

[lepoint.fr](https://www.lepoint.fr)

« Ils ne font pas d'effort » : Orange arrête le cuivre, panique dans les mairies

Baptiste Cessieux

9–12 minutes

À Glomel – 1 400 habitants en plein cœur de la Bretagne, en bordure du canal de Nantes à Brest –, quelques logements n'ont plus le téléphone depuis le 6 février. Les tempêtes Éowyn, Herminia et Ivo n'ont rien à voir avec cette coupure : c'est Orange qui débute ici sa grande entreprise de fermeture du réseau historique en cuivre, celui qui délivre le téléphone et l'ADSL par la prise T.

Dans toute la France, 162 communes testent le basculement définitif du réseau historique vers le réseau fibre. Alors, à la mairie de Glomel, Éléonore Kogler, l'élue chargée du numérique, fait le pied de grue pour attendre et accompagner les quelques concitoyens qui n'auraient pas fait la transition. Chez Orange, on imagine que tous les habitants ont fait leurs démarches. « Mais on ne sait pas ce que l'on ne sait pas », ajoute avec prudence la directrice des projets stratégiques de l'opérateur, Bénédicte Javelot.

L'attente est incertaine pour Éléonore Kogler. La fermeture du réseau cuivre avait été officiellement annoncée par Orange le 31 janvier mais les élus savent que la coupure technique est

prévue deux ou trois jours plus tard, pour laisser le temps aux derniers retardataires de changer d'abonnement. Quand ? Orange ne donne pas l'information aux mairies et c'est un journaliste qui renseigne finalement l'élue glomeloise. Date de fermeture réelle : 6 février.

Une charge de travail supplémentaire importante pour les élus locaux

C'est donc le jeudi, six jours après l'annonce officielle de la fermeture du réseau, qu'un premier appel arrive à la mairie. Une dame, propriétaire d'une maison sur la commune, vient de comprendre qu'elle n'a pas fait les démarches. Éléonore Kogler vérifie la liste transmise par Orange qui recense la dizaine de lignes téléphoniques non résiliées. Une adresse correspond et l'élue propose à la propriétaire d'accompagner les futures locataires dans leurs démarches. Elle a l'habitude. Cela fait plusieurs mois qu'elle se rend chez les Glomelois pour les aider à changer d'abonnement auprès de leur opérateur.

En moyenne, environ 30 % des Français éligibles à un abonnement fibre n'ont pas encore franchi le pas. Il faut faire du porte-à-porte. « Les gens sont méfiants au téléphone et pensent qu'il s'agit de démarchage abusif pour les faire changer d'opérateur », témoigne Éléonore Kogler. Une vraie charge de travail pour les élus locaux, en particulier dans les communes rurales dont les adresses ne sont pas parfaitement identifiées. C'est le cas à Glomel. Les élus doivent parfois frapper à toutes les portes d'un lieu-dit pour dénicher le dernier abonnement cuivre... Maison secondaire inhabitée, abonnement oublié mais toujours payé, équipement de sécurité, les cas de figure sont variés et les heures sur la route, à discuter avec les riverains et à glisser des prospectus dans les boîtes aux lettres,

s'enchaînent un peu trop au goût des édiles.

À LIRE AUSSI [Contrat, fibre, prix... Les questions qui se posent avec la fin de l'ADSL](#) « Les élus rendent service à la population, c'est dans notre ADN, on met de l'huile dans le système pour que tout se passe bien », analyse Judith Ardon, maire de Nogaret, en Haute-Garonne, et représentante de l'Association des maires ruraux de France (AMRF) sur les questions du numérique. « Orange a des chefs de projets locaux mais à la fin du fin, c'est tout de même nous qui intervenons auprès des personnes âgées et isolées, qui nous disent clairement : “Tous ces outils numériques, je n'y comprends rien.” » »

En plus du temps, il y a l'argent. L'opérateur historique des télécoms propose de la documentation, mais c'est aux mairies de l'imprimer et de l'envoyer. Judith Ardon fait un parallèle avec les élections nationales. « L'État nous dédommage de ce travail. On aurait aimé cet effort d'Orange. Il faut qu'ils reconnaissent qu'ils ont absolument besoin des élus locaux. Ils ont écouté nos problématiques et le projet a déjà été adapté, mais lorsque l'on commence à parler d'argent, c'est plus difficile. » Faudrait-il demander un dédommagement pour le temps passé à pallier les déficiences de l'État et d'Orange ? Non, répondent les différentes associations d'élus interrogées : « Ce travail n'est pas le rôle de l'élu, et il ne faut pas qu'il le devienne. » »

Fibre, fin du cuivre : Orange dans ses petits souliers

Du côté d'Orange, on considère avoir bien fait les choses. Des guides neutres, sans mention d'aucun opérateur, sont destinés à la population et aux entreprises pour expliquer le projet. Une cellule de vigilance renforcée est en place durant les jours de

fermeture. Des réunions publiques ont eu lieu dans chaque commune. Celle à Glomel s'est tenue le 25 janvier 2024 avec un élu et un technicien Orange. Dans la salle, les habitants présents n'étaient pas ceux attendus. Ils ont saisi l'occasion de la venue de l'opérateur pour parler de leurs problèmes avec la fibre. « La discussion a totalement dérivé. Nous aurions peut-être dû faire une réunion sur la fibre avant celle sur la fin du cuivre », se souvient Éléonore Kogler, l'élue bretonne.

Plus encore, Orange considère avoir bien réalisé ses concertations pour déterminer les communes où couper le réseau cuivre en premier. « Les lots de fermeture sont annoncés avec trois ans d'avance », défend Bénédicte Javelot, la directrice des projets stratégiques d'Orange. Pourtant, la parole n'est pas la même du côté des opérateurs fibre. « C'est Orange qui impose les communes qui seront coupées et ce ne sont pas forcément celles que l'on aurait voulues », répond Marie Lamoureux, directrice chez Axione, une entreprise qui déploie le réseau fibre dans plusieurs Réseaux d'initiative publique (RIP, un projet porté par les collectivités territoriales pour mettre en place un réseau de communications), notamment celui de la région Nord.

De façon générale, c'est en dehors des grandes villes que le déploiement de la fibre approche le plus vite des 100 % des habitations. La raison est historique : le plan très haut débit lancé en février 2013 avait séparé la France en deux. Dans les zones denses – les plus grandes villes et leurs périphéries – c'est le libre marché qui prime. Les opérateurs grand public ont carte blanche et choisissent donc d'installer la fibre là où ils le désirent.

En moyenne, en 2023, il se construisait plus de nouveaux logements que d'installations de fibre optique dans ces zones,

dites AMII, selon l'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca). Tout le contraire de la campagne où le déploiement des RIP est financé par l'acteur public, avec l'objectif de raccorder tous les logements. Le département de la Loire avait ainsi raccordé l'ensemble des logements en campagne en 2020, alors que, toujours dans la région Centre-Val de Loire, Tours et Blois n'ont, par exemple, toujours pas atteint la « complétude », soit le fait d'amener la fibre à la porte de chaque foyer.

La stratégie des petits pas

« Personne ne remet en cause la fin du cuivre », précise Valérie Nouvel, élue à Saint-Quentin-sur-le-Homme (Manche), représentante de l'association Départements de France et autrice d'un rapport gouvernemental sur la fibre en mars 2023.

« La fibre est un prérequis pour massifier les usages du numérique. Mais ce sont les maires qui sont à portée de claquer du citoyen et c'est toujours vers eux que l'on se tourne sur le sujet. Comme Orange voit que les mairies s'emparent du sujet, ils ne font pas d'effort. » Problème : la fermeture qui a lieu aujourd'hui porte sur seulement 162 communes. L'année prochaine, elles seront 829 et 2 145 en 2027. C'est 13 fois plus, mais il en restera encore 32 000 à déconnecter entre 2027 et 2030.

Valérie Nouvel précise la peur du changement d'échelle du projet. Sur le terrain, elle rencontre régulièrement des citoyens qui lui disent : « Je verrais ça plus tard, je n'ai pas besoin d'Internet et de la fibre. » De l'autre côté, Orange alerte sur le risque d'embouteillage des demandes de raccordement, si tout le monde change d'abonnement au même moment. Et puis il y a les 1 % de cas exceptionnels. Ceux qui se détectent

forcément au dernier moment. Les fourreaux bouchés ne pouvant recevoir la fibre, l'élagage à faire sur le parcours des lignes électriques, ou le propriétaire introuvable lorsqu'il faut faire passer les travaux sur un terrain.

À Découvrir 🦘 **Le Kangourou du jour** [Répondre](#) Il manque aujourd'hui trois choses au plan de fin du cuivre décidé unilatéralement par Orange. « De la communication », commence Marie Lamoureux, aux commandes du RIP de la région Nord. Orange pense qu'il est trop tôt pour lancer une campagne, mais la communication, soit on l'initie, soit elle nous échappe. Il faut éviter les goulots d'étranglement entre 2027 et 2030 et c'est maintenant que cela se prépare. » Il faut ensuite un fonds de péréquation. Le coût de raccordement entre la rue et les logements est à la charge des propriétaires mais ce coût peut monter à plusieurs milliers d'euros à la campagne. Comptez 60 000 euros par kilomètre de câble enterré. De la même façon, l'entretien du réseau coûte plus cher en zone rurale qu'en zone dense, là où il y a plus d'abonnés pour un petit réseau.

Enfin, il faut un transfert de responsabilité. Jusqu'en 2021, Orange avait l'obligation d'apporter le téléphone à tous. Cette obligation s'accompagnait d'argent public mais elle n'a pas été reconduite. Il existe à la place une obligation contractuelle, pour les opérateurs de réseau fibre, de mettre à disposition la technologie. En d'autres termes : une obligation de moyen, pour permettre d'être éligible à la fibre, mais pas une obligation de résultat, pour donner à tous l'accès aux télécommunications. Avec la fin du cuivre, il n'y a plus de plan B. Si la fibre a un problème quelconque, aucun opérateur n'a l'obligation ni les moyens de l'État pour intervenir aussi vite que le faisait Orange.

