



État des réseaux fibre en France, à l'heure de la fermeture du cuivre

synthèse AFUTT – décembre 2025

1. du cuivre à la fibre : complétude et qualité de service s'invitent dans la transition

Déjà plus de 200 000 lignes en cuivre ont été coupées. La fermeture s'effectue par lot et par communes. Sur ces territoires, particuliers ou entreprises, volontairement ou non, ont dû migrer sur la fibre (ou une solution hertzienne) car leurs accès à Internet et au réseau téléphonique par liaisons xDSL (l'ADSL dans toutes ses variantes), ou RTC ont été rendus inactifs. 3 autres lots de fermetures sont déjà programmés, pour 2026, 2027 et 2028, pour un total de plus de 10 millions de locaux répartis sur 10 000 communes, auxquels il faut ajouter en zone très dense divers arrondissements de Rennes, Lyon, Paris et Marseille. A date, il n'est plus possible de commander des lignes ADSL sur plus de 10 millions d'adresses. La fermeture commerciale toute France est programmée pour 2026 et la fermeture technique, c'est-à-dire l'extinction définitive de l'exploitation de toutes les lignes en cuivre est annoncée pour 2030.

Ainsi les réseaux en fibre optique ont vocation à devenir rapidement les infrastructures essentielles de référence en matière de télécommunication en lieu et place du réseau cuivre, et dès lors, deux sujets préoccupent l'ensemble des parties prenantes : celui de la **complétude** et celui de la **qualité de service**.

L'AFUTT dont la raison d'être est de s'assurer de l'effectivité d'une connectivité numérique fixe et mobile de qualité pour tous, délivre ci-dessous son analyse et ses recommandations.

2. A chacun sa complétude

2.1 complétude du plan France Très Haut Débit

Le plan France Très Haut Débit a été bâti en 2013 sur la base de seulement deux KPI (Key Performance Indicators) à savoir le nombre de locaux raccordables, et un débit de 30 Mbps¹ a minima à atteindre sur chaque ligne. Il envisageait une répartition à 80% de raccordements en technologie fibre jusqu'à l'abonné et 20 % avec d'autres technologies.

Vu sous cet angle le plan est achevé puisque, selon l'ARCEP, Au 30 juin 2025, parmi les 44,9 millions de locaux recensés à l'échelle nationale, 41,6 millions sont raccordables à la fibre optique soit 93 % des locaux.

Reprenant le chantier du déploiement de la fibre, le gouvernement s'est donné en 2016 un nouveau calendrier et de nouveaux objectifs : d'une part un bon débit égal ou supérieur à 8Mbps pour tous en 2020 et d'autre part un très haut débit (toute technologie) pour tous en 2022. Puis en 2021, dans le cadre du plan de relance, le gouvernement s'est finalement engagé à fibrer 100% des locaux pour 2025.

Vu sous cet angle la complétude, même réduite au concept de raccordable, voire de raccordable à la demande, semble bien difficile à atteindre, car selon certains analystes, le raccordement des quelques

¹ Cette valeur est la norme minimale pour pouvoir parler de Très Haut Débit (THD)

10% restant concerne des locaux plus difficiles à atteindre. Les rendre raccordables pourrait coûter presque aussi cher que les 80 % premiers.

Le financement des raccordements longs et complexes sur voie publique reste à trouver. A ce stade, dans l'hypothèse d'une rallonge des investissements publics et/ou privés, certains évoquent une déperéquation tarifaire, pour débloquer la situation. Ce serait évidemment une entorse au principe d'égalité d'accès au numérique sur l'une de ses composantes les plus visibles.

Quoi qu'il en soit, si l'on s'en tient à l'objectif de complétude FttH à 100% voulu par le gouvernement, de quel 100% parle-t-on ? Ainsi l'on entend dire que les locaux isolés et/ou peu utilisés (les cabanes de chasse, les locaux techniques...) qui parfois bénéficient d'une ligne cuivre, pourraient ne pas en faire partie. Par ailleurs, les locaux « raccordables à la demande » et « raccordables sur demande à tarif spécifique » étant inclus dans ce 100%, quelle proportion vont-ils représenter in fine ? Il faut également indiquer ici que la procédure de raccordement à la demande est source d'inquiétude pour l'AFUTT. En effet, il ne peut être initié que si un client en fait la demande auprès d'un opérateur commercial, lequel doit ensuite en faire la demande à l'opérateur d'infrastructure. Encore faut-il que l'adresse soit déclarée éligible sur les portails de souscription, ce qui n'est pas assuré. A suivre.

2.2 complétude au sens des locaux raccordés

Le pilotage du plan par le seul indicateur (KPI) du nombre de locaux raccordables a masqué, pendant de très nombreuses années, une réalité de terrain dont la prise en compte apparaît bien tardive : *Raccordable ne veut pas dire raccordé.*

Et pourtant FttH veut dire fibre jusqu'à la maison !

Or, un local rendu raccordable doit d'abord être rendu éligible par les opérateurs commerciaux, par un accord commercial entre opérateur d'infrastructure et opérateur commercial et l'activation par l'opérateur commercial de la liaison NRO-PM, c'est-à-dire le raccordement à son cœur de réseau.

Une fois éligible, un abonné peut souscrire à un abonnement fibre auprès d'un opérateur commercial, à la suite de quoi il doit être raccordé physiquement au réseau fibre (création de la liaison finale entre PBO et DTIO dans le jargon technique). À ce stade, les derniers hectomètres se situant sur la zone privative des maisons individuelles, ou des locaux professionnels, peuvent poser problèmes, voire ne pas aboutir pour diverses raisons.

En effet, selon le rapport Mercey/Ravier publié en 2024, 6 à 8% des locaux peuvent présenter des difficultés de raccordement sur la zone privative et ainsi être classifiés en « raccordement complexe ». Ce sont des locaux susceptibles d'induire des coûts à charge des clients² pouvant aller de 200 euros, à plus de 1 000 euros selon la configuration du terrain et la nature des opérations à effectuer.

C'est pourquoi l'état expérimente actuellement un dispositif d'aide financière dans ces cas-là, sous certaines conditions.

L'AFUTT entend faire remarquer qu'il y a désormais plus de 40 millions (41,6) de locaux déclarés raccordables mais seulement 26,3 millions d'abonnés à la fibre, ce qui induit que 15,3 millions (36,7%)

² Normalement à la charge des propriétaires mais cela peut intervenir à la suite d'une souscription d'abonnement par un locataire

de propriétaires ou locataires, bien que raccordables, n'ont pas souhaité, à date, prendre un abonnement fibre³.

Conclusion : la mesure du succès du plan fibre par le nombre de locaux rendus raccordables laisse un angle mort car, à date, seulement 63% des raccordables ont souhaité souscrire une offre fibre et au final la moitié des locaux (44,7%) ne sont pas encore raccordés de bout en bout, à savoir la somme de ceux qui ne sont pas encore raccordables et de ceux qui sont raccordables mais pour lesquels les propriétaires ou locataires n'ont pas encore souscrit à un abonnement fibre.

Par ailleurs, il va falloir assurer le raccordement des nouveaux locaux qui se construisent après la phase de déploiement initiale. La notion de complétude est donc une notion qui se doit d'être dynamique, et sa réalité suivi dans le temps.

2.3 complétude et technologies alternatives

D'aucun s'interroge sur la pertinence de proposer la fibre absolument partout dès lors que les performances et les tarifs des solutions hertziennes de type box 4G/5G et satellite sont à un niveau qui peut convenir pour la plupart des usages, en particulier au sens de la définition du nouveau service universel spécifié par l'article L35-1 du CPCE, à savoir un service d'accès adéquat à l'internet haut débit. On peut également noter que les utilisateurs passent généralement par une liaison wifi en bout de ligne, ce qui limite l'intérêt de booster le débit en amont.

Il est étonnant de se rappeler, que lors de l'élaboration du plan France très haut débit en 2013, il était prévu de compléter la couverture du territoire par des liaisons satellites, alors que la technologie de l'époque, principalement portée par Eutelsat avec des satellites en position géostationnaire, était loin de tenir la comparaison avec la fibre, en termes de débit notamment. Désormais les solutions en orbite basse sont bien plus performantes et simple d'installation. De même la 4G n'était pas encore déployée et encore moins disponible en version 4G+ et 5G qui aujourd'hui permettent de concurrencer beaucoup plus les offres fibre. Pourtant c'est aujourd'hui que l'objectif du 100% fibre est fixé. Peut-être que la société du Gigabit prônée entre temps par la commission européenne explique cette vision volontariste des pouvoirs publics.

L'AFUTT pour sa part pose l'équation en des termes différents.

Plutôt que de considérer les technologies d'accès comme alternatives, nous prôtons plutôt la complémentarité qui doit jouer en faveur de la diversification des usages et de la résilience. Autrement dit, **un territoire connecté est un territoire disposant tout à la fois d'une bonne connectivité fixe et mobile.**

A cet égard, l'AFUTT met en exergue 3 remarques :

- Substituer la fibre par un box 4G ou 5G suppose que l'on s'assure d'une couverture hertzienne correcte « premier mur ». Or, les cartes de couverture et les obligations contractuelles des opérateurs sont à ce jour quasi exclusivement définis en termes de couverture outdoor. De plus les normes HQE des nouveaux locaux, notamment professionnels, ainsi que les fréquences élevées de la 5G, limitent considérablement la pénétration des ondes dans les bâtiments.

³ Selon la dernière enquête CSA, 24% des personnes interrogées disent que le débit de leur ligne ADSL leur suffit, et 34% craignent des coûts et des problèmes au raccordement

- Les consommateurs savent bien généralement que le mobile peut se substituer au fixe mais il ignorent souvent que leur box peuvent servir de relais pour les mobiles. En effet, outre l'accès à internet via le wifi il est également possible depuis son smartphone d'envoyer et recevoir des SMS et de passer ou recevoir des appels téléphoniques de cette manière (service dit de voix sur wifi) . Ainsi le fixe et le mobile se secourent mutuellement ce qui est très intéressant en termes de résilience alors même que la connectivité, c'est-à-dire l'accès aux services numériques en toute circonstance (concept ATAWAD pour anytime, anywhere, any device) est la clé de la vie sociale et économique au sein de nos sociétés modernes.
- Les solutions satellitaires, pour leur part, posent des problèmes de souveraineté et d'impact environnemental, en particulier les solutions en orbite basse, telles que Starlink. Sur le plan énergétique, il faut savoir que les équipements terminaux satellitaires chez l'abonné consomment 3 fois plus que les box fibre.

La solution eutelsat Konnect VHTS basée sur un satellite en orbite géostationnaire (GEO), est moins critiquable sur le plan de la souveraineté, mais elle est en concurrence de prix et de performances avec les solutions LEO, principalement l'offre Starlink pour le moment, et par conséquent les clients résidentiels ou professionnels, risquent le plus souvent de choisir cette dernière.

Enfin une approche qui se voudrait simplement alternative et de substitution entre fixe et hertzien induit une pression sur l'équilibre économique des investisseurs du réseaux fibre. A cet égard, il est important que les offres commerciales sur fibre proposent un mixte performance/ prix/ qualité/ sécurité qui soit compétitif, et même supérieur vis-à-vis des solutions alternatives.

3. Qualité de service des réseaux fibre : tout reste à faire

3.1 une situation atomisée et contrastée

Le découpage en 3 zones (zones très denses / zones AMII-AMEL / zones RIP) a conduit à l'instauration de 220 « petits monopoles de fait » sur l'accès, et par voie de conséquence, à une grande dispersion de la qualité de service sur le territoire.

Quelles que soient les performances des quatre grands opérateurs commerciaux, (ou celles de plus petits qui ciblent la clientèle entreprise avec des offres sur la BLOM⁴) la qualité rendue au client final ne peut pas être bonne si l'opérateur d'infrastructure, seul à fournir l'accès sur un territoire donné, n'est pas en mesure de proposer une prestation de qualité en raccordement et en exploitation.

Pour l'AFUTT, cette grande hétérogénéité territoriale n'est pas acceptable pour une infrastructure qui a vocation à remplacer très rapidement et totalement le cuivre.

L'article L35 du CPCE stipule que « ***les obligations de service public sont assurées dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité*** ».

En 2019 (assez tardivement de notre point de vue) les pouvoirs publics et les acteurs de la filière ont pris conscience que le plan France THD ne pourrait pas être qualifié de succès en l'absence d'une qualité de service correcte vu du client et maîtrisée partout sur le territoire. Cependant, malgré la mise en place de mesures correctives ainsi que plusieurs audits de terrain et de remises en conformité de certaines

⁴ Boucle Locale Optique Mutualisée

infrastructures, les progrès ne sont pas très perceptibles du côté des consommateurs, comme le montrent l'étude des indicateurs de qualité de service réalisé par l'AFUTT.

Cf. notre étude [QSFTTH](#)

Cette analyse montre principalement que si la QoS des opérateurs d'infrastructure est un prérequis pour que les opérateurs commerciaux propose une qualité correcte à leur client, cela n'est pas suffisante si les opérateurs commerciaux ajoutent des pannes en quantité importante relevant de leur propre responsabilité, ce que nous démontrons.

2.2 des chiffres alarmants

Certains ont voulu voir dans la cinquième édition de l'étude de l'ARCEP baptisée « observatoire de la qualité de service des réseaux en fibre », publiée en septembre 2025, les signes d'une amélioration de la situation sur le terrain et les effets positifs du plan de remise en qualité des infrastructures fibre.

Malheureusement, les autres indicateurs disponibles, en particulier en matière de qualité vécue par les consommateurs, ne confirment pas cette impression et montrent que la situation n'est toujours pas maîtrisée en ce domaine. Ci-dessous, nous exposons 4 séries de données, de sources distinctes, qui constituent ensemble un faisceau d'indices de non-qualité des réseaux fibre aujourd'hui en France.

a) L'observatoire de l'AFUTT

Notre observatoire des plaintes et insatisfactions délivre les principaux enseignements suivants :

- Le secteur du fixe génère désormais 10 fois plus de plaintes que le secteur du mobile par million d'abonnés
- les plaintes pour interruption totale de service arrivent largement en tête avec 47% de plaintes.

A noter que l'une des principales sources de déclaration d'interruption de service provient « des écrasements à tort », c'est-à-dire la préemption par le technicien venu en installation pour un nouveau raccordement, d'une ligne déjà en service sur le même point de mutualisation. Cette pratique interroge : s'agit-il d'une conséquence des malfaçons souvent constatées sur les réglettes de raccordement, d'un délai d'installation trop court alloué aux sous-traitants, d'un problème de connaissance des routes optiques, ou d'un problème de saturation ?

Voir notre observatoire des plaintes en détail [>>>ICI](#)

b) La plateforme j'alerte l'ARCEP de recueil des plaintes, mise en place par l'autorité de régulation sur le modèle de celle de l'AFUTT, délivre de son côté, et après une analyse approfondie effectuée par nos soins, l'information suivante :

- > Le nombre de plaintes reçues sur cette plateforme et relatives au HD et THD a **augmenté de 170%** de 2019 à 2024. Or dans le même temps le parc de lignes d'accès à internet n'a augmenté que de 9%. C'est donc principalement la migration des abonnements du cuivre vers la fibre qui génère cette flambée de plaintes en 6 ans. Sous cet angle, la fibre génère 2 à 3 fois plus de plaintes que l'ADSL

c) L'enquête CSA commanditée par l'ARCEP, effectuée sur un échantillon représentatif de 4 000 abonnés donne les éléments suivants :

- > 14% déclarent des dégradations lors de l'installation au domicile (en augmentation par rapport à l'enquête précédente)
- > 33% des personnes interrogées ont rencontré au moins 1 problème de qualité de service dans l'année, dont 6/10 une coupure totale de leur accès à internet⁵.
- > Pour les personnes déclarant un problème non résolu le jour de l'interview, 60% disent que cela fait plus d'un mois et 24% plus de 6 mois qu'il n'est pas résolu ! (en légère hausse par rapport à l'enquête précédente)

d) La publication des indicateurs de qualité de service des OI, due au titre de la décision 2020-1432 de l'ARCEP, montre que parmi les 100 opérateurs d'infrastructure fibre ayant publié leurs données, **absolument aucun ne satisfait à la totalité des 27 indicateurs de qualité fixé par cette décision** et que plus de la moitié d'entre eux n'en respecte même pas la moitié.

e) L'observatoire de la qualité des infras fibre de l'Arcep, montre que le taux de pannes par ligne par mois est actuellement en moyenne de 1,7%, dont l'immense majorité est d'origine des opérateurs commerciaux.

Cf. notre étude complète des indicateurs de qualité de service des infras fibre ICI

4. Fermeture du cuivre : à quelles conditions ?

4.1 une trajectoire qui percute les retards de remise en qualité des réseaux fibre

L'extinction du réseau cuivre, porteur des abonnements xDSL ainsi que RTC T0 et T2, n'est pas contestable sur le principe dès lors que ces anciens réseaux sont vieillissants, et que l'on se fixe collectivement pour objectif de déployer la fibre pour tous d'ici 2025. Entretenir et exploiter deux réseaux fixes n'aurait pas de sens.

Mais pour le moment le niveau de qualité de service, tel qu'il ressort des indicateurs présentés au chapitre précédent, ne nous semble pas compatible avec le calendrier proposé par Orange.

En effet, L'alinéa 2 de l'article 81 du code européen des communications électroniques dit ceci : les autorités de régulation nationale veillent à ce que le nouveau réseau permette d'établir **la disponibilité de produits de substitution d'une qualité au moins comparable**.

En toute rigueur, le basculement ne devrait pas avoir lieu avant la remise en qualité et en résilience de ce nouveau réseau d'accès au numérique.

Néanmoins il est possible de l'entreprendre par lot sous certaines conditions. Le régulateur en a fixé trois par ses décisions d'analyse de marché adoptées le 15 décembre 2020 :

- présence du réseau FttH et disponibilité des services de gros nécessaires ;
- présence des opérateurs ou délais de prévenance suffisants à respecter ;
- obligation de non-discrimination entre les zones (OI Orange vs OI tiers).

L'Afutt estime que ces conditions sont insuffisantes pour préserver l'intérêt des consommateurs et doivent donc être renforcées.

En premier lieu on constate l'absence de toute référence explicite à un niveau de service adéquat pour assurer la substitution des offres cuivre par les offres fibre, comme le demande le règlement européen rappelé plus haut.

⁵ Cela concerne tous les accès ADSL ou fibre

On peut toutefois prendre en considération la décision 2020-1432 de l'ARCEP qui encadre les offres de gros des opérateurs d'infrastructures qui fixe 27 indicateurs de qualité de service, assortis de minima à atteindre.

L'AFUTT demande à l'ARCEP de faire respecter sa propre décision sur chaque lot considéré avant autorisation de fermeture.

Compte tenu des volumes de pannes et de leurs durées actuellement sur certains locaux connectés, les opérateurs ont pris la bonne habitude de proposer gratuitement aux « naufragés de la fibre » des clés ou box 4G/5G avec un godet de données important afin de leur permettre de continuer à aller sur Internet pour leurs usages numériques habituels.

L'AFUTT considère que cette pratique commerciale est la bienvenue, mais en déduit que la fermeture du cuivre sur un lot considéré ne devrait être autorisée qu'après vérification que tous les locaux de la zone à décommissionner sont correctement couverts en réseaux mobile 4G ou 5G « premier mur » (c'est-à-dire fonctionnant bien à l'intérieur des habitations ou bureaux)

4.2 fermeture du cuivre : retours d'expériences

Les « cahiers » produits et publiés par Orange sur le sujet de la fermeture du cuivre et consultables dans leur médiathèque réseau, sont globalement assez clairs et complets.

Il manque tout de même encore les cahiers 7 (réussir la fermeture technique) et 11 (la fermeture pour les accès professionnels) annoncés depuis 2 an.

Pour sa part le cahier 2 qui fait un retour d'expérience de l'expérimentation N°2 sur 6 communes, confirme la difficulté de cette migration forcée dès lors que des coûts peuvent y être associés pour certains abonnés et que les bénéfices ne sont pas tangibles pour ceux qui possèdent déjà un bon service xDSL.

5 Conclusions et préconisations

Trop d'échecs de raccordement, trop d'interruptions de service, trop de délais de réparation : il faut redéfinir les contours du plan France THD pour le mettre en adéquation avec les objectifs et les ambitions d'en faire le réseau télécom de référence pour servir correctement tous les français en services numériques dans les années à venir.

A la lumière de ce qui précède, nous faisons les préconisations suivantes :

1) mettre en place des KQI (Key Quality Indicators) pour les OI les OC en s'inspirant des éléments normatifs et réglementaires synthétisés dans notre livre blanc sur la qualité de service et d'expérience dans le secteur des télécoms.

Il est question tout simplement de se doter collectivement d'un outil de pilotage conforme aux bonnes pratiques en la matière:

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

Dans cet esprit, l'AFUTT a mis en cette fin d'année son expertise à la disposition de tous, avec son livre blanc sur la qualité de service et la qualité d'expérience dans le secteur des télécoms, que l'on peut [consulter ICI](#).

C'est sur cette base que nous appelons à un « new deal fibre » comme beaucoup d'autres acteurs du marché.

Ne laissons pas la frustration d'un nombre croissant d'utilisateurs miner le succès de ce grand et beau projet national en minimisant la réalité des problèmes de terrain, en rejetant les tords des uns sur les autres, et finalement en remettant à plus tard les dispositions correctives qui s'imposent.

2) La fin du new deal mobile, et la fermeture prochaine des réseaux 2G et 3G, devrait donner lieu à un nouveau plan de déploiement orienté couverture indoor des habitations et locaux professionnels. Comme explicité précédemment, les réseaux filaires et hertziens ne se substituent pas, mais se complètent mutuellement.

3) Pour résoudre l'impasse des raccordements complexes en zone privative, nous sommes favorables à une aide financière à l'installation de la fibre actuellement en expérimentation et qu'il faudra pérenniser, et nous pensons raisonnable d'autoriser la pose de câble en pleine terre dans certains cas.

Nous estimons également indispensable que les OCEN, qui sont tout à la fois opérateurs fixe et mobile, modifient leurs pratiques commerciales afin d'ouvrir aux consommateurs concernés par des frais de raccordement élevés sur leur zone privative, la possibilité de souscrire s'ils le souhaitent, à un abonnement sur box 4G/5G. Actuellement seules les clients non éligibles à la fibre peuvent le faire. L'enjeu est d'autant plus important que, par défaut, les consommateurs seront tentés de choisir une offre satellite, dont on a dit précédemment qu'elle pose un problème de souveraineté et un bilan environnemental défavorable.