

communiqué

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

L'Afutt publie ce jour son observatoire de la qualité des réseaux d'accès au numérique portant sur l'analyse des données disponibles sur l'année 2025.

L'accès de tous aux services et applications numériques partout sur le territoire, en situation fixe et mobile, est un besoin essentiel à satisfaire pour permettre à chacun de vivre pleinement sa vie économique et sociale.

C'est pourquoi il est nécessaire d'effectuer régulièrement un suivi de la disponibilité, de la qualité et des performances des réseaux d'accès pour s'assurer de l'effectivité du service rendu et de la satisfaction des utilisateurs.

C'est la mission que s'est fixée l'AFUTT, association indépendante et reconnue pour son expertise en la matière.

Les principaux enseignements de notre Observatoire sont les suivants :

Pour le secteur de l'internet et de la téléphonie fixe :

> Le secteur des réseaux filaires fixe génère nettement plus de plaintes et d'insatisfactions que celui du mobile. La différence reste très marquée avec, selon les sources, 10 à **12 fois plus de plaintes par million d'abonnés sur le fixe que sur le mobile.**

> **Sur la base des 27 indicateurs de performances** fixées par l'ARCEP en 2020, **le constat reste décevant** : aucun opérateur d'infrastructure fibre ne valide la totalité des valeurs de référence à atteindre. Le constat est le même lorsque l'on regarde séparément les performances en production ou en exploitation (SAV).

> **Les pannes sur la fibre sont principalement de la responsabilité des opérateurs commerciaux.** Le taux mensuel de pannes sur la fibre relevant de la responsabilité des opérateurs d'infrastructure est globalement bon (0,1%). En revanche lorsqu'on y ajoute les pannes sous responsabilité des quatre opérateurs commerciaux d'envergure nationale ont atteint un taux de 1,66% (dernier chiffre publié).

> **La disponibilité** sur le réseau fibre que l'on peut associer à **sa résilience est en dessous des standards attendus** pour une infrastructure essentielle destinée à remplacer intégralement le réseau cuivre. Pour le moment les opérateurs d'infrastructures fibres français affichent **des taux de disponibilité compris entre 96,9% et 99,8 %**, avec une médiane à 99,1%. Ce taux est évidemment indépasseable pour les opérateurs commerciaux qui sont leur client.

> **Les interruptions de service arrivent nettement en tête des plaintes.** Mais une panne totale de courte durée n'a pas la même incidence qu'une panne longue. Or des pannes non résolues de

plus de 1 mois, voire pour certaines de plus de 6 mois, nous sont rapportées. De plus, les délais de réparation ne sont, très souvent, pas indiqués aux clients.

Pour le secteur Mobile :

> Dans ce secteur **le premier sujet de plaintes porte sur les litiges de facturation** qui précède d'assez loin les problèmes de portabilité, et ceux relatifs à la qualité de service.

> En matière d'internet mobile, **les débits constatés sur la voie descendante sont assez élevés**, aux alentours de 120Mb/s en moyenne, en revanche ils sont nettement plus faibles sur la voie montante, environ 15Mb/s.

> **la couverture 4G a bien progressé** et se rapproche de celle de la couverture 2G/3G sans toutefois l'égaliser totalement.

Conclusion :

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. La durée des pannes est aujourd'hui l'un des points noirs pour certains abonnés de la fibre.

Il est donc urgent de se pencher sur les processus de réparation des pannes entre opérateurs commerciaux et opérateurs d'infrastructure afin qu'ils permettent de résoudre rapidement et efficacement les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Le plan France Très Haut Débit a été bâti sur un objectif de taux de raccordements des locaux partout sur le territoire. L'AFUTT se joint au concert mérité de félicitations à l'attention de tous les acteurs pour le résultat obtenu et qui place la France dans le peloton de tête des pays équipés en fibre optique. Mais il faut maintenant s'attaquer résolument à la remise en qualité de cette infrastructure essentielle en s'appuyant sur des indicateurs de performance fiables, pertinents, et audités.

Nous appelons aujourd'hui à un « **new deal fibre** » **centré sur la qualité, la fiabilité, la résilience, la scalabilité et la pérennité** des infrastructures en fibre optique, et portant les attributs d'infrastructure de référence dont le bon fonctionnement est essentiel à la vie sociale et économique de chacun.

Rendez-vous sur le site web de l'AFUTT pour découvrir l'Observatoire AFUTT 2026.

www.afutt.org

...et n'hésitez pas à commenter ou nous interroger sur notre blog :

<https://www.afutt.org/blog>

Contacts :

Pierre Yves Hébert
py.hebert@afutt.org
M. 06 09 40 59 47

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