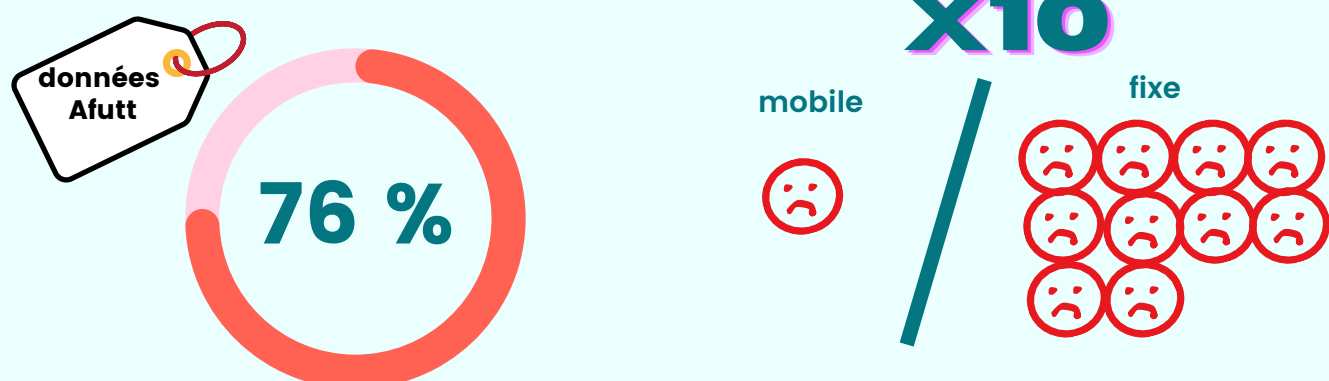


qualité des réseaux d'accès au numérique

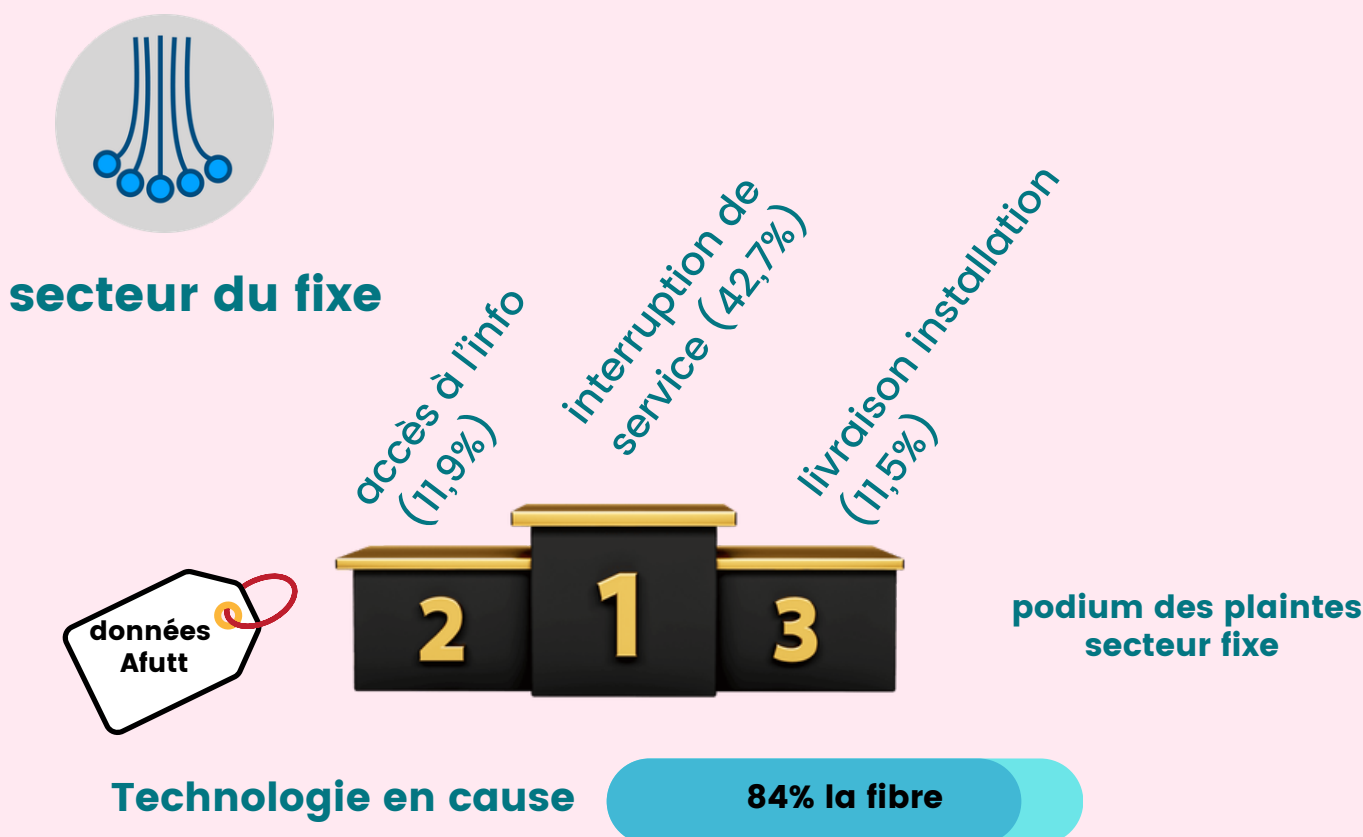
édition 2026

Le différentiel de conflictualité entre secteur mobile et fixe reste important



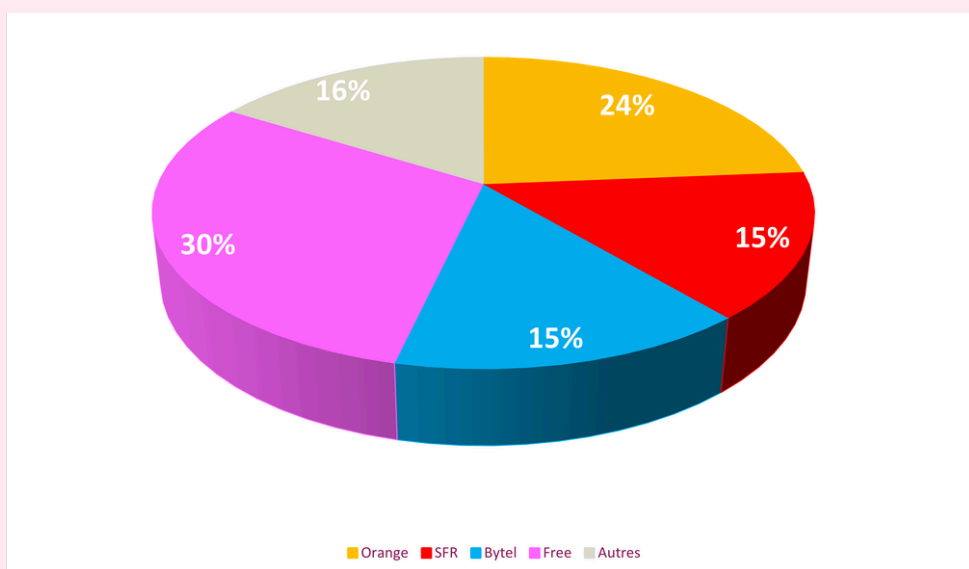
C'est la part des plaintes du secteur fixe par rapport au mobile reçues à l'AFUTT en 2025

Le secteur Internet fixe génère dix fois plus de plaintes par million d'abonnés que le secteur du mobile



conflictualité* par opérateur sur le secteur fixe

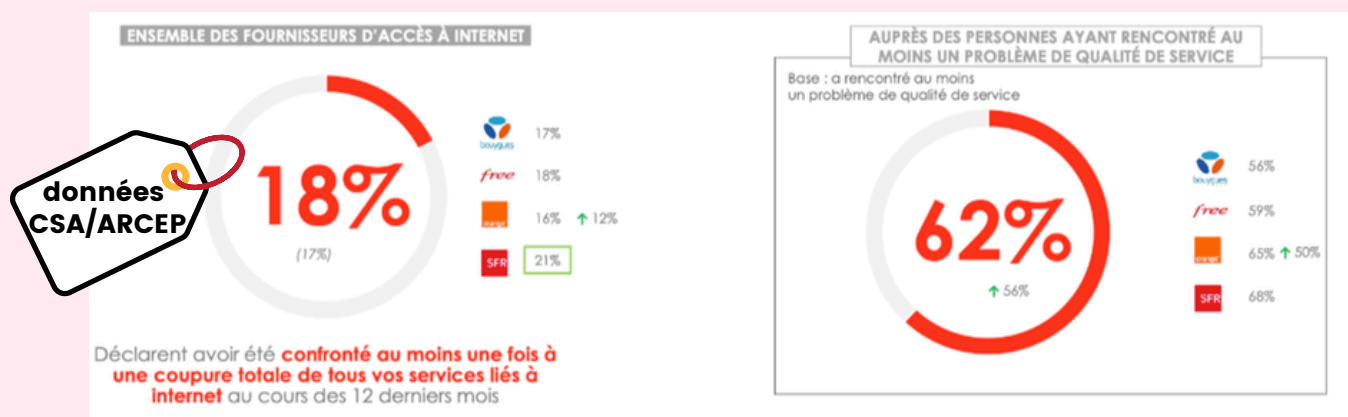
*plaintes et insatisfactions / million d'abonnés



commentaire

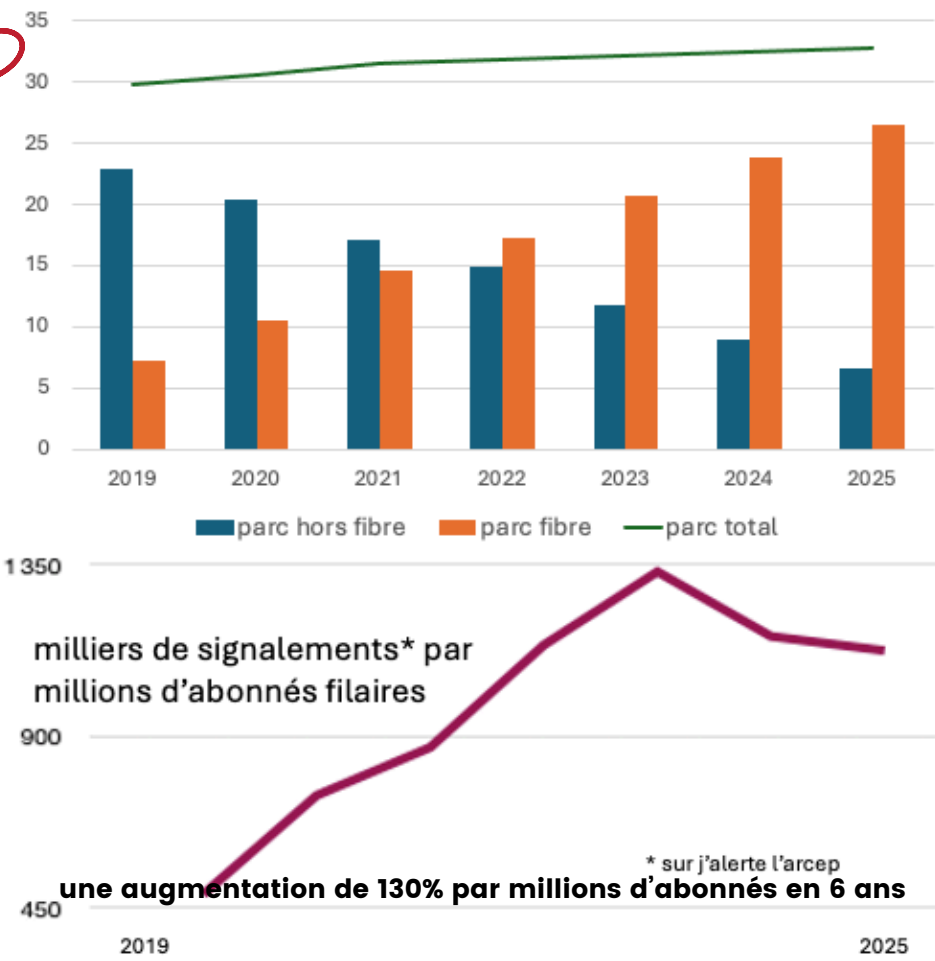
- > Les différences de niveaux de conflictualité entre les 4 opérateurs d'envergure nationale sont assez réduites.
- > Free ressort comme le plus conflictuel principalement en raison des interruptions de service.

panne totale de service / 12 mois



évolution des signalements sur le secteur filaire

selon données ARCEP



Commentaire

entre 2019 et 2025 le parc de lignes filaire n'a augmenté que de 10% quand dans le même temps les signalements sur la plateforme j'alerte l'arcep ont augmenté de 155%

conformité au référentiel de qualité pour la fibre (décision arcep 2020-1432)

selon données OI

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

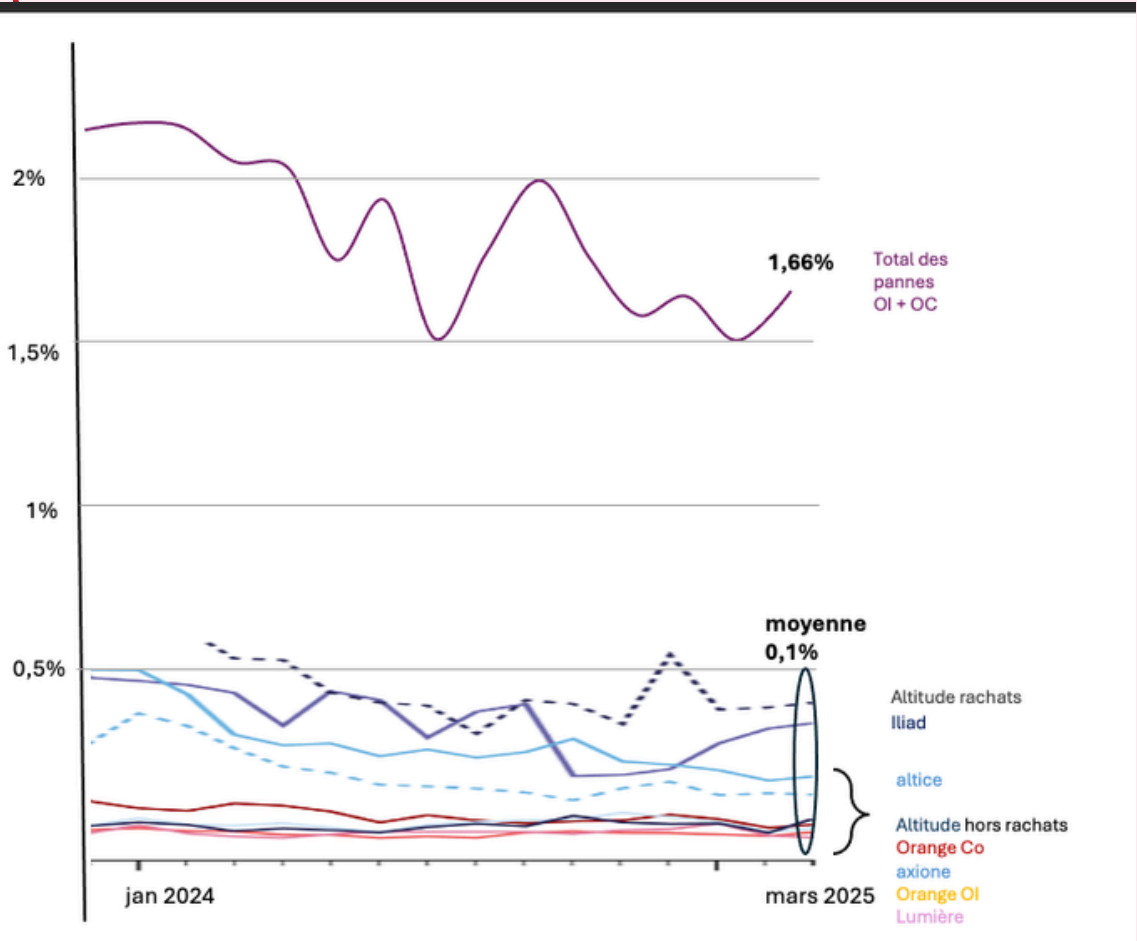
commentaire

Le tableau ci-dessus montre une certaine amélioration de la qualité entre 2022 et 2025 mais aussi une très forte disparité entre les maisons mères des OI en niveau de qualité et dans leur évolutions

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

Origine des pannes sur la fibre

selon données OC

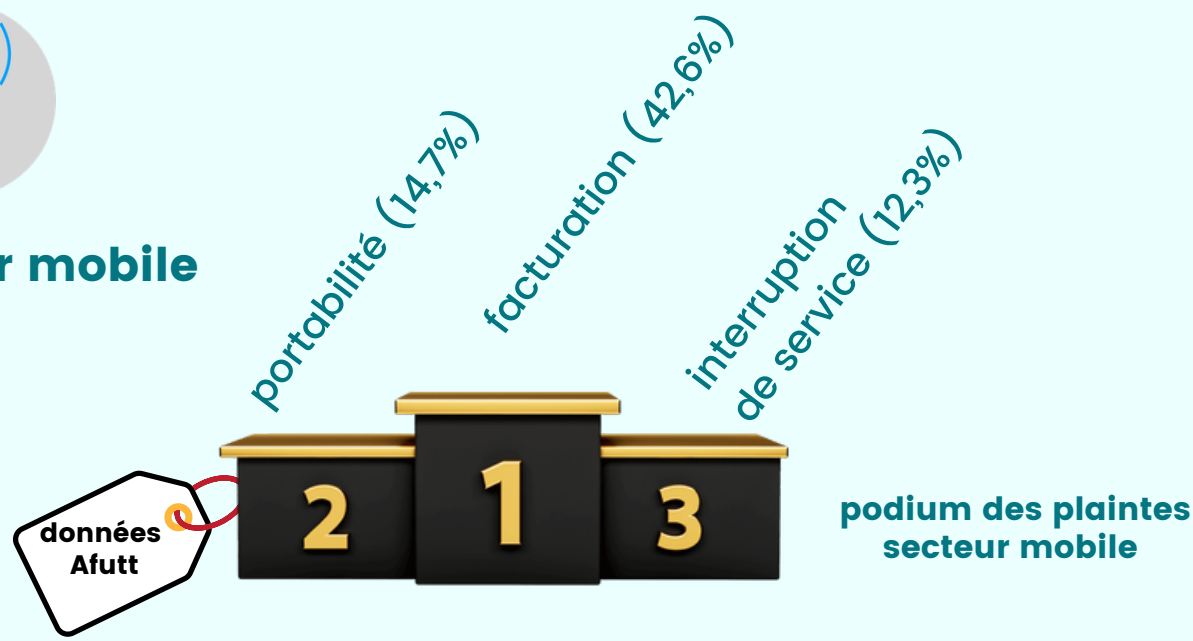


commentaire

ce graphique montre que les pannes sont très majoritairement de la responsabilité des opérateurs commerciaux

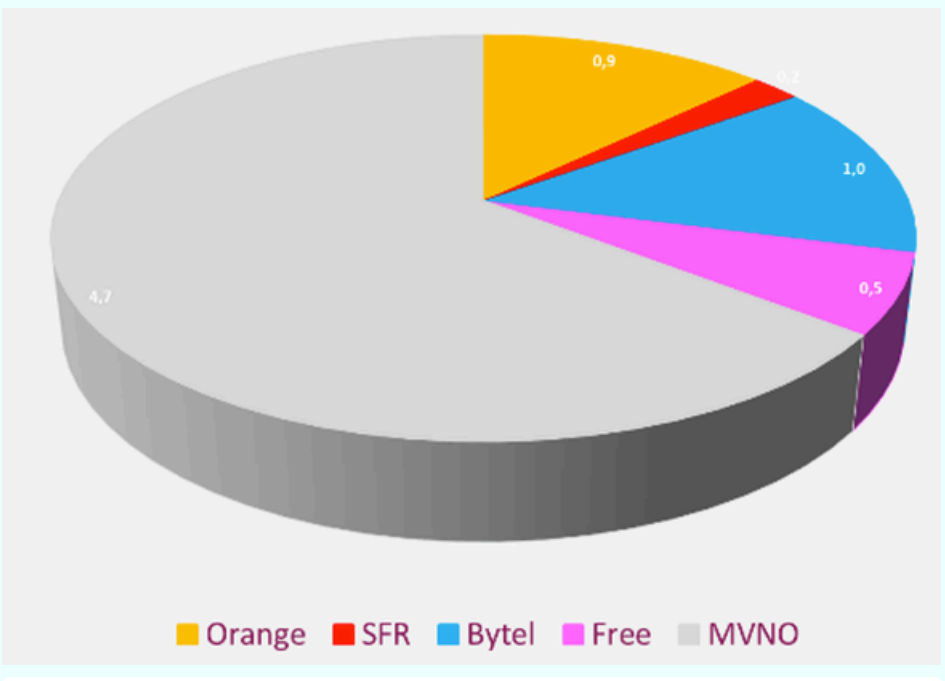


secteur mobile



conflictualité* par opérateur sur le secteur mobile

*plaintes et insatisfactions / million d’abonnés



commentaire

les différences de niveaux de conflictualité sont assez proches à l’exception des MVNO toujours nettement au dessus des autres acteurs du secteur

les recommandations de l’AFUTT



- 1. bâtir un tableau de bord de la qualité des réseaux fibre sur la base d’indicateurs fiables et audités
- 2. améliorer l’identification de l’origine des pannes sur la fibre et rendre plus opérants les processus de maintien en condition opérationnelle de ces réseaux entre opérateurs d’infrastructures et opérateurs commerciaux
- 3. négocier un « new deal fibre » centré sur la qualité, la fiabilité, la résilience, la scalabilité* et la pérennité des infrastructures en fibre optique.

il y a déjà des problèmes de saturation qui nous sont rapportés

Pour en savoir plus sur l’observatoire des plaintes et découvrir toute notre actualité

visitez notre site
www.afutt.org