

Raccordement à la fibre: couacs en série et colère des clients

<https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/raccordement-a-la-fibre-couacs-en-serie-et-colere-des-clients-20210305>

Par Elsa Bembaron

Les collectivités locales, qui financent en partie les raccordements dans les zones rurales, ont été priées de commander des fibres optiques de bonne qualité et non pas des matériaux importés meilleur marché mais moins robustes.

La demande est forte mais parfois, l'installation vire au cauchemar. Le gouvernement veut remettre de l'ordre. Le déploiement de la fibre optique en France est un Janus. Le côté souriant montre le déploiement rapide du nouveau réseau télécoms, avec une adoption par le grand public qui grimpe en flèche. 10,4 millions de foyers sont désormais abonnés à la fibre sur un total de 24,2 millions raccordables. Mais il y a une face plus sombre. Depuis plusieurs mois, les difficultés s'accumulent. Environ 20 % des raccordements d'un nouvel abonné se soldent par des difficultés. Les causes sont variées: rendez-vous ratés, travaux de pose à domicile qui ne peuvent pas être effectués, incapacité de l'intervenant à effectuer le raccordement. «C'est la rançon du succès», souffle un opérateur. «Nous avons privilégié la rapidité du développement, maintenant il faut miser sur la qualité», reconnaît le secrétariat d'État au numérique, Cédric O.

«Plat de nouilles»

Aux difficultés rencontrées par les nouveaux usagers s'ajoutent les cas d'abonnés soudain privés de leur accès, «débranchés» par un intervenant peu scrupuleux. Les armoires de rues, qui assurent le lien entre les réseaux et les abonnés, sont maltraitées, ouvertes au pied de biche par des intervenants peu scrupuleux. Les branchements y sont parfois faits de façon totalement incohérente rendant toute intervention compliquée. Les professionnels parlent de «plats de nouilles»! La situation est d'autant plus critique que dans les zones rurales les réseaux de fibre optique sont en partie financés par les collectivités locales et leur appartiennent (RIP). En dix ans, plus de 3,3 milliards d'euros de fonds publics ont été investis dans ces réseaux.

Les sous-traitants des opérateurs qui interviennent dans les armoires de rues sont souvent mal formés, mal payés. Ils font au plus vite, pas au mieux.

Étienne Dugas, président d'InfraNum

Face aux dysfonctionnements, les élus sont pris à partie par des électeurs/abonnés furieux. Dans le Doubs, un des départements les plus touchés, les élus du Comité syndical en charge du réseau ont demandé que des dispositions soient prises «de toute urgence». Le syndicat mixte du Val-d'Oise appelle à «la professionnalisation des intervenants» et «à la prise en charges des coûts des dégradations» par les opérateurs commerciaux. Dans la Loire, la Somme, la Seine-et-Marne ou encore en Alsace, la grogne monte. Un peu partout, le «mode Stoc», processus qui régit l'intervention des fournisseurs d'accès internet sur le réseau, est pointé du doigt. «Les sous-traitants des opérateurs qui interviennent dans les armoires de rues sont souvent mal formés, mal payés. Ils font au plus vite, pas au mieux», constate Étienne Dugas, président d'InfraNum, une fédération d'entreprises du secteur.

Face à cette situation, l'Autorité des télécoms (Arcep) a ouvert une consultation. Les membres d'InfraNum se sont mobilisés pour mettre en place de nouvelles modalités et apaiser les relations entre les opérateurs d'infrastructures qui déploient les réseaux (Orange, SFR, Axione, Altitude, TDF), et les opérateurs commerciaux (Orange, SFR, Bouygues Telecom et Free). Le 4 mars, un

accord a été passé visant à remettre de l'ordre sur le terrain. Des mesures simples devraient être mises en place: avant d'intervenir dans une armoire de rue, les opérateurs commerciaux ou leurs sous-traitants devront prendre une photo en arrivant et une autre en partant. Cet état des lieux vise à éviter les dérapages. Les photos seront traitées par une intelligence artificielle. Un dispositif de maintenance préventive sera mis en place.

#### Reprise en main

«Nous voulons adapter le fonctionnement actuel, pour que demain, seul l'opérateur d'infrastructure ait accès aux armoires de rue et laisser l'accès aux clients finaux aux opérateurs commerciaux», prône SFR. «Il y a des travaux de maintenance, de réparation et de nettoyage à faire dans les armoires», reconnaît Marc Blanchet, directeur technique Orange. L'opérateur reste toutefois attaché au mode de fonctionnement actuel «le plus adapté à l'exploitation de réseaux mutualisés».

Les opérateurs ne sont pas les seuls à devoir réviser leur copie. «En octobre, nous avons rappelé aux collectivités locales l'importance de respecter les normes minimales fixées dans le cadre du plan France Très Haut Débit et recommandé un meilleur encadrement des entreprises délégataires de services», rappelle le secrétariat d'État au Numérique. Les collectivités locales ont aussi été priées de commander des fibres optiques de bonne qualité et non pas des matériaux importés meilleur marché mais moins robustes. «Depuis, ça va mieux», affirme-t-on à Bercy. Cette année, le gouvernement a remis 570 millions sur la table pour le plan fibre, c'est-à-dire pour aider les collectivités à s'équiper dans les zones les moins densément peuplées. Il veille donc au grain.