

Comment l'arrivée de la fibre optique vire au cauchemar dans de nombreuses communes de France

Lignes coupées, infrastructures dégradées... De 15 % à 20 % des abonnés sont touchés. En cause, trop de sous-traitance et des services après-vente débordés.

Par Olivier Pinaud

Publié hier à 01h05, mis à jour hier à 13h23 • Lecture 8 min.

Article réservé aux abonnés



Maintenance d'un point de mutualisation de la fibre optique, à Osny (Val d'Oise), par deux techniciens « Grand Public » de chez Orange, le 25 avril 2022. CAMILLE MILLERAND / DIVERGENCE « POUR LE MONDE »

Dans les westerns, il faut un shérif pour faire régner l'ordre. Dans les télécoms aussi. Épuisé par les coupures incessantes de la fibre optique dans sa commune, Jean-Pierre Blazy (Parti socialiste), le maire de Gonesse (Val-d'Oise), a fini par appeler ses policiers municipaux à la rescousse. Leur mission : verbaliser les techniciens qui n'auraient pas rempli de déclaration d'intervention sur les équipements télécoms de la ville. L'édile sait que ce document, créé par arrêté municipal en mars 2021, souffre d'une valeur juridique discutable. Mais le maire de cette commune de 26 000 habitants ne savait plus comment faire pour rétablir la situation et calmer la colère de ses administrés, « *prêts à saisir la justice* », selon Nicole Top, trésorière de l'Association de défense des usagers de la fibre optique à Gonesse.

Cette ville du Val-d'Oise n'est pas la seule commune de France embarquée dans la galère de la fibre. Surveilliers et Montigny-lès-Cormeilles dans le Val-d'Oise, Saint-Priest, dans le Rhône, Gordes, dans le Vaucluse, entre autres, ont voté le même arrêté. « *La fibre provoque de très fortes tensions* », dit en soupirant Grégoire de Lasteyrie (Les Républicains), maire de Palaiseau (Essonne) et président de

l'agglomération Paris-Saclay. Le syndicat mixte chargé de la fibre dans ce département, le Sipperec, a lancé, le 4 avril, avec 27 autres collectivités locales une mise en garde aux opérateurs, dans laquelle elles se disent prêtes à « *prendre toute mesure* » pour « *préserver l'intégrité du bien commun que constituent les nouveaux réseaux fibre optique de [leurs] territoires* ».

Lire aussi | Internet haut débit : malgré les bons chiffres du déploiement de la fibre, les problèmes s'accumulent

Saclay a beau être l'épicentre de l'industrie quantique française et héberger l'Ecole polytechnique, la qualité de sa fibre est tout sauf high-tech. Certains de ses habitants n'ont plus Internet depuis cent cinquante jours. « *En octobre [2021], j'ai réuni des opérateurs commerciaux et d'infrastructures, le Sipperec, le régulateur des télécoms... Tout le monde se renvoyait la balle* », raconte M. de Lasteyrie. Las, il a opté pour la manière forte : « *A chaque dégradation, on portera plainte contre X.* » Les premiers dossiers sont en cours de constitution.

« Certains prennent des risques »

Pour comprendre les raisons du cauchemar qui frappe, selon les estimations, de 15 % à 20 % des abonnés à la fibre en France, il suffit d'ouvrir les portes d'un point de mutualisation, l'armoire de rue dans laquelle sont raccordés les abonnés à la fibre d'un quartier. Direction Osny (Val-d'Oise), un lundi matin d'avril. Simon et Aurélien, deux techniciens d'Orange, qui ont souhaité garder l'anonymat, s'affairent sur un « *plat de nouilles* », un indigeste nœud de fibres. Démêler cet amas de spaghettis multicolores leur prendra cinq jours. Ils étaient pourtant déjà intervenus au même endroit en décembre 2021. Cinq mois et les centaines de passages des sous-traitants des opérateurs commerciaux (Orange, SFR, Free et Bouygues Telecom) ont suffi à remettre le bazar dans l'armoire.

Newsletter

« À LA UNE »

Chaque matin, les titres du Monde en un coup d'œil.

S'inscrire

Ces plats de nouilles illustrent l'état de Far West de la filière : mauvaise communication entre opérateurs d'infrastructures, à qui appartient le réseau, et opérateurs commerciaux, ceux qui raccordent les foyers ; excès de sous-traitance, parfois jusqu'à huit rangs, selon un opérateur ; service après-vente débordé ; techniciens mal, voire pas du tout, formés... Bref, beaucoup trop de défauts cumulés pour pouvoir répondre correctement à la vague de demande de raccordements au très haut débit, qui déferle depuis les confinements et l'essor du télétravail et de l'école à la maison.

Lire aussi | Le quotidien précaire des petites mains de la fibre optique

« *De nombreux problèmes proviennent d'un dimensionnement insuffisant des réseaux locaux* », explique Olivier Corolleur, directeur fibre, infrastructures et territoires à l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). Résultat, « *quand il n'y a plus de place pour raccorder un nouveau client dans l'armoire de rue, certains techniciens sont tentés de débrancher un abonné pour prendre la ligne* ». Logique, ils sont payés, parfois très mal, au raccordement et non à l'intervention.

Brancher, coûte que coûte... Un opérateur dit avoir constaté sur certaines zones jusqu'à 15 % de raccordements sauvages. Dans certaines villes, des habitants, aguerris par de multiples coupures, ouvrent les armoires pour se raccorder eux-mêmes. « *Beaucoup d'intervenants sur la chaîne ne gagnent pas suffisamment d'argent. Certains travaillent à perte et prennent des risques. On aura des morts si cela continue* », s'alarme Philippe Le Grand, le président d'InfraNum, l'association

professionnelle de la fibre.

« On est pris en otage »

Baptiste Perrin ne compte plus les coupures intempestives. « *Nous avons pris la fibre en août 2021, lors de notre emménagement, raconte cet habitant de Nozay (Essonne). En septembre, première coupure. Après signalement, la connexion est revenue, avant d'être de nouveau coupée quinze jours plus tard. Et ainsi de suite... Depuis octobre, nous n'avons plus aucune connexion, car il n'y a plus de fibre disponible. Orange et l'opérateur d'infrastructures Covage [racheté en octobre 2021 par Altitude] se renvoient la balle. On est pris en otage.* »

A quelques kilomètres de là, à Villebon-sur-Yvette, Pierre-François Clévy n'a plus de fibre depuis le 9 février. « *Mon père a 95 ans et vit seul. Sans ligne fixe, son bracelet de sécurité connecté ne fonctionne plus* », s'inquiète son fils Alain. Parfois, la ligne ne peut pas être coupée : elle n'existe tout simplement pas. Sur la Côte Fleurie, Coriolis avait promis de raccorder la maison de Laura Guedj en quatre à cinq semaines. « *Finalement, il fallait attendre six mois de plus, tout en payant l'abonnement. J'ai fini par rendre le matériel avec fracas en boutique* », se désole-t-elle. En 2021, la médiation des télécoms a géré plusieurs milliers de dossiers comme celui-ci.

Lire aussi | La fibre optique, désormais deuxième motif de litige entre opérateurs et abonnés

Ces promesses non tenues agacent Laure de La Raudière. Malgré les 14,5 millions d'abonnés à la fibre en France, fin 2021, soit 4 millions de plus en un an, un record, la présidente de l'Arcep, qui était encore à Neuilly-sur-Marne (Seine-Saint-Denis), le 27 avril, pour évoquer ce sujet avec le maire, n'arrive pas à parler de succès. « *On ne peut pas imaginer avoir dépensé autant d'argent public et privé dans la fibre optique, avec autant d'espoir de progrès pour les citoyens, et avoir une déception d'usage après* », a regretté M^{me} de La Raudière, le 6 avril, lors d'un séminaire organisé par les cabinets de conseil KPMG et Smart World Partners (SWP).

Paris-Saclay a mobilisé une douzaine de millions d'euros de subventions pour aider au déploiement de la fibre. Pourtant, la partie est de la zone, sous la responsabilité d'Altitude, ne compte que 35 % de foyers raccordés. Les problèmes sont tels qu'Orange et Bouygues Telecom ont préféré geler la commercialisation de leurs abonnements dans cette zone pour s'éviter plus de problèmes.

Actes de malveillance

David Elfassy, le président d'Altitude, ne nie pas la « *catastrophe* » dans l'Essonne, où sa société recense 25 % à 30 % d'échecs de raccordement. Selon lui, la mauvaise qualité du réseau hérité de Covage n'y est pas étrangère, et il promet d'engager les travaux nécessaires pour le remettre en état. Mais il ne peut s'empêcher de fustiger le mode « sous-traitance opérateur commercial » (STOC), les règles du jeu de la fibre, censées garantir une bonne concurrence : l'opérateur d'infrastructures laisse la responsabilité du raccordement des abonnés aux opérateurs commerciaux, qui délèguent ensuite cette tâche à des sous-traitants qui eux-mêmes sous-traitent le travail, et ainsi de suite... « *Résultat, Altitude recense 300 interventions par heure sur son réseau en France, sans savoir qui est intervenu* », souligne David Elfassy.

Cette organisation en cascade dilue la responsabilité. Et n'incite pas à prendre soin des équipements. En plus des plats de nouilles, les maires ne comptent plus les serrures d'armoires de rue fracturées, les câbles sectionnés ou les actes de malveillance. Un opérateur dit avoir vu « *des sous-traitants qui coupent par vengeance, car ils n'ont pas été payés par le donneur d'ordre* ». A Gonesse, alors que les opérateurs mettaient les nombreuses dégradations sur le dos de la criminologie de la ville, des caméras ont été installées dans les armoires de rue. La mairie dit avoir noté des améliorations ces derniers mois.

Depuis le début de l'année, et après deux années de tergiversations, tous les intervenants de la filière ont signé une version améliorée du mode STOC. Elle oblige notamment les techniciens à prendre une

photo avant et après leur intervention. Mais cette version paraît insuffisante. « *Il faut aller plus loin* », reconnaît le président d'InfraNum. La filière présentera prochainement de nouvelles pistes d'amélioration à l'Arcep. L'une d'entre elles vise notamment à améliorer le partage d'informations entre opérateurs.

« Responsabiliser les opérateurs »

Bouygues Telecom a, par exemple, développé une application qui permet au technicien de vérifier que son raccordement n'a pas entraîné la coupure d'un voisin. Mais, les opérateurs gardant jalousement les noms et coordonnées de leurs abonnés, l'application ne peut pas savoir si un client d'un concurrent a été déconnecté. « *Tout le monde est d'accord pour avancer, je suis confiant, mais cela demandera quelques mois avant de voir les premières améliorations* », avertit M. Le Grandn d'InfraNum. « *C'est souhaitable, car il y a un coût de non-qualité pour tous les opérateurs* », espère Marc Blanchet, directeur technique et du système d'information d'Orange.

Du côté du régulateur, où les groupes de travail entre opérateurs s'enchaînent depuis deux ans, l'impatience grandit, d'autant que la fibre doit avoir remplacé le vieux réseau cuivre d'ici à 2030. Alertée par des problèmes récurrents de qualité, l'Arcep a ouvert, en novembre 2021, une enquête administrative contre XP Fibre, la filiale de SFR. Elle pourrait aller plus loin. « *Nous n'avons pas épuisé tous les moyens dont nous disposons avec le cadre réglementaire actuel. Cela ne nous interdit pas de réfléchir à un renforcement de nos pouvoirs* », tonne M. Corolleur.

Lire aussi | [Orange va fermer son réseau de télécoms en cuivre, ce qui accélérera le passage à la fibre optique en France](#)

Marie-Pierre Rixain, députée LRM de l'Essonne, a déjà perdu patience. Elle a présenté, le 5 avril, une proposition de loi « *visant à responsabiliser les opérateurs chargés du déploiement de la fibre* », et promet de pousser le sujet après les élections législatives. Selon cette proposition, chaque technicien devra détenir une « *certification délivrée par l'autorité compétente* » pour pouvoir intervenir sur le réseau. Et alors que les opérateurs ne doivent actuellement fournir à l'Arcep que des informations portant sur la couverture de leur réseau, la députée veut intégrer dans le code des postes et des communications électroniques une nouvelle notion obligatoire : la « *qualité* ». Des centaines de milliers d'abonnés n'attendent que ça.

Olivier Pinaud