

Les naufragés de la fibre voient rouge

<https://www.lefigaro.fr/secteur/high-tech/les-naufrages-de-la-fibre-voient-rouge-20220128>

Par Elsa Bembaron

ENQUÊTE - Clients débranchés, techniciens mal formés, dégâts lors de l'installation... Le déploiement de la fibre en France s'accélère mais pour les abonnés, les difficultés s'accumulent.

Côté pile, tout va bien. Les opérateurs français déploient la fibre à tour de bras et la France est même première de la classe en Europe. « À la fin de l'année, 87% des locaux (entreprises et foyers) seront éligibles à la fibre quand l'objectif fixé par le gouvernement était de 80% fin 2022 », applaudit Philippe Le Grand, président d'Infranum, une fédération de plus de 600 entreprises du secteur. Mais côté face, les problèmes s'accumulent. Selon Valérie Alvarez, médiatrice des télécoms, les « naufragés de la fibre » sont de plus en plus nombreux.

Des consommateurs excédés se font entendre : « À chaque fois qu'un voisin s'abonne à la fibre, je tremble à l'idée d'être coupé » ; « Après trois semaines, le technicien est venu : un câble avec 96 fibres optiques avait été coupé par un intervenant » ; « C'est simple, au service client, plus personne ne me répond . » « Plus il y a de gens abonnés à la fibre, ou demandant à l'être », plus il y a de problèmes, résume Valérie Alvarez, la médiatrice des télécoms. Alors que les grandes routes de la fibre sont en place, les derniers mètres pour relier les abonnés à la fibre sont les plus difficiles à parcourir. Près d'une intervention sur cinq (17% précisément) se solde par un échec.

Problèmes techniques, dégâts au moment de l'installation, abonnés déclarés éligibles, mais qui ne le sont pas, adresses introuvables parce que les fichiers des opérateurs sont mal renseignés... les sujets de saisines de la médiatrice ne manquent pas. La présidente de l'Autorité des télécoms (Arcep), Laure de La Raudière, enfonce le clou. « Il ne se passe pas une seule semaine sans une lettre d'un élu me faisant part de son désarroi, évoquant des fibres non réparées, un abonné débranché au profit de son voisin, des armoires de rues abîmées », décrivait-elle devant l'Avicca. Les opérateurs auraient-ils confondu vitesse et précipitation ?

Une cascade de sous-traitants mal formés

Face à l'augmentation du nombre de demandes de raccordement, les opérateurs ont massivement eu recours à des sous-traitants. Qui ont eux-mêmes sous-traité. Et ainsi de suite, avec parfois neuf niveaux d'entreprises, jusqu'à l'autoentrepreneur en bout de chaîne.

En cas de litige, il est souvent impossible de retrouver le responsable.

L'abonné a, lui, l'impression d'être baladé de service en service, d'opérateur d'infrastructure (celui qui déploie le réseau) en opérateur commercial (les quatre opérateurs nationaux, qui vendent leurs offres d'accès à Internet), avec un jargon incompréhensible par le commun des mortels. D'autant que les habitants de copropriété découvrent qu'il peut y avoir un troisième intervenant : l'opérateur d'immeuble !

On a vu des chauffeurs Uber sortir de leur voiture et faire des interventions

Huseyin Duran, directeur des systèmes d'information et de la transformation numérique à Aulnay-sous-Bois

Paradoxalement, alors que les branchements deviennent de plus en plus complexes à réaliser, les personnes mandatées pour les faire sont de moins en moins qualifiées. « On a vu des chauffeurs Uber sortir de leur voiture et faire des interventions, témoigne Huseyin Duran, directeur des systèmes d'information et de la transformation numérique à Aulnay-sous-Bois. La ville compte 37.000 foyers raccordables et nous avons reçu 1000 plaintes depuis avril ».

Rémunérés à la tâche, des techniciens mal formés se hâtent de boucler leur mission, parfois aux dépens des règles de l'art. « Certains ouvrent des armoires de rue au pied de biche parce qu'ils n'ont pas la clé », relate George Mothron, maire d'Argenteuil. Sans parler des fils emmêlés dans les points de mutualisation, là où les techniciens viennent chercher la fibre pour l'amener chez l'abonné, rendant toute intervention cauchemardesque.

« Je croyais avoir affaire à des actes de vandalisme, je me suis aperçu que les interventions des techniciens étaient en cause », ajoute le maire d'Argenteuil. Il a finalement pris le taureau par les cornes et mis en place sa propre « mission fibre », pour « mettre la pression sur les opérateurs ».

Des réseaux mal dimensionnés

Autre difficulté : pressés de déployer la fibre, les opérateurs d'infrastructures n'ont pas toujours pris la mesure des besoins à venir. « Dans certains quartiers, le réseau est sous-dimensionné. Il n'y a assez de lignes disponibles pour faire face aux besoins des habitants », constate-t-on à la mairie de Corneilles-en-Parisis. Conséquence, « pour brancher un nouvel abonné, un ancien est déconnecté ». Ce qui déclenche des incidents à répétition, avec pour effet immédiat d'exaspérer les habitants. « Les groupes WhatsApp de voisins furieux amplifient le phénomène », ajoute-t-on dans une autre commune.

Les difficultés sont réelles, et elles correspondent à une flambée du nombre d'interventions. « L'année dernière, l'ensemble de la filière a réalisé plus de 10.000 raccordements par jour », rappelle Lionel Recorbet, président de XP Fibre (Ex-SFR Fibre). Le groupe a réalisé plus de 20.000 audits sur le réseau l'année dernière. « Les deux tiers des difficultés viennent des clients qui ne sont pas là au moment du rendez-vous ou qui refusent des travaux liés à l'installation de la fibre », ajoute Philippe Le Grande.

« Les difficultés varient selon les zones, en fonction des sous-traitants des opérateurs commerciaux. Certains territoires sont plus accidentogènes, comme Lyon ou le Nord de l'Île de France », ajoute Lionel Recorbet. La fibre est « un réseau qui vit, qui est en train d'être installé. Quand 80% des clients seront raccordés, il y aura moins de risques de panne et d'incident. »

Des mesures prises par les opérateurs

Les opérateurs ont pris des mesures qui commencent à faire effet. « Dans nos nouveaux appels d'offres nous avons durci les conditions : les sous-traitants ne peuvent avoir plus qu'un seul niveau de sous-traitance qui doit être validé par Orange, et doivent disposer d'intervenants pérennes et bien formés, ajoute Marc Blanchet, directeur technique et du système d'Information Orange France,. Nous mettons aussi en place un système de prise de photos avant et après les interventions, pour mieux suivre les interventions, en nous basant notamment sur de l'intelligence artificielle ».

De son côté, Bouygues Telecom a mis à disposition de ses concurrents les codes sources de son application Check Voisinage destinée à vérifier en temps réel la qualité de toutes les interventions réalisées sur le réseau mutualisé.