même si l'on peut constater dans certains domaines une tendance à l'amélioration au fil du temps, trop d'indicateurs restent éloignés des seuils définis par l'ARCEP et trop d'OI ne montrent aucune tendance à l'amélioration et ne publient pas la totalité des indicateurs.
- l'absence manifeste de tenue des performances dans les offres à qualité renforcée posent un problème particulier: les GTR 4H ou 10H sont supposées se retrouver dans les contrats proposés aux entreprises par les opérateurs commerciaux. Peut on alors parler de « Garantie » de Temps de Réparation ?
- Le taux de signalements à tort des OCEN vers les OI est préoccupant. Il induit un jeu de ping pong extrêmement préjudiciable pour le client final et la résolution rapide de ses problèmes. Les témoignages d'insatisfactions reçus à l'AFUTT confirment que ce dysfonctionnement est très impactant pour les clients.

Évolution de la QS des OI

Au vu de l'observatoire de l'ARCEP du 21 juillet 2026

publication « à dire d'OCEN »

Introduction

- Cette analyse est basée sur l'ensemble des publications de cet observatoire incluant :
  - D'une part, le taux de pannes mensuel défini comme le nombre de pannes[1] signalées par les opérateurs commerciaux à l'opérateur d'infrastructure pendant le mois considéré, rapporté au nombre de lignes en fibre optique en service[2].
  - D'autre part, le taux d'échecs au raccordement défini comme le nombre de tentatives de raccordement à la fibre optique initiées au cours du mois considéré qui se sont soldées par un échec imputable à l'opérateur d'infrastructure selon l'opérateur commercial, rapporté au nombre de tentatives de raccordement initiées au cours de ce mois qui ont fait l'objet d'un compte rendu d'intervention.
- Les données mentionnées sur les cartes ou sur l'historique sont moyennées sur six mois.
- Dans l'édition de septembre 2025, l'observatoire de l'ARCEP présentait deux indicateurs complémentaires permettant de rendre compte de l'expérience des utilisateurs : le taux de mises en service dans un délai de 60 jours et le taux d'abonnés affectés par au moins une panne dans le mois. Toutefois, depuis l'édition de mars 2026, le premier de ces indicateurs n'est pas repris.
- Par ailleurs, depuis mars 2025, l'observatoire rend compte de l'évolution des indicateurs relatifs au respect des processus industriels par les opérateurs commerciaux pour la réalisation des raccordements. Ces indicateurs portent sur un nombre limité de réseaux (deux maisons mères). Des travaux sont toujours en cours pour élargir le périmètre d'analyse à d'autres réseaux.

[1] Les pannes sont comptabilisées comme le nombre de tickets signalés par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure.
NDLR : On notera ici pour rappel qu'un signalement sur 4 (en valeur médiane) est déclaré à tort par les OI ce qui relativise grandement cet indicateur.

[2] Nombre d'abonnés actifs au premier jour du mois, fourni par les opérateurs commerciaux.

Évolution du taux de pannes des OI

Taux de pannes par OI	11/22 - 04/23	10/24 - 03/25	04/25 - 09/25	10/25 - 03/26
Meilleur résultat :	0,03%	0,00%	0,00%	0,01%
Plus mauvais :	4,59%	1,98%	1,70%	1,52%
Taux de panne moyen :	0,32%	0,21%	0,19%	0,19%
Nb OI >1% :	5	3	3	2

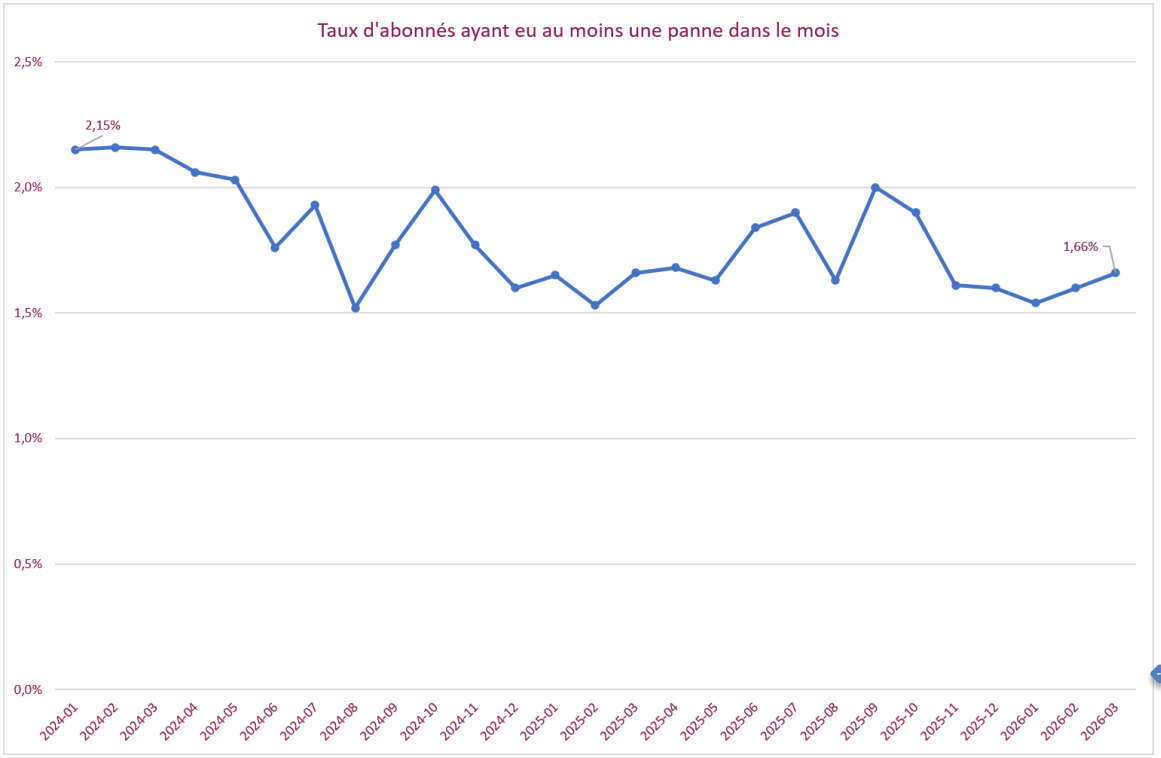
Nota : les pannes sont comptabilisées comme le nombre de tickets signalés par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure

Taux de pannes par maison mère				
Maison mère	11/22 - 04/23	10/24 - 03/25	04/25 - 09/25	10/25 - 03/26
Opérateurs privés	0,06%	0,10%	0,08%	0,07%
Lumière	0,08%	0,08%	0,08%	0,08%
Orange Concessions	0,08%	0,10%	0,10%	0,10%
Axione	0,12%	0,12%	0,13%	0,11%
Altitude (hors rachats en 2021)	0,09%	0,12%	0,10%	0,13%
Altice (rachats en 2020)	0,21%	0,17%	0,15%	0,13%
Altice (hors rachats en 2020)	0,43%	0,24%	0,22%	0,23%
Orange OI	0,09%	0,10%	0,17%	0,32%
Iliad	0,30%	0,28%	0,46%	0,53%
Altitude (rachats en 2021)	1,49%	0,73%	0,64%	0,59%

Légende
0,10%
0,20%
0,30%
0,40%
0,50%
0,60%
0,70%
1,00%
1,50%
2,00%

- Le taux de panne en moyenne de 0,19% est globalement faible par rapport au seuil plafond de 1% fixé pour ce type d'indicateur par la décision 2020-1432 et poursuit une amélioration progressive au fil des trimestres, avec toutefois une tendance à la dégradation en fin de classement.
- Le taux de panne à dire d'OC est assez proche de celui déclaré par les OI eux-mêmes (cf. planche 10) mais le classement par maison mère est un peu différent.
- On peut supposer que les OC n'ont pas purgé cet indicateur des signalements à tort (cf. planche 25) qui seraient de 25% en médiane selon les OI !

Évolution du taux d'abonnés ayant eu au moins une panne en un mois cause OI ou OCEN

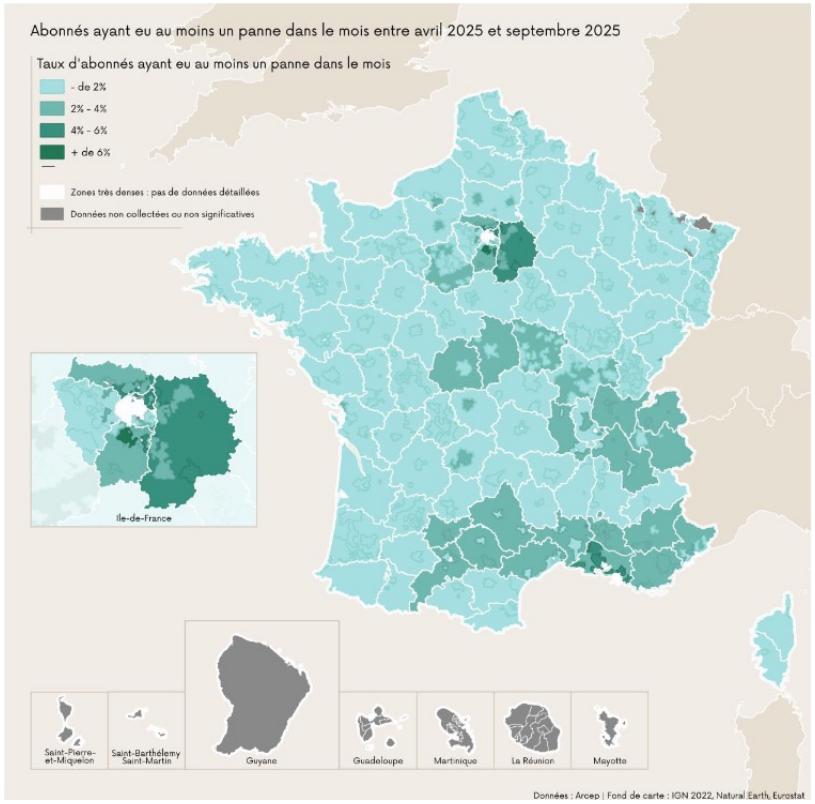


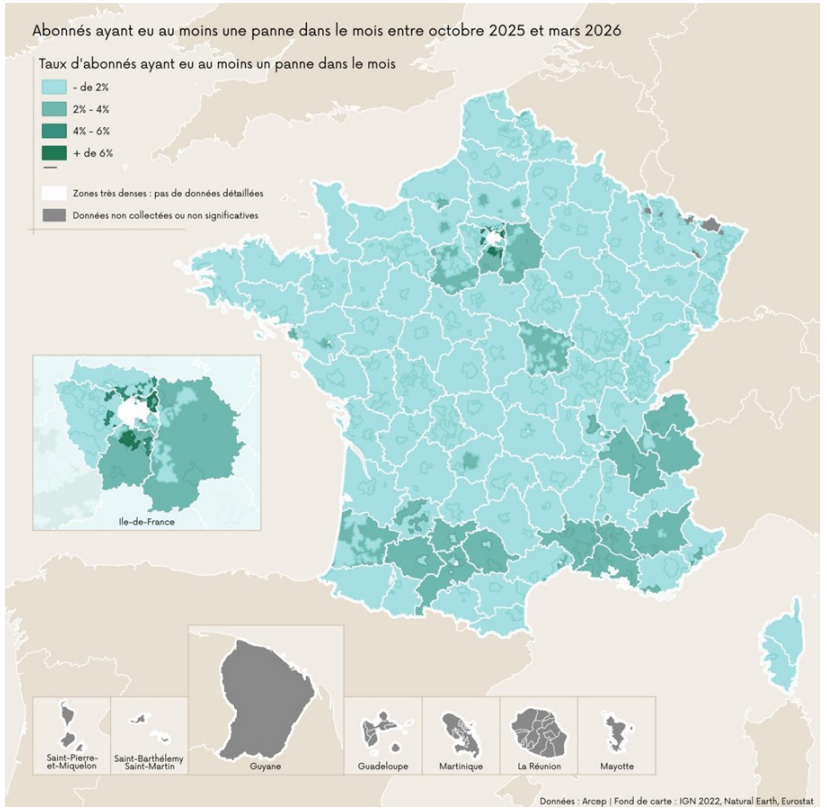
taux de pannes d'origine OI en moyenne

- Le taux d'abonnés ayant eu au moins une panne dans le mois, qui cumule les pannes d'origine OI et d'origine OC, est en moyenne annuelle glissante de **1,75 % en mars 2026** (encadré de la **page 22** de l'observatoire Arcep édition 8). D'un autre côté, le taux de pannes d'origine OI mentionné dans l'encadré de **la page 4** de ce même observatoire **se situe autour de 0,12%**

☛ On peut en déduire que l'origine des pannes provient très majoritairement des opérateurs commerciaux.

Répartition géographique des abonnés ayant eu une panne dans le mois





La juxtaposition des cartes extraites des deux dernières éditions du document de l'ARCEP montre que l'évolution des zones les plus critiques est assez contrastée et avec tout de même une tendance à la réduction.

Évolution du taux d'échec au raccordement

Taux d'échecs	05/23 - 10/23		10/24 - 03/25		04/25 - 09/25		10/25 - 03/26	
		retraité		retraité		retraité		retraité
Meilleur résultat :	1,93%	1,93%	2,37%	2,37%	2,57%	2,57%	2,72%	2,72%
Plus mauvais :	24,31%	20,86%	31,19%	30,67%	29,00%	27,49%	30,94%	30,08%
Taux d'échec moyen :	7,19%	6,65%	8,24%	8,01%	8,20%	7,83%	8,87%	8,87%
Nb >10% :	13	11	16	15	18	18	23	21

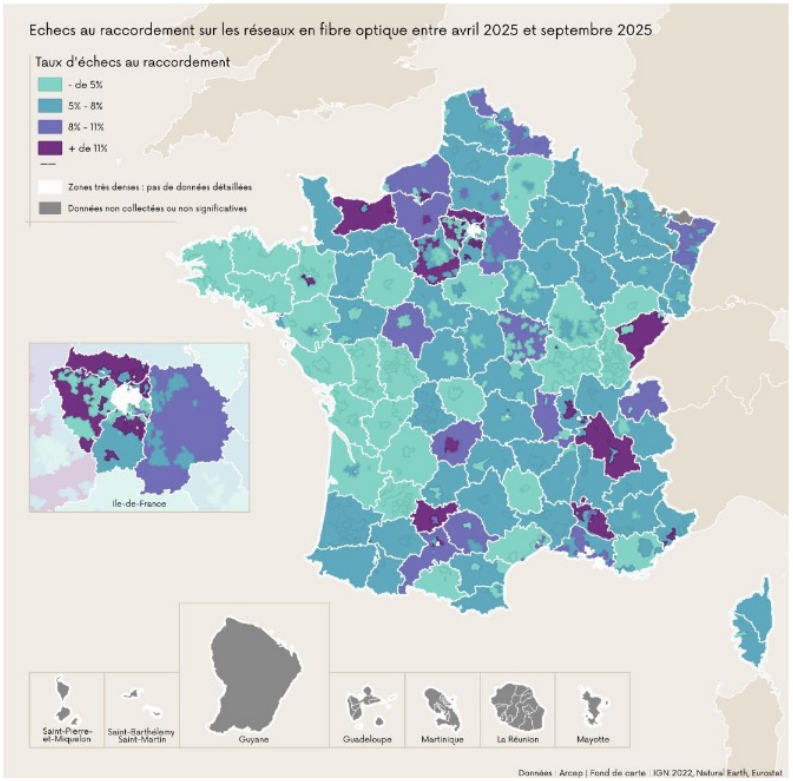
Les chiffres ci-dessus sont éloquents : la situation ne cesse de se dégrader, dans une proportion notable (+40% en taux d'échec et +80% pour le nombre d'OI > 10%) et de façon continue.

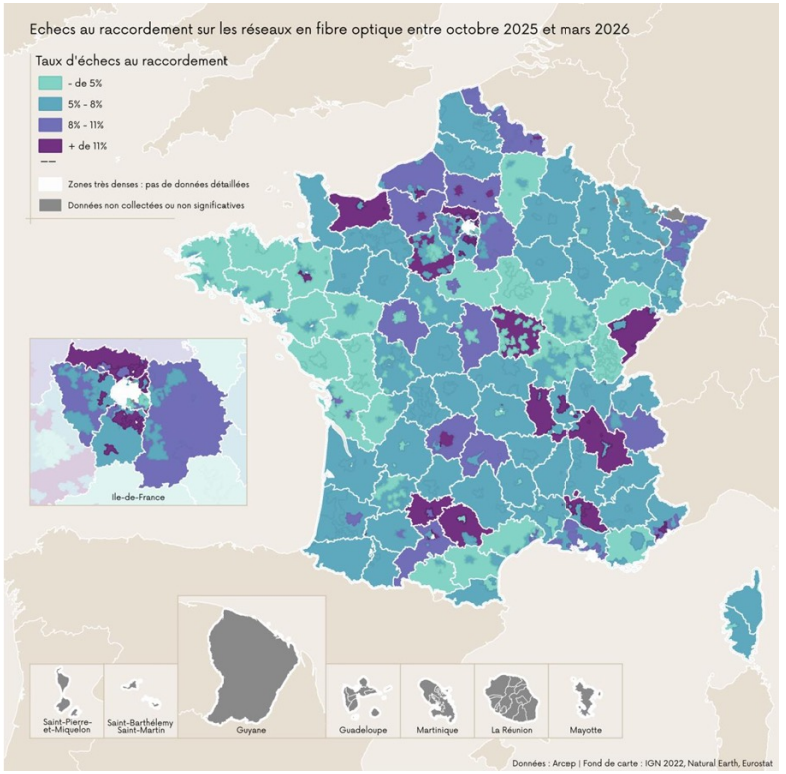
Taux d'échec par maison mère

Maison mère	05/23 - 10/23		10/24 - 03/25		04/25 - 09/25		10/25 - 03/26	
		retraité		retraité		retraité		retraité
Opérateurs privés	4,2%	4,2%	4,0%	4,0%	4,6%	4,6%	5,4%	5,4%
Orange Concessions	9,1%	9,1%	5,0%	5,0%	5,8%	5,8%	5,6%	5,6%
Altice (rachats en 2020)	4,6%	4,6%	6,4%	6,4%	5,2%	5,2%	7,1%	7,1%
Axione	7,7%	7,7%	6,6%	6,6%	6,2%	6,2%	7,4%	7,4%
Orange OI	5,8%	5,8%	4,7%	4,7%	6,6%	6,6%	7,7%	7,7%
Altitude (hors rachats en 2021)	6,7%	5,4%	8,3%	7,8%	8,7%	7,7%	8,9%	7,9%
Altice (hors rachats en 2020)	7,7%	7,7%	8,1%	8,1%	8,6%	8,6%	8,9%	8,9%
Lumière	5,3%	5,3%	8,4%	8,4%	9,5%	9,5%	9,7%	9,7%
Altitude (rachats en 2021)	14,8%	12,3%	18,9%	17,8%	16,2%	14,6%	18,6%	16,2%

Le détail par maison mère montre une situation contrastée entre celles dont le taux a baissé comme Orange concessions, celles pour laquelle il est resté stable comme Axione et celles pour lesquelles il a augmenté dans des proportions allant de 16% à 80%. L'argument des opérateurs concernant la complexité des raccordements restants à réaliser est certes recevable mais il reste tout de même encore plus de 5 millions de clients à raccorder et certains taux d'échecs font peur pour eux !

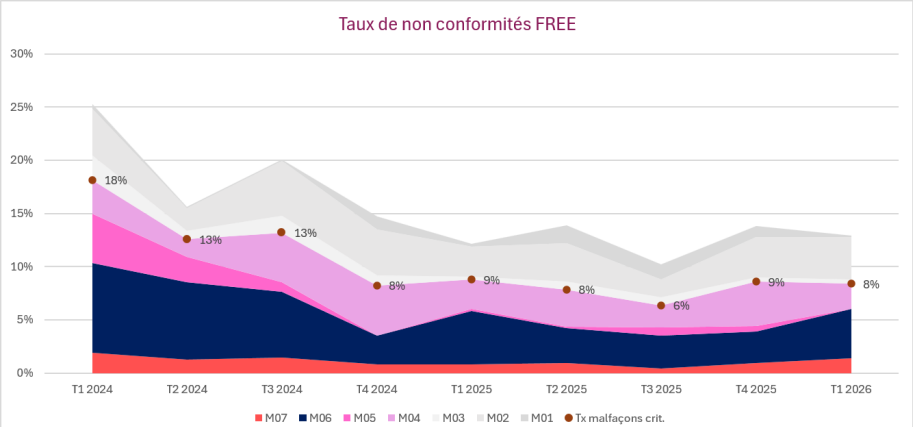
Répartition géographique des échecs au raccordement

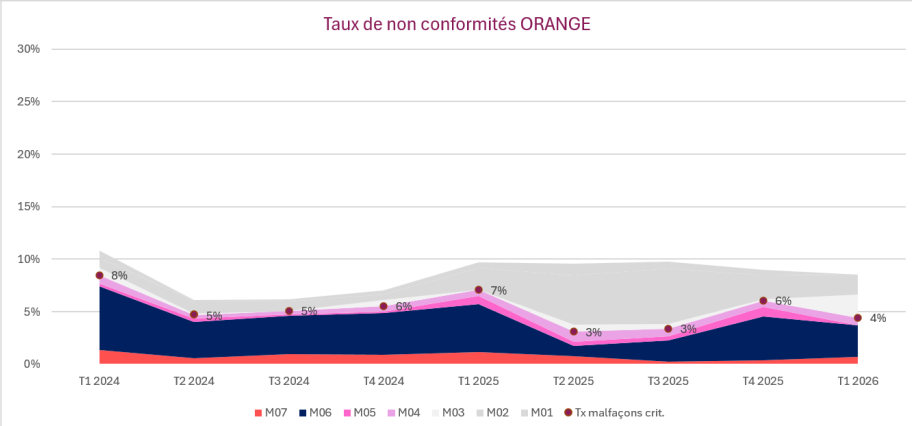


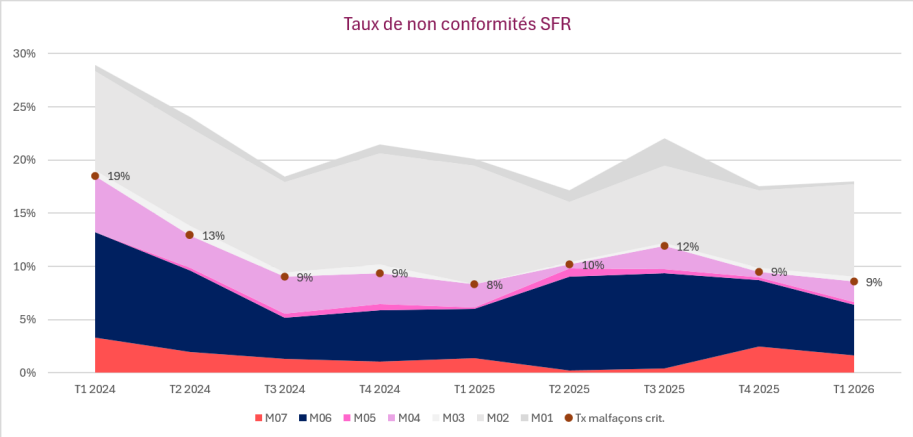


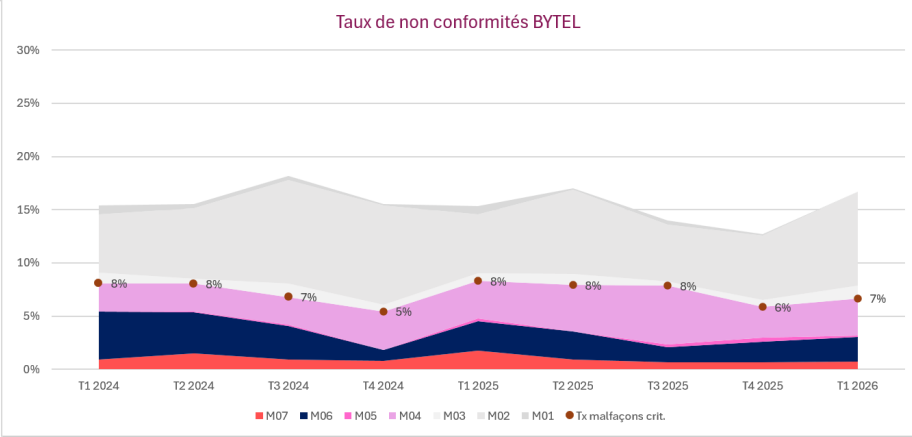
la mise en regard de ces deux cartes des échecs au raccordement à 6 mois d'écart, confirme l'absence d'amélioration au global et la détérioration de la situation à certains endroits.

Malfaçons selon Altitude









M01 Référence manuscrite sur la PTO
M02 Déchets supplémentaires après intervention
M03 Nombre de cordons branchés inutilisés supérieur à 5
M04 Référence PTO erronée
M05 Absence d'étiquette sur la PTO
M06 Mauvaise fibre optique utilisée
M07 Mauvais PBO utilisé

Ces graphiques montrent que le taux de malfaçons critiques reste autour de 7% pour la plupart des OC au T1 2026 aux dires d'Altitude, tandis que le taux de celles qui le sont moins reste également autour de 10 à 15% selon les OC.

Selon Altitude **seuls 72% des CRI transmis par les OCEN sont exploitables** (en baisse de 4% par rapport à la précédente publication)

Malfaçons selon XPFibre

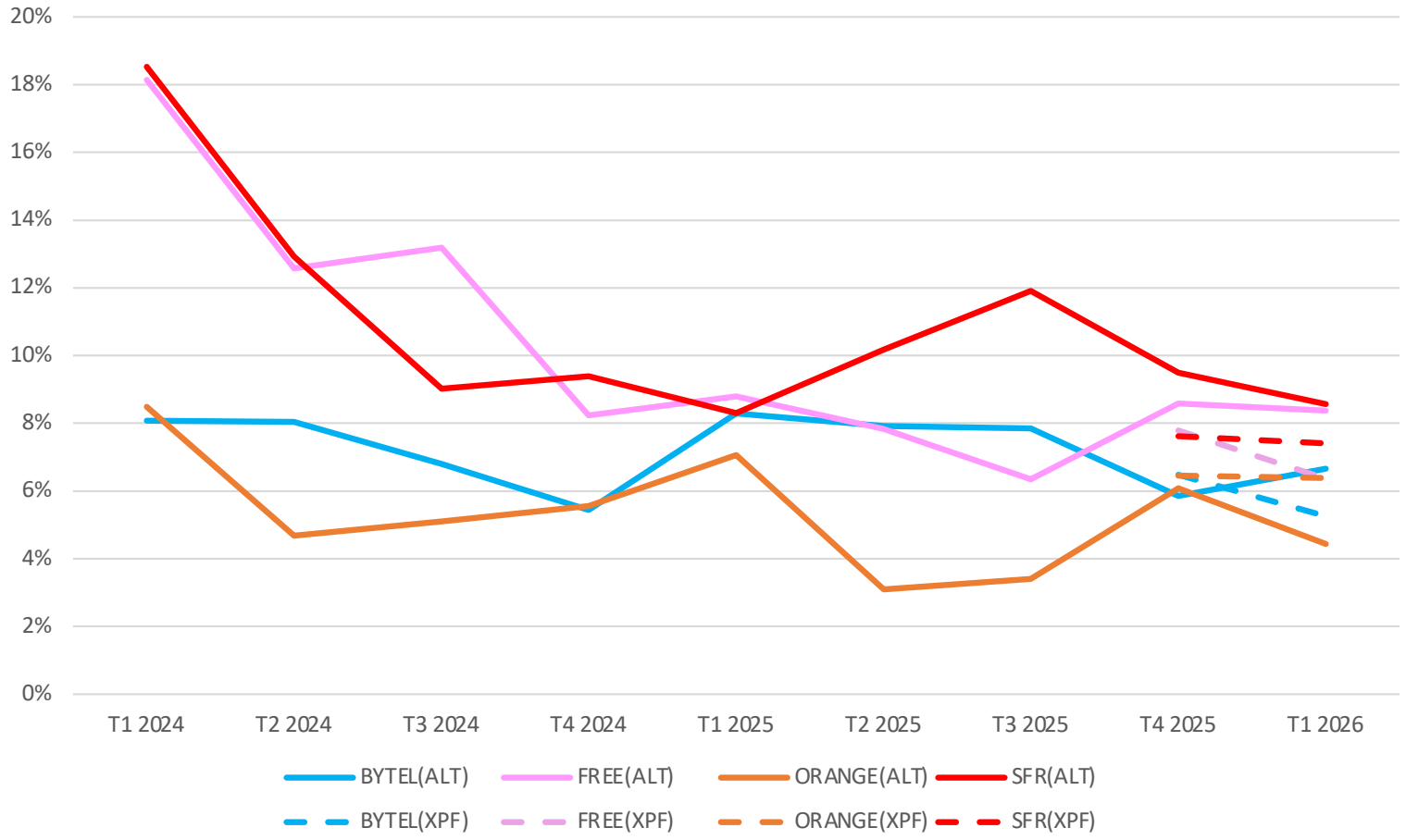


M01 Référence manuscrite sur la PTO
M02 Déchets supplémentaires après intervention
M03 Nombre de cordons branchés inutilisés supérieur à 5
M04 Référence PTO erronée
M05 Absence d'étiquette sur la PTO
M06 Mauvaise fibre optique utilisée
M07 Mauvais PBO utilisé

Ces graphiques montrent que le taux de malfaçons critiques est assez proche de celui déclaré par Altitude avec un classement des OCEN similaire.

Malfaçons critiques

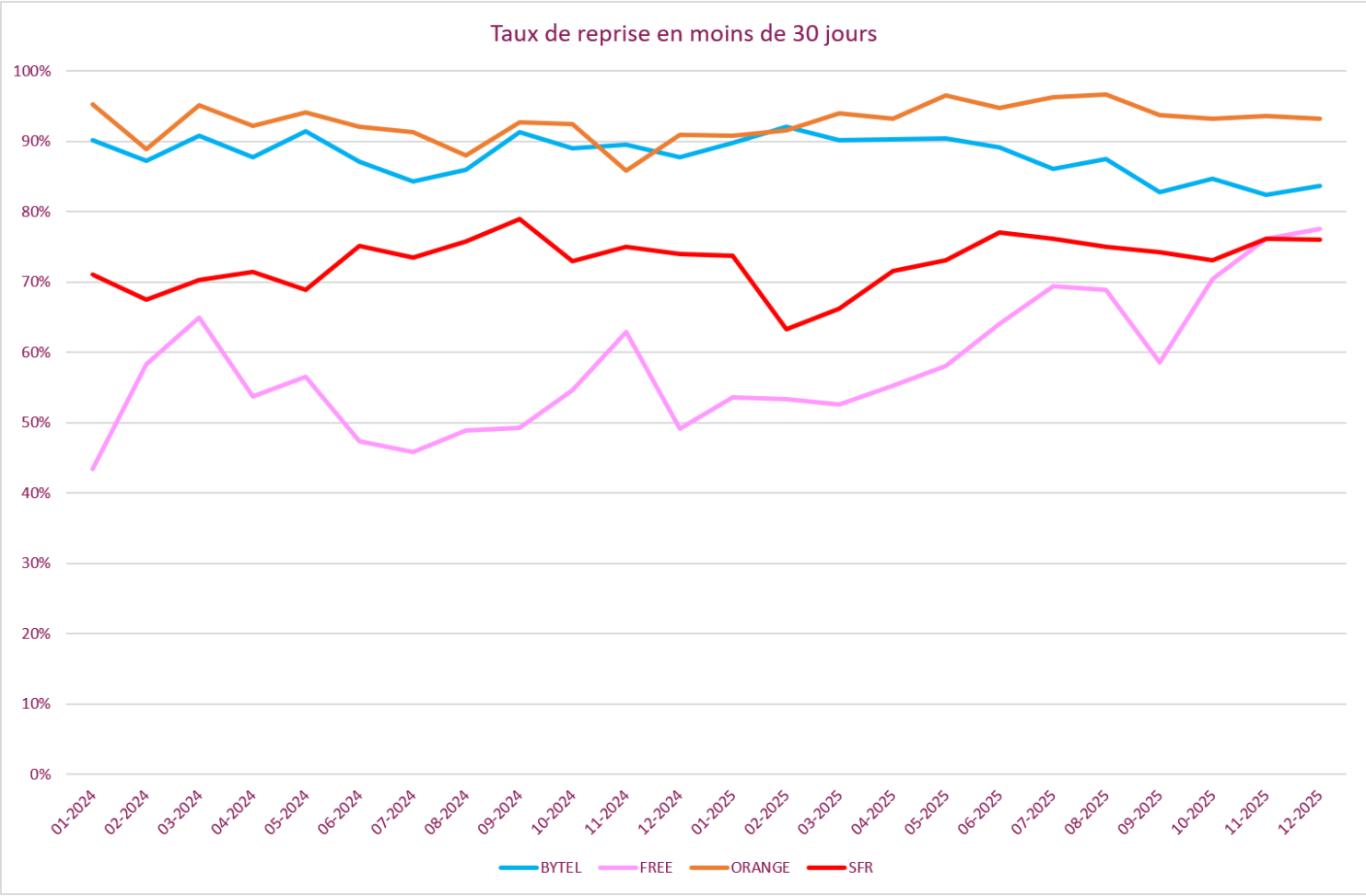
Évolution du taux total de malfaçons les plus critiques



Ce graphique montre que les taux qui s'étaient sensiblement écartés au T3, se sont à nouveau rejoints en fin 2025

Ces données sont aux dires des deux seuls déclarants, Altitude et XPFibre et pour les deux derniers trimestres

Taux de reprise en moins de 30 jours



Ce graphique montre la grande stabilité de la reprise des malfaçons et aussi la réduction des écarts entre les OCEN. Il n'en reste pas moins que le délai de reprise des derniers pourcents n'est pas connu et c'est souvent là que sont les problèmes.

ces données sont aux dires des deux seuls déclarants, Altitude et XPFibre et pour les deux derniers trimestres

Évolution du taux de mises en service en moins de 60 jours



ces données s'arrêtent debut 2025 ; elles n'ont pas été reprises dans les dernières éditions (7 & 8)

Ce graphique montre que ce taux de mises en service en moins de 60 jours s'était stabilisé autour de 85% en janvier 2025. Même si, comme le signale l'ARCEP, il n'était pas sûr que ces mises en service n'aient pas été suivies de dysfonctionnements, cette information sur les délais de raccordements était tout de même intéressante. Il est dommage de ne pas chercher à publier le taux de dysfonctionnements dans le mois suivant la mise en service, un indicateur usuel que l'on trouve dans d'autres référentiels (par exemple sur les lignes cuivre).

Évolution de la QS des OI selon les données de l'Observatoire Arcep

CONCLUSION SUR L'ANALYSE DES INDICATEURS

Conclusions

- Cet Observatoire présente principalement une augmentation des échecs de raccordement ce qui est assez inquiétant, car il reste encore potentiellement 5,3 millions de lignes à raccorder d'ici l'extinction du cuivre (2030)
- Les données relatives aux taux de pannes en cumulé, origine OCEN et OI interroge. Il semble indiquer que l'immense majorité des pannes (plus de 90%) seraient d'origine OCEN.
- La qualité et la complétude des CRI sur lesquels repose une part des perspectives d'amélioration de la qualité de service ne semblent pas satisfaisantes. Les opérateurs ont élaboré des outils de détection et de gestion des malfaçons pour mieux contrôler les interventions, prévenir et reprendre les malfaçons au fil de l'eau, encore faut-il que tout ceci soit correctement consigné.
- Même si les malfaçons ne génèrent pas toutes directement des pannes pour le client final, il est essentiel de les tracer et de les corriger, car les réseaux fibre sont destinés à remplacer le réseau cuivre et constituer dans la durée une infrastructure essentielle.
- La dispersion trop importante des performances entre les différents OI pose un problème d'égalité de traitement selon le lieu d'habitation ou de travail.

Évolution de la QS des OI

conclusions générales

Conclusion générale

- Globalement il reste difficile de tirer des enseignements concrets et précis de toutes ces données souvent divergentes entre les deux sources de données (à dire d'OI et à dire d'OC) et peu fiables en raison de résultats paraissant parfois « aberrants » dans le détail, et en l'absence d'audit.
- Tout au plus, on semble percevoir une certaine amélioration de la qualité de service en général et en particulier pour certains dysfonctionnements mais d'autres restent toujours à un niveau inacceptable au regard des objectifs fixés par la décision ARCEP de 2020, et validée par les parties prenantes.
- Pour viser une amélioration sensible côté client, certains résultats devraient être audités et analysés rapidement, en particulier les taux de pannes à cause OI versus à cause OC et les signalements à tort.
- 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. Les témoignages reçus à l'AFUTT et l'enquête CSA conduite en 2025 à la demande de l'ARCEP auprès d'un échantillon représentatif des utilisateurs sont très inquiétants à ce sujet.

recommandations

« On ne peut gérer que ce que l'on contrôle »
« On ne peut contrôler que ce que l'on mesure»
« On ne peut mesurer que ce qui est correctement défini »

source ITIL

La présente étude montre qu'il reste beaucoup à faire pour disposer d'indicateurs fiables pour piloter en maitrise la qualité de service des réseaux fibre et qu'il faudrait réunir toutes les parties prenantes autour d'éléments factuels pour en décider.
Il faut revoir les modalités de production des indicateurs « à dire d'OI » et « à dire d'OCEN » pour les fusionner, les fiabiliser et les mettre en cohérence en s'inspirant de notre livre blanc sur le sujet pour replacer ces indicateurs dans le contexte académique, normatif et règlementaire qui lui est associé.

ANNEXE

Notice explicative sur le contenu des tableaux

- Les nuances de couleurs des tableaux des différentes pages répondent aux règles suivantes :
  - Si le tableau fait référence à un seuil, les valeurs conformes à ce seuil ont un fond vert et les valeurs non conformes un fond allant du jaune au rouge plus la valeur s'écarte du seuil.
  - Si le tableau représente des valeurs sans référence à un seuil, leur fond varie du vert pour les meilleures au rouge pour les plus mauvaises et les valeurs intermédiaires sont nuancées entre ces deux extrêmes.
- Les notes indiquées dans certains tableaux correspondant à des seuils sont calculées comme suit :
  1. Pour les seuils plafond, l'échelle de notation est basée sur :
     - 20 pour le tiers du seuil
     - 0 pour trois fois le seuil
     - La note pour les valeurs intermédiaires est calculée par interpolation entre 0 et 20, 10 correspondant au seuil.
  2. Pour les seuils plancher, la règle est inversée, 20 pour 100%, 0 pour le tiers du seuil et 10 pour le seuil.