



## LETTRE À NOS CLIENTS

Bonjour,

Je me présente, je suis la personne chez K-Net qui a été en charge d'investiguer sur l'incident de Limeil-Brévannes du 17 juin 2019.

Un communiqué de presse avait été envisagé, mais je pense que ce que vous voulez c'est un résumé concret de ce qu'il s'est passé, du pourquoi et du comment.

Vous comprendrez aussi notre communication laconique. J'étais en charge, et je refuse catégoriquement d'accuser publiquement sans avoir croisé mes sources. Donc, forcément nous avons dû être laconique dans notre première communication.

Je vais ici vous rapporter ce qu'il s'est passé, en distinguant les faits que nous avons constaté, les faits qui nous ont été rapportés, et les extrapolations qui ont été faites.

Mais tout d'abord, un peu de contexte. Celui-ci est important.

Limeil-Brévannes a ouvert en 2013 un réseau fibre optique, sur lequel nous sommes devenus opérateur. Pour cela, nous avons investi dans les choses suivantes :

- un lien fibre en DIU (Droit Irrévocable d'Usage) entre Limeil-Brévannes et notre cœur de réseau ;
- location auprès de la mairie de :
  - DIU de vingt ans ;
  - accès, hébergement et énergie aux PM ;
  - accès, hébergement et énergie au NRO ;
  - liens PM / NRO ;
  - maintenance des prises.

À l'issue de la première phase de déploiement du réseau, le réseau a été gelé par la municipalité. Nous pouvions entretenir les clients existants, mais pas plus.

En juin 2017, la mairie a revendu son réseau à SFR en lui confiant le soin des évolutions suivantes. En parallèle, nous avons été sollicités par la mairie pour que nous résiliions l'ensemble des prestations auprès d'elle, pour deux raisons :

- volonté de récupérer entièrement le local Maison du Pharmacien dans lequel nous étions ;
- permettre à SFR de se déployer sereinement, sans avoir à gérer un réseau qui n'est pas le leur.

Cependant, la vente de leur réseau n'a pas remis en question les contrats que nous avons avec la mairie.

La vente du réseau était pour nous une épée de Damoclès. En intervenant, SFR pouvait à tout moment couper un de nos abonnés sans le savoir, et sans pouvoir le reconnecter. Nos interventions sur notre réseau passif auraient été problématiques, car non prévues au nouveau contrat.

L'essentiel pour nous est de fournir un service de qualité. En l'état, la qualité n'était plus. Même si nous le faisons à contre-cœur, transférer nos clients était la meilleure solution pour eux.

En toute transparence, c'était aussi le choix de la raison, car depuis 2013 nous opérons le réseau à perte. En effet, sans possibilité de croître, le réseau était une source de coût. Ce coût étant faible, il n'était pas problématique, mais il restait réel.

Nous avons donc établi un protocole d'accord avec la mairie nous garantissant une indemnisation d'environ 27,5K€ TTC, soit le solde correspondant à la différence entre le reste à amortir des DIU (119 K€ HT) et les différentes prestations achetées à la mairie.

Le 19 décembre 2018, la mairie nous a indiqué avoir validé le protocole d'accord au conseil municipal du mois de novembre. À partir de cette date, nous avons attendu que la mairie nous demande de le mettre en action. Nous n'avons volontairement pas relancé la mairie pour deux raisons :

- tant que nous étions présents, nous fournissions du service. En enlevant les équipements, les clients n'avaient plus de service ;
- la mairie ne nous avait pas soldé la différence telle que définie dans le protocole d'accord.

Le contexte étant posé, voyons maintenant l'incident.

### **Lundi 17 juin**

Nous recevons une alerte sur la supervision. Les équipements de Limeil-Brévannes sont tous injoignables. Cela peut être une coupure fibre ou une panne sur l'équipement de cœur de réseau de Limeil-Brévannes.

Le NOC K-Net sollicite un de ses techniciens pour intervenir.

Le technicien intervient vers 13h, et nous contacte paniqué : le local de la maison du Pharmacien est vide. Entièrement vide. Les baies sont posées sur le flanc, dehors, et tous nos équipements ont disparu. Aucune trace d'effraction.

Je suis sollicité, et c'est là que j'ai commencé à prendre le dossier en main.

Je contacte un interlocuteur à la mairie, qui semble tout aussi surpris que moi. Il me demande un peu de temps pour comprendre ce qu'il se passe. Il craint qu'un de ses collaborateurs ait par erreur touché à nos équipements, et souhaite se renseigner auprès de ses équipes. Je comprends sa crainte et décide de lui laisser jusqu'au lendemain pour faire le tour de l'ensemble des équipes. De toute façon, tant que nous ne savons pas ce qu'il s'est passé, il serait contre-productif d'agir. Il me demande si ça ne serait pas suite à notre protocole d'accord, je lui indique que nous n'avons jamais reçu le solde, l'accord est pour nous toujours en cours. Il indique que pour lui ça a été payé, et qu'il va se renseigner.



C'est dans la soirée que Mme Lecoufle a décidé d'intervenir sur le dossier en indiquant que SFR et K-Net étaient injoignables. Suite à une maladresse de sa part, son tweet a été supprimé, mais Internet a une sauvegarde :

 **Françoise Lecoufle**  
@F\_Lecoufle [Follow](#) 

Replying to [@bobdobolino](#) [@LimeilBrevannes](#) and 2 others

A ce jour, nous n'avons aucune information de la part de [@knetfr](#) ! Nous essayons de joindre [@SFR](#) depuis ce matin pour comprendre s'ils ont un lien avec cette coupure sans succès ! Nous ne manquerons pas de vous tenir informés, si nous avons des informations.

 Translate Tweet

8:01 PM - 18 Jun 2019

 **Françoise Lecoufle**  
@F\_Lecoufle [Follow](#) 

Replying to [@F\\_Lecoufle](#) [@bobdobolino](#) and 3 others

Nous ne lâcherons pas ! Car aujourd'hui les Brevannais nous interrogent légitimement pour comprendre ce qu'il se passe et nous n'avons pas d'explication à leur apporter !  
cc. [@knetfr](#)

 Translate Tweet

8:08 PM - 18 Jun 2019

Nous avons répondu dans le fil que nous étions en contact avec ses collaborateurs.



## **Mardi 18 juin**

Je reprends contact avec mon interlocuteur de la mairie.

Fait rapporté :

Il indique avoir fait le tour de ses équipes, et il m'indique que c'est SFR qui a retiré les équipements.

Fait rapporté :

Il indique ne pas réussir à joindre SFR, on se fixe la date butoir du lendemain. Il me confirme que le protocole d'accord a été payé, je lui indique que nous n'avons rien reçu. Il repart à la recherche d'informations.

Mon interlocuteur et moi sommes d'accord que la priorité est le service, et deux solutions sont évoquées :

- remettre des équipements dans le local actuel. Solution tout de suite écartée, car tant que nous ne savons pas pourquoi les équipements ont disparu, nous ne devons pas en remettre ;
- mettre les équipements dans un nouveau local. Cela est irréalisable sans déplacer l'ensemble des fibres de nos abonnés vers ce nouveau local, et ne retire pas le souci des fibres dans les fourreaux qui peuvent être abîmés.

## **Mercredi 19 juin**

Fait rapporté :

La mairie dit ne toujours pas réussir à joindre SFR.

Nous décidons de ne plus pouvoir rester dans l'indécision, et décidons que c'est la fin de la présence de K-Net sur le réseau de Limeil-Brévannes.

Nous faisons une communication indiquant que la coupure sera définitive.

Mon interlocuteur m'indique que le virement concernant l'accord aurait été viré lundi 17/06/2019, et qu'il devrait bientôt arriver sur notre compte.

## **Jeudi 20 juin**

Je sou mets une communication à la mairie, qui indique que nous proposons à nos abonnés de rapporter leurs équipements à la mairie. Je demande les horaires de la mairie.

J'ai une réponse avec les horaires de la mairie, bien que celle-ci nous demande si une autre alternative pour le retour du matériel K-Net est possible.

Notre communication indiquant de déposer les équipements à la mairie fut donc décriée comme une fake news par la commune, suivi d'indications sur le fait que les équipements que nous mettons à disposition de nos abonnés sont des déchets. Le soir, j'ai un responsable de SFR qui me contacte, et l'échange fut très constructif.

Fait rapporté :

La semaine précédente, SFR a visité la maison du Pharmacien avec du personnel de la mairie, et a reçu l'ordre de tout démonter. Mon interlocuteur a indiqué que les équipements semblaient en fonctionnement et n'étaient pas à eux, la mairie a confirmé l'ordre de tout démonter.

Je demande à mon interlocuteur s'il a eu un compte-rendu de cette visite, ce n'est pas le cas.

À titre personnel, la quantité de détails sur les interlocuteurs qu'il m'a donnée rend son discours très crédible.

La personne m'indique mettre à disposition notre matériel pour que nous puissions le récupérer quand nous le souhaiterons, et déplore l'impact qu'il y a eu sur les abonnés.



## **Vendredi 21 juin**

Nous sommes surpris par les réactions violentes et agressives de la mairie dans cette situation exceptionnelle. Je laisse des messages à mon interlocuteur de SFR pour quelques questions, et nous convenons de faire un point le lundi 24 juin.

Je reçois un mail du directeur financier, indiquant que nous venons de recevoir le paiement du protocole d'accord.

## **À ce jour**

Il me reste à définir le meilleur moyen pour récupérer le matériel de mes anciens abonnés, et à récupérer le matériel débranché.

## **Conclusion :**

Si mes échanges ont tous été cordiaux avec la municipalité, je pense qu'il y a un grand manque de communication dans leurs équipes. Ce manque de communication entre leurs services les a d'ailleurs conduit à avoir une communication assez agressive et parfois erronée. Ce que je regrette, c'est que cette communication agressive ait créé des tensions et de la confusion entre les protagonistes.

Nous ne pouvons pas reprocher à SFR d'avoir agi tel qu'ils l'ont fait, au vu des informations qu'ils avaient. Ils déploient du réseau, la mairie leur a demandé de vider un local, ils l'ont fait.

À l'avenir, nous serons beaucoup plus stricts dans le déroulé de ce type de dossier. Nous pensions, à tort, que l'essentiel était le service rendu au public. Nous avons fait passer cela avant les contraintes strictement légales, en étant de bonne foi, en imaginant que les bonnes relations que nous pensions avoir, permettraient de garder au centre le contentement du client. SFR n'était pas prêt à fournir de la fibre à nos clients, nous souhaitions simplement palier à cette absence et nous étions prêt à débrancher dès que cela serait demandé.

C'était une erreur, et nous présentons nos plus plates excuses pour cela.

Alan Garcia, directeur technique

