



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

synthèse AFUTT – décembre 2024

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

Fin janvier 2025 un premier lot de plus de 200 000 locaux ne pourra plus utiliser les services xDSL ou RTC sur ligne cuivre. Suivront 2 autres lots en 2026 puis 2027 pour un total de plus de 3 millions de locaux auxquels il faut ajouter ceux qui seront fermés en zone très dense, dans les communes de Vanves (en région parisienne) et de Rennes (hypercentre). D'ores et déjà, 16 400 locaux ont été visés par la fermeture du cuivre à titre expérimental au cours des années 2021 et 2023, et il n'est plus possible de commander des lignes xDSL sur plus de 10 millions d'adresses. La fermeture commerciale toute France est programmée pour 2026 et l'extinction définitive de l'exploitation de toutes les lignes en cuivre sera effective en 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 de 2013

Le plan France Très Haut Débit a été bâti en 2013 sur la base de seulement deux KPI (Key Performance Indicator) à savoir le nombre de locaux raccordables, et un débit de 30 Mbps a minima à atteindre sur chaque ligne. De plus, 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, en juin 2024, 89% des locaux ont été rendus raccordables à la fibre. Pour le débit, on peut considérer que les réseaux mobile 4G et 5G et les offres satellitaires délivrent aujourd'hui un « très haut débit » conforme à la définition officielle, bien que, comme on le verra par la suite, l'équivalence avec la fibre ne soit pas totale.

2.2 complétude du plan revu en 2016 et 2021

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 2020¹ et d'autre part un très haut débit 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.

¹ Cet engagement n'a pas été tenu selon l'association familles rurales

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 10% restant, qui concerne des locaux plus difficiles à atteindre, pourrait coûter presque aussi cher que les premiers 80 % du plan initial.

Or, le financement des raccordements longs et complexes sur voie publique reste à trouver. A ce stade et en l'absence d'un financement public et/ou privé, seule l'hypothèse d'une dé-péréquation tarifaire, avancée par certains, pourrait 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...) 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 ? A suivre.

2.3 complétude au sens des locaux raccordés

Le pilotage du plan par le seul 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.

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

Or, un local rendu raccordable doit ensuite être rendu éligible par les opérateurs commerciaux (activation de la liaison NRO-PM et accord commercial avec l'OI), puis être raccordé physiquement après la souscription d'une offre fibre d'un client auprès d'un opérateur commercial (création de la liaison entre PBO et DTIO). A ce dernier stade, ce qui doit être réalisé, et peut poser problème, ce sont les derniers hectomètres se situant sur la zone privative des maisons individuelles, ou pour le raccordement de locaux professionnels, par exemple des boutiques dans les centres commerciaux. Or, ces raccordements sont à la charge des propriétaires et peuvent être onéreux voire ne pas aboutir pour diverses raisons contextuelles.

Par conséquent il existent 3 situations limitant le nombre de locaux raccordés à date : le local n'est pas encore raccordable, ou bien il ne peut pas être raccordé, ou encore en raison du manque d'appétence pour passer à la fibre.

Quelques chiffres pour illustrer ce propos.

- Selon le dernier recensement de l'ARCEP, il y a certes 89% de locaux raccordables mais seulement 53% de raccordés.
- 22 % des personnes interrogées déclarent que les performances de leur ADSL leur suffit ²
L'AFUTT entend faire remarquer qu'il y a désormais 40 millions de locaux déclarés raccordables mais seulement 23,7 millions d'abonnés à la fibre, ce qui induit que 16,3 millions de propriétaires ou locataires n'ont pas souhaité, à date, prendre un abonnement fibre. Néanmoins ces locaux en été rendus raccordables, par conséquent il est impératif que les offres commerciales sur fibre proposent un mixte performance/prix/qualité/sécurité qui soit compétitif vis-à-vis des solutions alternatives dont il est question plus loin.

² Selon une enquête Ipsos réalisée fin 2023

- Pour 54% des personnes interrogées l'installation de la fibre est source de coûts et d'ennuis (pour information 10% des abonnés fibre raccordés suite au passage d'un technicien ont subi des dégradations à leur domicile ou dans les parties communes)³
- 6 à 8 % des locaux à raccorder présentent une infrastructure d'accueil couteuse à réaliser sur la zone privative (selon le rapport Mercey/Ravier)

Conclusion : la mesure du succès du plan fibre par le nombre de locaux rendus raccordables laisse un angle mort car, à date, seule la moitié des locaux sont raccordés de bout en bout, et seulement 59% des raccordables ont souhaité souscrire une offre fibre.

2.4 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.

L'AFUTT émet des réserves sur cette vision alternative de la connectivité des citoyens, et prône plutôt la complémentarité des technologies qui doivent 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.**

Par ailleurs 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 définies 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.
- 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 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 2 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.

³ selon la même enquête Ipsos

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) 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 infrastructures, les progrès ne sont pas très perceptibles du côté des consommateurs, comme le montrent les chiffres qui suivent.

2.2 des chiffres alarmants

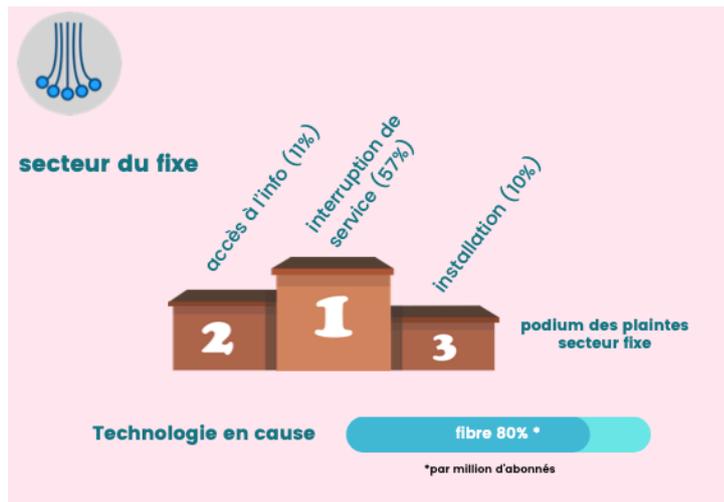
Certains ont voulu voir dans la quatrième édition de l'étude de l'ARCEP baptisée « observatoire de la qualité de service des réseaux en fibre », publiée en novembre 2024, les signes d'une amélioration de la situation sur le terrain et les effets positifs du plan de remise en qualité des infrastructures 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 15 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 57% de plaintes. (cf. le podium des plaintes ci-dessous).

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](#)

Voir le top des plaintes pour octobre 2024 : [TOP 10 octobre 2024](#)

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 :

> La fibre génère 4 fois plus de plaintes que l'ADSL

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

> 10% de dégradation lors de l'installation au domicile

> 55% des personnes interrogées ont rencontré au moins 1 problème dans l'année

> Pour les personnes déclarant un problème non résolu le jour de l'interview, 58% disent que cela fait plus d'un mois et 20% plus de 6 mois qu'il n'est pas résolu !

Après calcul et extrapolation l'AFUTT estime donc qu'il y avait fin 2023 :

environ 5 millions d'abonnés dont le problème n'était pas résolu,

dont 3 millions depuis plus de 1 mois

et 1 million depuis plus de 6 mois.

Il n'y a aucune raison de penser que si l'on refaisait l'enquête aujourd'hui les résultats seraient très différents.

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.

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. Entretien et exploitation de 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 la fermeture étant programmée par lots sur 5 ans, 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.

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 1 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

certaines abonnés et que les bénéfiques 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 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.

Si le projet de loi du sénateur Chaize à notre soutien, et nous semble indispensable pour faire évoluer la situation, il ne se suffira pas à lui-même sans une annexe fixant les performances de qualité à atteindre pour les OCEN et pour les OI.

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, 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, 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, s'ils le souhaitent, la possibilité de souscrire à un abonnement sur box 4G/5G. 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.