

Le raccordement à la fibre fait désordre

Le raccordement à la fibre avance vite en France. Trop, peut-être ? 20 % à 30 % des installations se soldent par un échec. L'Arcep met les poings sur les i en rappelant les prestataires à l'ordre.

Avec 24 millions de foyers éligibles au très haut débit, soit la moitié du territoire, la France est devenue championne d'Europe du raccordement à la fibre optique. Mais il y a un revers de la médaille : 20 % à 30 % des interventions se soldent par un échec, laissant des usagers déçus, voire ulcérés. Sur les forums de discussion, les témoignages de boîtiers arrachés, de câbles apparents, et même de « débranchements sauvages » de la connexion du voisin, se multiplient.

« Ils ne sont jamais venus »

Bien souvent, c'est le sous-traitant auquel fait appel l'opérateur pour tirer la fibre jusqu'au domicile (Axione, Altitude, Covage, etc.), qui est en cause. « On avait fixé un premier rendez-



En 2025, 100 % des Français sont censés avoir accès à la fibre.

PHOTO : ARCHIVES JÉRÔME FOUQUET, OUEST-FRANCE

vous pour la mi-avril, mais ils ne sont jamais venus. Après ça, je n'ai pas eu de nouvelles. Alors j'ai appelé

Orange, ils étaient charmants au téléphone, mais depuis deux semaines, il ne se passe rien. Je vais finir par partir en vacances d'été sans avoir réglé ce problème ! » raconte Juan Soria, installé en banlieue lyonnaise.

Contacté, Orange évoque l'accélération soudaine et massive du nombre de demandes de raccordements, de l'ordre de « + 50 % entre avant et après Covid ». Avec des parents en télétravail et des enfants qui suivent les cours à distance, les besoins en termes de débit ont pris une toute autre dimension. Plus de 3 millions de foyers ont ainsi souscrit à une offre fibre l'an passé, pour atteindre 10,4 millions d'abonnements au total.

Cette accélération se fait parfois au détriment de la qualité du service,

chose que Laure de la Raudière juge « tout à fait inacceptable ». La présidente de l'Autorité française de régulation des télécoms (Arcep) a donc tapé du poing sur la table, hier, et rappelé qu'une « feuille de route » liste « les responsabilités des uns et des autres ».

Depuis 2020, les prestataires doivent notamment prendre une photo de l'armoire de fibre optique avant et après l'intervention chez le particulier, afin de déterminer à qui incombe la faute en cas de litige. Un accord signé en mai par Infranum, l'organisation qui fédère les industriels de la fibre, prévoit des sanctions allant jusqu'à l'exclusion d'un sous-traitant en cas de raccordement bâclé.

Julia TOUSSAINT.