

Pannes récurrentes, dégradations,
sous-traitants peu scrupuleux



Les ratés de la fibre optique

Pages 3 et 4

« Le réseau est dans un état lamentable ! »

Totalement incohérent par endroits, installé à l'arrache, vandalisé, le réseau de fibre optique déployé à Évreux par SFR est déjà dans un sale état. Tour d'horizon avec un ancien de France Télécom.

Les Ébroiciens peuvent le constater au quotidien. Au coin de la rue où les armoires de raccordement, destinées à relier les clients des opérateurs au réseau internet, sont pour la plupart fracturées, éventrées, ouvertes aux quatre vents. Ou encore chez eux, quand leur connexion s'arrête brutalement sans explication. « Le réseau a quatre ans et il est déjà dans un état déplorable ! Si ça continue comme ça, ce sera une catastrophe ! » avertit Michel.

Ancien technicien chez France Télécom, il a fait le gros de sa carrière dans le service public, sur le réseau cuivre. À quelques pas de la retraite, il est désormais employé chez Orange pour venir au secours des clients qui, chaque jour, se retrouvent en rade. Des pannes, selon lui, de plus en plus nombreuses à Évreux où les abonnés peuvent rester plusieurs mois sans internet.

Des clients au bord de la crise de nerfs

En cette période où de nombreux salariés ont quitté leur bureau pour télé-travailler à domicile, les connexions internet sont vitales. À tel point que la moindre coupure est vécue comme un drame. « Il y a des pannes tous les jours. Au mois d'août, je me suis fait séquestrer mon matériel par une cliente. Elle était en panne depuis trois semaines, elle s'était fait piquer la fibre par quelqu'un d'autre » raconte Michel.

Confronté à la colère des abonnés, le technicien constate au jour le jour les aberrations du réseau tissé par SFR à travers la ville. Exemple à Gravigny où, rue Aristide-Briand, le réseau s'arrête subitement pour reprendre 100 mètres plus loin. « Entre les deux, des habitants demandent la fibre depuis longtemps, mais ils ne peuvent pas l'avoir ! ».

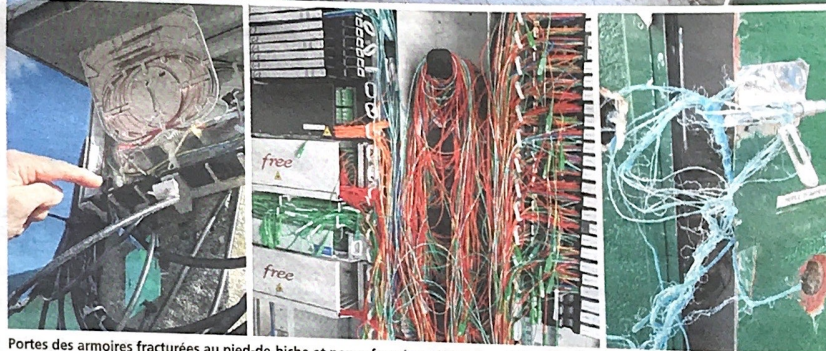
Des sous-traitants sous pression

Au-delà des défauts de conception du réseau, des rues sous-équipées en nombre de raccordements, Michel dénonce les interventions réalisées en mode STOC (sous-traitance opérateur commercial) par les opérateurs pour installer la fibre chez les particuliers (1).

Formés en quelques jours, payés à l'intervention, ces intervenants extérieurs sont sans aucun scrupule. « Ce sont des micro-entreprises non identifiées, payées à l'intervention. Leur règlement n'a lieu que si la connexion est établie, donc ils n'hésitent pas à débrancher quelqu'un pour en brancher un autre ».

« Le réseau ne pourra pas tenir »

Contraints d'aller au plus rapide, « ils travaillent parfois la nuit et le dimanche », sans



Portes des armoires fracturées au pied-de-biche et non refermées, câbles emmêlés se transformant en « paquets de nouilles », fibre de mauvaise qualité, etc. : le réseau fibre d'Évreux est déjà dans un sale état.

rendre compte de leurs opérations. Résultat, sur le terrain, le mode STOC s'est accompagné d'une dégradation très rapide du réseau. Portes des armoires fracturées au pied-de-biche et non refermées, câbles emmêlés

se transformant en « paquets de nouilles », fibre de mauvaise qualité, raccordements d'utilisateurs débranchés pour connecter de nouveaux abonnés, non-respect des fibres pré-affectées à chaque logement... La liste des

aberrations est longue, inquiétante et coûteuse. « C'est un peu comme ces commerciaux qui vous vendent des cuisines aménagées et qui vous envoient des sous-traitants pour installer la cuisine » résume Michel, très inquiet pour l'avenir d'un réseau qui selon lui, « sans entretien ni surveillance », ne tiendra pas si l'ensemble des habitants se raccorde à la fibre.

Comme Évreux où ses dysfonctionnements ont un coût politique, en termes d'image, de nombreuses collectivités subissent les effets de la gestion en mode STOC. Selon l'Association des Villes et Collectivités pour les Communications électroniques et l'Audiovisuel (Avicca) qui regroupe les collectivités engagées dans le numérique, 75 % des raccordements réalisés par des sous-traitants peu scrupuleux présentent des défauts.

Pour tenter de limiter les dégâts, certaines ont mis en place des systèmes de surveillance. D'autres vont plus loin à l'exemple du Doubs où une zone excluant tout recours au mode STOC sur les secteurs

nouvellement mis en service est en cours d'expérimentation. Ce n'est pas encore le cas sur le réseau de l'ancien territoire du Grand Évreux Agglomération où le réseau part en vrille.

Ch.G.

ARNAUD MABIRE.

« Des sous-traitants pas formés pour lire une carte optique »

Vice-président de l'Agglo en charge du Développement des usages numériques, Arnaud Mabire ne cache pas un certain laisser-aller de la part des sous-traitants quand il s'agit de finaliser le process.

« En matière de développement de la fibre, on ne peut pas nier une énorme pression pour respecter les délais, le challenge du très haut débit induit des erreurs d'opération. Auparavant, les fournisseurs d'accès venaient directement chez le client. Désormais, ils passent par des sous-traitants pour tirer les fils ou réaliser les travaux de génie civil... sans nécessairement respecter les consignes de sécurité. Par exemple, les ouvriers ne sont pas

toujours deux sur une nacelle alors que c'est obligatoire. Globalement, je dirai qu'ils ne sont pas formés pour lire une carte optique et analyser un plan fibre. Et parfois, ils parent au plus pressé en forçant l'ouverture des armoires de rue qui appartiennent aux opérateurs. Mais mine de rien, ça coûte une fortune de les remettre en état. Des sanctions ? Le problème, dans ce type d'opération, c'est qu'il n'y a aucune traçabilité. À partir de là, on ne sait pas si c'est SFR, Bouygues ou Orange qui a fait intervenir ses sous-traitants... »

Recueillis par A.G.



« Ça coûte une fortune de remettre en état une armoire abîmée par les sous-traitants » déplore Arnaud Mabire.

(1) Dans le cadre du mode STOC, les opérateurs d'infrastructures (OI) qui exploitent et déploient le réseau jusqu'aux boîtiers à proximité des habitations ou en pied d'immeuble (SFR en l'occurrence) ne sont pas ceux qui opèrent le raccordement final des logements. Cette opération est sous-traitée aux opérateurs commerciaux (OC).

■ À savoir : sur le territoire de l'EPN, la fibre optique est déployée depuis 2018 par deux entités, SFR (cofinancé par Orange) sur le territoire de l'ex-GEA et Eure Normandie Numérique (syndicat mixte) sur les autres communes du territoire.

LA FIBRE ARRIVE À GAUCIEL.

« Tout ne va pas comme on l'aurait souhaité »

Démarchage abusif, techniciens «dilettantes», survivance de zones blanches : à Gauciel, le déploiement de la fibre optique connaît quelques bugs...

« Depuis un an, on est passé au télétravail. Mais je peux vous dire que sur le secteur de Cerisey, ça mouline ». Lors de la réunion publique organisée lundi par SFR, une voix s'est élevée pour traduire quelques dysfonctionnements.

Encore des zones blanches

Si l'opérateur se targue de posséder deux ans d'avance « par rapport aux prévisions Insee de 2014 », la réalité peut venir doucher son optimisme.

Ainsi, le maire Rénaud Hamel déplore un certain retard à l'allumage, pensant que sa commune serait éligible dès janvier.

« Tout ne va pas comme on l'aurait souhaité, c'est préjudiciable pour le développement de Gauciel » regrette l' élu tout en pointant du doigt la persistance de zones blanches au château et à la ferme où réside une certaine... Anne Mansou-

ret. « Je ne suis toujours pas raccordée. Est-ce à cause de mon éloignement ? Et si oui, dois-je envisager un surcoût financier ? »

Réponse de Mounir Aabadi, responsable relations collectivités pour la Normandie et le Centre-Val de Loire : « Dans un rayon de 300 mètres, la distance n'a aucun impact. Le travail ne sera pas facturé chez l'habitant qui réside dans le domaine public. »

« Démarchés par un voyou »

Au préalable, le porte-parole de SFR FTTH - filiale d'Altice en charge du développement de la fibre optique - avait rappelé la couverture de 190 locaux à Gauciel, les retards étant suspendus au résultat des études de charge.

« Par contre, le plus dur a été fait, à savoir l'ouverture de l'offre commerciale » Le sujet qui fâche ? Nombre d'ha-



« A Gauciel, 190 locaux ont déjà été couverts » se félicite l'opérateur SFR.

bitants stigmatisent un démarchage agressif, voire intrusif. « En toute bonne foi, on a changé d'opérateur, le commercial prétextant que ce serait moins cher que chez le concurrent. Je le dis haut et fort : on a été abusés par un voyou ! »

Le propos n'étonne guère Arnaud Mabire, expert ès-fibre à l'Agglo : « Quel que soit l'opérateur, des chasseurs veulent vendre des salades, comprenez des abonnements filous. »

Ultimes problèmes kafkaïens : un Gaucielois a été «dépouillé» de son numéro de téléphone et un autre a reçu la visite d'un technicien qui a « fait des trous pas jolis dans les murs tout en négligeant de raccorder mes appareils ». Fâcheux quand on aspire à entrer dans une nouvelle ère numérique...

A.Guillard