



REVOLUTION DU RACCORDEMENT FIBRE

Groupe Interop'Fibre : Bouygues Telecom, Orange et SFR transforment les interventions avec e-intervention

Paris, le 4 décembre. Bouygues Telecom, Orange et SFR annoncent la généralisation de e-intervention (Lot 2), un outil commun développé par Interop'Fibre pour détecter en temps réel et rétablir immédiatement les connexions fibre coupées lors des interventions, que ce soit pour les clients de Bouygues Telecom, Orange, SFR ou d'autres opérateurs.

L'Interop'Fibre est le groupe de travail qui réunit les opérateurs télécoms d'envergure nationale pour réfléchir à l'amélioration des processus de commercialisation et d'exploitation de la fibre en France. Ses travaux visent à mettre en œuvre des outils normalisés et partagés pour renforcer la qualité de service sur la fibre entre opérateurs.

Conçu à partir de Check Voisinage, solution innovante créée par Bouygues Telecom et partagée proactivement avec tous les opérateurs, e-intervention a bénéficié des apports d'une expérimentation menée sur les réseaux Orange et incarne la volonté du secteur de renforcer la coordination et d'élèver le niveau de qualité des interventions techniques.

Une réponse concrète aux coupures locales

Les coupures de connexion liées aux interventions techniques sur les points de mutualisation fibre (armoires locales), sont une source majeure d'insatisfaction pour les clients. Depuis plusieurs années, grâce à un système d'information partagé (Lot 1), Bouygues Telecom, Orange et SFR étaient informés lorsqu'une intervention impactait l'un de leurs clients respectifs.

Aujourd'hui, grâce au déploiement d'e-intervention (Lot 2) et à son intégration dans l'interface mobile des techniciens terrain, ces derniers sont désormais alertés en temps réel. Avec l'accord préalable des opérateurs concernés, ils peuvent réaliser immédiatement toutes les opérations nécessaires pour rétablir la connexion, avant de quitter le site. Cette capacité d'action instantanée, associée à une mutualisation des moyens, permet de restaurer le service plus rapidement et de réduire significativement les désagréments pour les clients.

Des efforts conjoints pour une fibre plus performante

Le lancement de cette évolution majeure (e-intervention Lot 2) est le fruit d'une collaboration efficace entre Orange, Bouygues Telecom et SFR. Il a été testé en version pilote depuis le 29 septembre 2025 dans la région de Gironde, et étendu à plusieurs départements dès le 13 octobre dernier. La généralisation aux interventions de raccordement et SAV des techniciens Orange et Bouygues Telecom est entrée en vigueur

le 4 décembre, et dans les prochaines semaines pour SFR, que ce soit sur les réseaux de l'opérateur d'infrastructure Orange ou les réseaux d'initiative publique opérés par Orange Concessions.

La solution continuera à s'étendre en 2026 avec les autres opérateurs d'infrastructure pour renforcer la coopération dans le secteur.

Des bénéfices concrets pour tous

- Une réduction des coupures liées aux interventions,
- L'amélioration de la satisfaction client,
- Le renforcement de la collaboration entre les opérateurs pour une meilleure qualité de service.

La mise en œuvre de cette solution innovante a été rendue possible grâce à la mobilisation active de l'ARCEP, de la filière télécom avec la FFT, incluant les opérateurs commerciaux et d'infrastructure, qui ont travaillé main dans la main au sein du Groupe Interop'Fibre.

« Durant la période de collaboration avec Orange, nous avons pu mener à bien de nombreuses réparations inter opérateurs avec succès. En unissant nos forces et en optimisant nos synergies, nous avons renforcé notre capacité à garantir une connectivité ininterrompue et de haute qualité. Cette démarche collaborative démontre notre esprit pionnier et notre engagement à placer nos clients au cœur de notre stratégie. » déclare **Alain Angerame, Directeur Relation Client & Expérience Collaborateur de Bouygues Telecom.**

« Orange est résolument engagée dans l'amélioration de la qualité des raccordements fibre. Avec l'Interop Fibre et en collaboration avec Bouygues Telecom, le déploiement de cette évolution majeure, marque une nouvelle ère dans la relation entre opérateurs, au bénéfice de l'expérience client. Grâce à la détection en temps réel et à la réparation immédiate des coupures lors des interventions techniques, nous sommes en mesure d'améliorer nettement la qualité de service et de réduire les désagréments pour nos clients. Ce partenariat innovant, testé avec succès, confirme notre engagement à renforcer la fiabilité du réseau et la confiance de nos clients » déclare **Laurence Thouveny, Directrice Expérience Client d'Orange.**

« La disponibilité de la connectivité à Internet via la fibre est devenue un besoin essentiel dans le quotidien de chacun. La qualité d'exécution des interventions sur le terrain est une priorité majeure de SFR pour offrir à ses clients une qualité de service maximale. SFR implémente l'utilisation d'outils IA dans ses équipes pour garantir le respect des process et la qualité des interventions. La collaboration renforcée avec Orange et Bouygues Telecom autour de e-intervention, avec la réparation par les techniciens en temps réel, est une initiative inédite dans le secteur qui permet d'accélérer dans la recherche de qualité visée par toute la filière télécom sous l'égide de l'ARCEP », déclare **Eric Pradeau, Directeur Exécutif Opérations de SFR.**

Contacts presse :

Bouygues Telecom, Alexandra Berry, 01 39 26 62 42 - alberry@bouygestelecom.fr



Orange, Tom Wright, tom.wright@orange.com

SFR, François Raineteau francois.raineteau@sfr.com

À propos de Bouygues Telecom

Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom est un opérateur global français de communications et de services numériques. En 2024, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 7,8 milliards d'euros, employait 11 200 collaborateurs et comptait 510 boutiques en France. Créé en 1994, Bouygues Telecom s'engage à fournir à ses clients particuliers, entreprises et administrations publiques des

services de communication fixe et mobile, ainsi que des services d'internet très haut débit sécurisés, innovants et de qualité, en développant constamment son réseau et l'expérience utilisateur. 27,1 millions de clients Mobile et 5,3 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet Fixe selon [nPerf](#) en 2024, et n°2 sur le mobile selon l'[ARCEP](#), en 2023. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G plus de 19 000 communes et plus de 84% de la population. [Bouygues Telecom division Entreprises](#) accompagne près de 100 000 clients dont 70% du CAC 40 dans l'adoption des nouveaux usages collaboratifs, la migration vers le Cloud et la transformation de leurs infrastructures numériques. Engagé dans la réduction de ses émissions carbone, Bouygues Telecom ambitionne d'atteindre -29,4% pour les scopes 1 et 2 et -17,5% pour le scope 3 d'ici 2027, des objectifs approuvés par [l'Initiative Science Based Targets \(SBTi\)](#).
#OnEstFaitPourEtreEnsemble - [www.corporate.bouyguestelecom.fr](#), sur X : [@ByTel_Corporate](#)

À propos de Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 40,3 milliards d'euros en 2024 et 124 100 salariés au 30 septembre 2025, dont 68 000 en France. Le Groupe servait 310 millions de clients au 30 septembre 2025, dont 270 millions de clients mobile et 23 millions de clients haut débit fixe. Ces chiffres tiennent compte de la déconsolidation de certaines activités en Espagne liées à la création de la co-entreprise MASORANGE. Le Groupe est présent dans 26 pays (y compris les pays non consolidés). Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business. En février 2023, le Groupe a présenté son plan stratégique « Lead the Future », construit sur un nouveau modèle d'entreprise et guidé par la responsabilité et l'efficacité. « Lead the Future » capitalise sur l'excellence des réseaux afin de renforcer le leadership d'Orange dans la qualité de service. Orange est coté sur Euronext Paris (symbole ORA). Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](#), [www.orange-business.com](#) et pour nous suivre sur X : [@presseorange](#).

À propos de SFR - [alticefrance.com](#)

SFR est le 2e opérateur télécoms français au service de plus de 25 millions de clients grand public, entreprises, collectivités et opérateurs. Plus ancienne marque du marché télécoms français et fort d'un réseau de plus de 40 millions de prises Fibre, SFR a été le premier opérateur à lancer en France la 3G, la 4G puis la 5G. Il couvre aujourd'hui 99,9% de la population en 4G et plus de 85% en 5G. SFR est également présent sur l'ensemble du territoire à travers 550 boutiques. SFR a réalisé 10 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2024. SFR est une filiale d'Altice France.

Pour suivre l'actualité du groupe sur X : [@AlticeFrance](#)

Contact presse : [presse@alticefrance.com](#)