

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

Monsieur Jean-Noël BARROT

Ministre délégué chargé de la Transition numérique et des
Télécommunications

Ministère de l'Économie, des Finances et de la
Souveraineté industrielle et numérique
Télédoc 151
139, rue de Bercy
75572 Paris Cedex 12

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/FT/JC/2022-172
jerome.carbonnier@ville-montigny95.fr/01.30.26.30.38

Objet : Dégradations des postes de mutualisation dédiées à la fibre optique et aux télécoms

Le 19 septembre 2022,

Monsieur le Ministre,

Je me permets de vous adresser le présent courrier afin de vous informer des difficultés récurrentes constatées sur la commune de Montigny-lès-Cormeilles concernant les postes de mutualisation (PM) dédiés à la fibre optique et aux télécoms.

En effet, ces postes de mutualisation font régulièrement l'objet de dégradations : les portes de l'armoire sont fracturées, et laissées grandes ouvertes sur l'espace public, l'intérieur des armoires montre fréquemment un enchevêtrement de fils sans protection contre tout acte malveillant, etc. Vous trouverez ci-joint à ce courrier quelques clichés illustrant cette situation. Ces dégradations nécessitent même parfois l'intervention des agents de la police municipale (cf. main courante ci-jointe).

J'ai conscience qu'il s'agit là d'un problème national. Tout comme Montigny, de nombreuses villes sont touchées (cf. articles de presse ci-joints). Ces dégradations sont généralement commises par les techniciens qui, ne disposant pas des clés pour accéder à ces postes, forceraient l'entrée pour procéder aux manipulations techniques nécessaires.

Baucoup d'habitants m'informent également avoir vu leur accès à la fibre optique coupée suite à l'intervention d'un technicien qui, pour connecter l'un de ses clients et par manque de place dans le poste de mutualisation, choisit de couper un autre usager. Les délais d'intervention peuvent être parfois très longs. Récemment, le service « Communication » de la ville a subi une coupure de 24h pour cette même raison.

Aussi, considérant l'importance qu'occupe la fibre optique aujourd'hui, alors que le recours au télétravail s'accroît, j'ai sollicité à plusieurs reprises notre opérateur d'infrastructure Xp Fibre (SFR FTTH), l'ARCEP, ainsi que le Préfet du Val d'Oise (cf. copies des courriers ci-jointes).

J'ai également organisé une réunion en mairie avec l'ensemble des opérateurs commerciaux et l'opérateur d'infrastructure.

Enfin, devant le manque de réactions face à cette situation, j'ai pris un arrêté municipal réglementant l'accès aux points de mutualisation implantés sur le territoire communal (cf. ci-joint).

Cependant, malgré ces actions, cette situation perdure.

Aussi, je sollicite votre intervention pour prendre des mesures permettant de mieux encadrer l'activité des opérateurs téléphoniques et d'inciter plus fortement l'opérateur d'infrastructure à garantir la sécurisation de ses infrastructures.

A ce propos, vous trouverez également ci-joint la copie du courrier que j'ai récemment adressé à l'opérateur d'infrastructure SFR FTTH.

Restant à votre entière disposition ou à celle de votre cabinet pour échanger sur ce sujet, je vous prie d'agrèer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma très haute considération.

Jean-Noël CARPENTIER
Maire de Montigny-lès-Cornailles



Copie à : Monsieur le Préfet du Val d'Oise

Pièces jointes :

- *Courrier de M. le Maire à M. BRIER, Délégué régional Île-de-France SFR, du 3 mars 2020*
- *Courrier de M. le Maire à M. SORIANO, Président de l'ARCEP, du 27 mai 2020*
- *Courrier de M. le Maire à M. BRIER, Délégué régional Île-de-France SFR, du 21 septembre 2020*
- *Courrier de M. le Maire à M. SORIANO, Président de l'ARCEP, du 6 mai 2021*
- *Courrier de M. le Maire à M. BRIER, Délégué régional Île-de-France SFR, du 21 mars 2022*
- *Courrier de M. le Maire à M. BRIER, Délégué régional Île-de-France SFR, du 19 septembre 2022*
- *Photographies des postes de mutualisation laissés ouverts sur la commune*
- *Arrêté municipal du 3 mai 2021*
- *Main courante du 26 novembre 2020 de la Police municipale de Montigny*
- *Articles de presse*

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

SFR
M. Jean-Claude Brier
Directeur des relations régionales Île-de-
France
12 rue Jean-Philippe Rameau
CS 80001
93634 La Plaine Saint-Denis cedex

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/CB/2020-135

Envoi recommandé A.R.

Le 3 mars 2020,

Monsieur le Directeur,

Depuis plusieurs semaines maintenant, les armoires dédiées à la fibre optique dites « hubs » présentes sur le territoire de la commune sont régulièrement retrouvées ouvertes, avec tous les risques que cela peut engendrer.

Après avoir été interrogée sur cette question, la Communauté d'agglomération du Val Parisis m'a indiqué que le problème viendrait des prestataires de raccordement engagés par SFR.

Ils sembleraient que les techniciens n'aient pas les clés pour accéder aux dites armoires et qu'ils les ouvriraient donc de force pour effectuer les raccordements nécessaires. Cette manière de procéder n'est pas acceptable.

Aussi, je vous demande de bien vouloir prendre les mesures nécessaires dans les plus brefs délais afin que ces situations ne se reproduisent pas.

Comptant sur votre intervention, je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, l'assurance de mes salutations les meilleures.



Jean-Noël CARPENTIER,
Maire de Montigny-lès-Cormeilles

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

Monsieur Sébastien SORIANO
Président de l'ARCEP
Le « Crystal »
14, rue Gerty Archimède
75012 Paris

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/JC/2020-288

Le 27 mai 2020,

Monsieur le Président,

Depuis plusieurs mois maintenant, les armoires dédiées à la fibre optique dites « hubs » présentes sur la commune sont régulièrement laissées ouvertes. Vous trouverez ci-joint à ce courrier un cliché récent illustrant une situation régulièrement constatée.

Il m'a été indiqué que le problème viendrait des prestataires de raccordement engagés par SFR. Les techniciens ne disposant pas des clés pour accéder à ces armoires, celles-ci seraient forcées pour procéder aux manipulations techniques nécessaires.

J'ai donc adressé un courrier à la Direction des relations régionales Île-de-France de SFR à ce sujet, afin qu'une solution soit rapidement trouvée. Vous trouverez ci-joint une copie de ce courrier. A ce jour, je n'ai reçu aucune réponse.

Pourtant, comme vous avez certainement pu le constater, il ne s'agit pas d'un phénomène isolé. De nombreuses villes du Val d'Oise font face à la même difficulté.

Aussi, en l'absence de réponse de la direction de SFR, je sollicite votre intervention afin que des mesures soient prises dans les plus brefs délais pour que ces armoires ne soient pas systématiquement laissées ouvertes.

Comptant sur votre intervention, je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'assurance de mes salutations les meilleures.



Jean-Noël CARPENTIER,
Maire de Montigny-lès-Cormeilles

POUR INFORMATION

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

SFR
M. Jean-Claude Brier
Délégué régionale Île-de-France
12 rue Jean-Philippe Rameau
CS 80001
93634 La Plaine Saint-Denis cedex

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/JC/2020-458

Envoi recommandé A.R.

Le 21 septembre 2020,

Monsieur,

Le 1^{er} juillet dernier, vous m'avez adressé un courrier concernant les postes de mutualisation (PM) régulièrement laissés ouverts sur la commune. Je considère que votre réponse n'est pas suffisante.

En effet, comme indiqué dans votre courrier, les services municipaux peuvent tout à fait vous signaler les armoires laissées ouvertes. Mais les agents de la ville n'ont pas pour mission de contrôler la qualité des interventions d'un opérateur privé. Il est de votre responsabilité de faire le nécessaire pour que cette situation cesse au plus vite.

Le déploiement de la fibre étant pratiquement achevé, ce problème concerne dorénavant l'ensemble des opérateurs téléphoniques offrant une connexion à la fibre optique.

Aussi, je souhaite rencontrer l'ensemble des opérateurs concernés, dont le groupe SFR, afin de trouver rapidement une solution. J'ai également invité le président de l'ARCEP à se joindre à cette réunion. Je vous invite donc à vous rapprocher de mon cabinet pour convenir d'une date au 01.30.26.30.38.

J'ai également adressé une copie de ce courrier à Monsieur Rabuel, Directeur Général du groupe SFR, Monsieur Amaury De Saint Quentin, Préfet du Val d'Oise, et Monsieur Boëdec, Président de la Communauté d'Agglomération du Val Parisis.

Dans l'attente de votre retour, je vous prie de recevoir, Monsieur, l'assurance de mes salutations les meilleures.



Jean-Noël CARPENTIER,
Maire de Montigny-lès-Cormeilles

Copie à : - Monsieur Amaury De Saint Quentin, Préfet du Val d'Oise
- Monsieur Boëdec, Président de la Communauté d'Agglomération du Val Parisis
- Monsieur Rabuel, Directeur Général de SFR

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

Monsieur Sébastien SORIANO
Président de l'ARCEP
Le « Crystal »
14, rue Gerty Archimède
75012 Paris

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/JC/2021-033

Le 6 mai 2021,

Monsieur le Président,

Au mois de mai 2020, je vous ai adressé un courrier, dont vous trouverez ci-joint la copie, afin d'attirer votre attention sur le problème des armoires dédiées à la fibre optique présentes sur l'espace public de la commune.

Bien qu'une réunion ait eu lieu sous l'égide de l'ARCEP le 14 janvier 2021, je n'ai reçu aucune réponse à ce courrier. De plus, je considère que les réponses apportées ne sont pas satisfaisantes.

Aussi, je vous informe par le présent courrier que j'ai décidé de prendre un arrêté municipal réglementant l'accès aux points de mutualisation implantés sur le territoire communal (cf. ci-joint). Chaque intervention d'un opérateur de télécommunication et de leurs sous-traitants, doit ~~systematiquement avoir fait~~ l'objet d'une information préalable auprès du Maire de Montigny-lès-Cormeilles, et ce quel qu'en soit le motif, en communiquant sans délai le formulaire accessible sur le site internet de la Ville. La Police municipale sera chargée de faire respecter cet arrêté en procédant à tous les contrôles nécessaires et, si besoin, à des verbalisations.

J'ai également informé la Direction régionale de SFR FTTH, ainsi que l'ensemble des opérateurs commerciaux, à ce sujet.

Aussi, je vous prie de bien vouloir prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir le respect de cet arrêté.

Persuadé que vous comprendrez le sens de ma démarche, je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'assurance de mes salutations les meilleures.



Jean-Noël CARPENTIER,
Maire de Montigny-lès-Cormeilles

Pièce jointe : Arrêté municipal du 3 mai 2021

Hôtel de ville
14, rue Fortuné-Charlot
BP 90237 - 95370 Montigny-lès-Cormeilles

Jean-Claude Brier
Délégué Régional Ile-de-France
Altice France SFR BFM RMC
16, rue du Général Alain de Boissieu
CS 68217
75741 Paris cedex 15

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/JC/2022-079

Le 21 mars 2022,

Monsieur,

Le 14 mars dernier, un technicien est intervenu au 8 rue Alfred-de-Vigny à Montigny-lès-Cormeilles, pour effectuer le raccordement d'un habitant à la fibre optique.

Lors de la réalisation de cette intervention, la connexion internet du service « Communication » de la ville, située dans le même bâtiment, a été coupée. Un technicien Orange est intervenu le 15 mars au matin pour effectuer les réparations et a constaté que la connexion du service avait été débranchée pour raccorder un autre client de l'immeuble. Par conséquent, les agents municipaux du service « Communication » se sont retrouvés dépourvus d'accès internet et de téléphonie pendant 24 heures.

Comme vous le savez, le service « Communication » d'une mairie est un service essentiel pour la collectivité et ses habitants. En cas d'urgence, les agents doivent être en capacité de communiquer rapidement avec les habitants.

Aussi, s'il est déjà anormal que ces situations se produisent entre des habitants, comme je vous l'ai déjà signalé à plusieurs reprises, il est inacceptable que cela touche à présent le fonctionnement des services municipaux.

J'ai donc interpellé l'ARCEP à ce sujet afin qu'un rappel puisse être fait à l'ensemble des opérateurs commerciaux et je vous invite également, en tant qu'opérateur d'infrastructure, à prendre les mesures nécessaires pour que cette situation ne se reproduise pas.

Comptant sur votre intervention, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Jean-Noël CARPENTIER,
Maire de Montigny-lès-Cormeilles



Monsieur Jean-Claude Brier
Délégué Régional Ile-de-France
Altice France SFR BFM RMC
16, rue du Général Alain de Boissieu
CS 68217
75741 Paris cedex 15

Affaire suivie par : Cabinet du Maire
Référence : JNC/JC/2022-167

Le 19 septembre 2022,

Monsieur,

Depuis le mois de mars 2020, je vous ai adressé plusieurs courriers concernant les armoires dédiées à la fibre optique dites « hubs » présentes sur le territoire de la commune. Celles-ci sont régulièrement retrouvées ouvertes, avec tous les risques que cela peut engendrer.

J'ai également interpellé l'ARCEP à plusieurs reprises à ce sujet, et pris un arrêté municipal visant à contrôler les personnes amenées à intervenir dans ces armoires. Une réunion a aussi été organisée en mairie en décembre 2020 avec tous les opérateurs commerciaux et vous-même pour échanger à ce sujet.

Récemment encore, après une coupure ayant impacté cette fois-ci le service « Communication » de la ville, j'ai de nouveau interpellé l'ARCEP, qui m'a confirmé que l'opérateur d'infrastructure est chargé de prendre toutes les mesures pour s'assurer du respect des spécifications techniques et des règles de l'art par les opérateurs commerciaux qui interviennent sur votre réseau. Il est donc de votre responsabilité d'assurer l'intégrité de votre réseau et de mettre en place le contrôle des interventions.

Malgré les nombreux signalements que je vous ai transmis, la situation perdure et aucune amélioration significative n'a été constatée, comme en témoigne les clichés ci-joints. Ceci n'est pas acceptable. En plus de la question des armoires laissées ouvertes, beaucoup d'habitants nous signalent également des problèmes de coupure de leur accès à la fibre optique et de délais d'intervention anormalement longs.

Aussi, je vous réitère ma demande de prendre toutes les mesures nécessaires pour résoudre ces difficultés et vous informe que j'adresse une copie de ce courrier à Monsieur Jean-Noël Barrot, Ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications.

Comptant sur votre intervention, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes salutations les meilleures.

Jean-Noël CARPENTIER
Maire de Montigny-lès-Cormeilles





POUR INFORMATION



POUR INFORMATION



POUR INFORMATION

Pôle Ressources Internes
Affaires générales et transversales//FT

N° ARR.2021.0157



ARRETE DU MAIRE

ARR.2021.0157 - Arrêté portant obligation d'information des opérateurs des télécommunications avant toute intervention sur les points de mutualisation et armoires de la fibre optique auprès de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles

Le Maire de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment ses articles L.2122-27, L.2122-28, L.2212-1 et L.2212-2,

Vu le Code des postes et des télécommunications électroniques, notamment ses articles L.32, L.32-6 et suivants,

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation,

Vu le Code Général de Propriété des Personnes Publiques,

Vu le Code Pénal, notamment son article R.610-5,

Vu la loi n°2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie,

Vu la loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques,

Vu les différents signalements de la population avisant des désordres constatés sur les armoires et gaines techniques,

Vu les diverses photos à l'appui de ces signalements recueillies ou prises par les services municipaux ou la Police Municipale,

Considérant que le Maire assure, au titre de son pouvoir de police générale, le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques,

Considérant que le Maire peut à ce titre ordonner des mesures locales qui s'imposent sur les objets confiés par les lois et les règlements à sa vigilance et à son autorité,

Considérant le déploiement de la fibre optique suite à l'adoption de la loi de modernisation de l'économie et la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques susvisées,

Considérant que les points de mutualisation, armoires de la fibre optique se trouvent sur la voie publique,

Considérant que des dégradations ont été constatées sur ces points sur le territoire de la Commune causant des troubles sur la voie publique,

Considérant qu'il est aussi courant de constater les armoires laissées ouvertes, pouvant occasionner des actes malveillants impactant la bonne marche de la fibre optique,

Considérant que les opérateurs de télécommunication sont informés de ces dysfonctionnements qui n'ont pas lieu uniquement sur le territoire communal,

Considérant que le maintien de l'ordre public et le respect des usagers justifient que l'accès aux points de mutualisation, armoires de fibre optique soit réglementé sur le territoire de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles,

ARRETE

Article 1 : l'accès aux points de mutualisation, par les opérateurs de télécommunication et leurs sous-traitants de la fibre optique, implantés sur le territoire de la Commune de Montigny-lès-Cormeilles, doit systématiquement avoir fait l'objet d'une information préalable auprès du Maire de Montigny-lès-Cormeilles, et ce quel qu'en soit le motif, en communiquant sans délai le formulaire accessible sur le site internet de la Ville www.montigny95.fr,

Article 2 : Tout manquement ou toute violation aux obligations du présent arrêté sera puni de l'amende prévue pour les contraventions de première classe,

Article 3 : La Police Municipale a compétence pour s'assurer du bon respect du présent arrêté et opérer tout signalement,

Article 4 : la Directrice générale des services est chargée de l'exécution du présent arrêté qui sera transmis au contrôle de légalité, au Commissariat de Police d'Ermont et aux opérateurs de télécommunication œuvrant sur la ville, affiché et publié au recueil des actes administratifs de la Commune,

Fait à Montigny-lès-Cormeilles, le 3 mai 2021

Jean-Noël CARPENTIER
Maire



POUR INFORMATION

MONTIGNY LES CORMEILLES

Police Municipale



FICHE REGISTRE N°2020000234

Rédacteur : Emilie SELINGUE Demande : Anomalie voirie Type : Appel téléphonique Identification : Adresse : RUE PIERRE CARLIER Suites : Transmis CSU	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">Status</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Le dossier est actuellement : Non Traité</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">Rédaction</th> </tr> <tr> <td>Date : 26/11/2020 Heure : 11:10 Agent : Emilie SELINGUE (Mat:2713)</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">Prise en charge</th> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> </tr> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d3d3d3;">Clôture</th> </tr> <tr> <td>Date : 26/11/2020 Heure : 13:19 Agent : Laurent DUPRET (Mat :2813)</td> </tr> </table>	Status	Le dossier est actuellement : Non Traité	Rédaction	Date : 26/11/2020 Heure : 11:10 Agent : Emilie SELINGUE (Mat:2713)	Prise en charge		Clôture	Date : 26/11/2020 Heure : 13:19 Agent : Laurent DUPRET (Mat :2813)
Status									
Le dossier est actuellement : Non Traité									
Rédaction									
Date : 26/11/2020 Heure : 11:10 Agent : Emilie SELINGUE (Mat:2713)									
Prise en charge									
Clôture									
Date : 26/11/2020 Heure : 13:19 Agent : Laurent DUPRET (Mat :2813)									

OBSERVATIONS

--- Ce jour, sommes requis téléphoniquement par le CSU Val Parisis qui nous indique qu'une armoire électrique située à proximité du garage automobile sis rue Pierre Carlier serait ouverte et la porte au sol.---

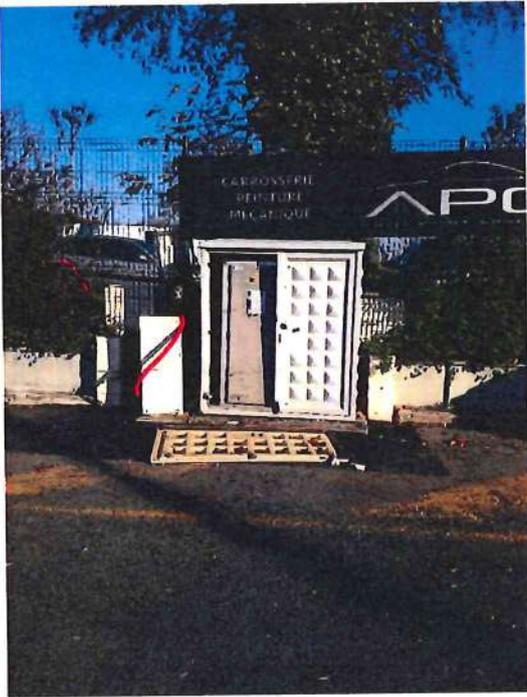
--- Nous nous rendons sur les lieux et mettons pied à terre et localisons ladite armoire dégradée. A titre conservatoire, nous effectuons un cliché numérique que nous annexons conjointement à la présente et au tableau des anomalies de voirie pour avis des services techniques.

--- Nous informons téléphoniquement le CSU des suites réservées et quittons les lieux.---

TIERS

Rôle	Nom, Prénom	Adresse	Date, ville, pays de naissance

Photo N°1 <Nouvelle photo>



Fibre optique : les pannes se multiplient depuis un an à Montigny-le-Bretonneux

A Montigny-le-Bretonneux (Yvelines), le réseau de fibre optique connaît de nombreux dysfonctionnements. Les sous-traitants des opérateurs sont pointés du doigt.



La ville de Montigny-le-Bretonneux (Yvelines) a installé des cadenas sur les armoires de rue afin de les sécuriser. Mais celles-ci sont régulièrement vandalisées. (©78actu.fr)

Par [Alexandre Marque](#) Publié le 11 Août 22 à 16:32

Micro coupures, pannes plus longues, service après-vente absent... **La fibre optique** connaît des débuts difficiles à **Montigny-le-Bretonneux (Yvelines)**. Depuis un an et son installation dans la commune par SFR, le réseau fibré connaît de nombreux dysfonctionnements.

Les sous-traitants pointés du doigt

Pointés du doigt, **les sous-traitants des quatre opérateurs** présents dans la ville (Bouygues, Free, Orange, SFR). Certains, peu scrupuleux, n'hésitent pas à saccager les armoires de rue ou à arracher les câbles.

Conséquence, les coupures se multiplient et des quartiers se retrouvent sans Internet. Sur les réseaux sociaux de la Ville, Angélique, une habitante du village, déplore « des coupures (pouvant aller jusqu'à) quatre fois par mois » et « des délais de 7 à 10 jours pour qu'un technicien se déplace ».

« Pour le télétravail, pour la vie quotidienne, c'est un calvaire »

Devant la multiplication des appels, courriers et pétitions d'habitants, la Ville a décidé de mettre la pression sur

les fournisseurs d'Internet. En avril dernier, le **maire Lorrain Merckaert** a réuni les quatre grands opérateurs pour évoquer le sujet.

Des cadenas sur les armoires de rue

La municipalité a par ailleurs installé **des cadenas sur les armoires** de rue afin d'en sécuriser l'accès. Les sous-traitants doivent désormais récupérer les clés auprès de la police municipale et signaler pour quels opérateurs ils travaillent. « C'est la seule façon de limiter le problème », estime le maire dans [une vidéo publiée sur YouTube le 30 juin dernier](#). Si des armoires ont malgré tout été vandalisées, « ce suivi nous permet d'avoir moins de dégradations que par le passé », précise l'élu.

Le maire a également sollicité **l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse)**, dont la mission est de réguler la concurrence en la matière, « pour faire pression sur les opérateurs et pour trouver ensemble de nouvelles solutions ».

Vidéos : en ce moment sur Actu

Plusieurs pistes sont envisagées comme le fait de prendre un seul sous-traitant pour l'ensemble des opérateurs ou encore de faire réaliser des photos de l'armoire par le sous-traitant avant et après son intervention.

« Ces solutions vont prendre du temps à se mettre en place », prévient le maire qui assure « rester mobilisé dans les prochains mois » sur ce sujet.

Pratique

Les habitants touchés par ces pannes Internet peuvent envoyer un mail en mairie : mairie@montigny78.fr

Cet article vous a été utile ? Sachez que vous pouvez suivre 78actu dans l'espace [Mon Actu](#). En un clic, après inscription, vous y retrouverez toute l'actualité de vos villes et marques favorites.

Fibre optique : Aulnay-sous-Bois cadenasse les armoires et hausse le ton

POUR INFORMATION

Leo Da Veiga

Il passe à la manière forte. Face aux [fréquentes déconnexions du réseau de fibre optique](#) des habitants d'Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis), le maire (LR) Bruno Beschizza a décidé d'équiper les 80 armoires techniques de la ville de cadenas à serrures magnétiques.

« Les techniciens envoyés par les opérateurs devront laisser leur carte d'identité au commissariat en échange des clés de l'armoire, avant chaque intervention, et présenter en fin d'intervention une photo de l'armoire pour récupérer leur carte », explique le maire.

Une plainte à l'étude

En effet, la plupart des dix déconnexions d'habitants signalées quotidiennement dans la ville sont dues à des interventions peu rigoureuses de techniciens, qui par exemple déconnectent un abonné pour en brancher un autre. « Nous avons déjà recensé 20.000 foyers ayant été déconnectés, sans solution, parfois pendant plusieurs mois, c'est totalement inacceptable d'autant plus que cela a des conséquences graves sur les études ou même le travail de certains ! », tonne l'édile.

Si la mise en place de ces cadenas est illégale, puisque les armoires et le réseau de la ville appartiennent à XP Fibre (filiale d'Altice France - [SFR](#)) Bruno Beschizza ne craint pas les représailles. « En réalité, j'aimerais qu'ils attaquent cette décision, car je pourrais enfin avoir des explications. Aujourd'hui, tous nos mails à SFR sont restés sans réponse, c'est silence radio ! Même chose du côté de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, NDLR), qui est pourtant saisi de notre dossier depuis mars 2021. »

En parallèle de cette action de sécurisation des armoires de fibre optique, qui grèvera le budget municipal de 70.000 euros, la mairie a missionné une association pour porter plainte au nom des habitants concernés contre XP Fibre, ne pouvant légalement pas elle-même porter plainte. « A ce stade, l'association ne souhaite pas révéler son nom, pour que le processus juridique ne soit pas perturbé par l'opérateur. Mais une plainte collective devrait tomber dans les prochains mois », prévient l'édile.

Dispositif expérimental refusé

A Neuilly-sur-Marne (Seine-Saint-Denis), dont le réseau de fibre optique est également opéré par XP Fibre, les problèmes de déconnexion se poursuivent aussi, malgré la visite de Laure de La Raudière, présidente de l'Arcep, le 27 avril dernier. « Le 30 mai, ce sont même 300 abonnés du centre-ville qui ont été déconnectés en même temps, suite au démontage d'une armoire pour lequel XP Fibre n'avait averti personne, avec une reconnexion seulement le 21 juin », tempête Yves Soronellas, conseiller municipal délégué à la transformation économique. La mairie a à ce jour reçu 1.539 signalements concernant des coupures internet par des abonnés à la fibre optique. Cela concerne donc un dixième des 15.000 logements de la commune.

Outre cet incident isolé, les problèmes de fibre optique de la ville sont d'une part dûs à des défauts de conception des armoires, constatés par Laure de La Raudière (l'Arcep mène actuellement une enquête sur le service d'XP Fibre dans la commune), mais aussi, comme à Aulnay-sous-Bois, à des interventions de techniciens peu scrupuleux.

La mairie est donc entrée en contact avec la multinationale Nexans (basée dans les Hauts-de-Seine), spécialisée dans l'industrie de la ligne de transmission par câble. L'entreprise expérimente depuis un an, à Meaux (dont le réseau est géré par l'opérateur Orange), un système de serrure électronique des armoires de fibre optique demandant aux techniciens de s'identifier, avec leur téléphone, avant et après chaque intervention. Baptisé Infrabird, le dispositif permet également de détecter toute ouverture ou forçage d'une armoire, ou de constater qu'un technicien a débranché un abonné pour en brancher un autre, notamment.

Proposé aux opérateurs pour un coût de 35 euros par mois et par armoire, le dispositif permettrait, selon le directeur du support technique de l'entreprise, Jean-Jacques Sage, de faire économiser à l'opérateur environ le double de ce prix en réparation. La mairie de Neuilly-sur-Marne a donc proposé à XP Fibre de déployer ce système dans la ville, mais l'opérateur a pour le moment opposé un refus « non définitif », invoquant le fait que la commune n'est pas en zone expérimentale, contrairement à Meaux.

POUR INFORMATION

Val-d'Oise. Cergy-Pontoise : coupures internet en série après l'incendie d'une armoire de raccordement aux Maradas

Des actes de vandalisme, comme l'incendie de cette armoire de raccordement, aux Maradas, ont privé de nombreux habitants de Cergy-Pontoise (Val-d'Oise) d'accès à Internet.



Les installations permettant le raccordement des foyers à la fibre optique ont été incendiées, avenue de la Palette, aux Maradas. (©Twitter @Hasano_san)

Par [Joseph CANU](#) Publié le 30 Nov 20 à 14:00

« Rentrer à la maison, constater que la **ligne téléphonique fixe** est **indisponible**, regarder sa **box** et s'apercevoir que les

voyants **Internet** et téléphone clignotent en rouge », c'est ce qui est arrivé à de nombreux habitants de **Pontoise** et de **Cergy**, dans le **Val-d'Oise**, vendredi **27 novembre 2020**.

Une **quarantaine d'incidents** sur ce secteur auraient été signalés à l'unique opérateur **Bouygues**, selon l'un de ses techniciens.

Et pour cause, des **armoires de raccordement à la Fibre** ont encore été **vandalisées**. Dans le quartier des **Maradas**, **avenue de la Palette**, à Pontoise, les installations primaires, comprenant les **têtes de ligne** et doit s'atteler désormais à recâbler les **jarretières** (fils de fibre optique), ont même été **incendiées**.



. (@Twitter @Hasano_san)

Cet article vous a été utile ? Sachez que vous pouvez suivre La Gazette du Val d'Oise dans l'espace [Mon Actu](#) . En un clic, après inscription, vous y retrouverez toute l'actualité de vos villes et marques favorites.

ÉCONOMIE • ACCÈS À INTERNET

Le quotidien précaire des petites mains de la fibre optique

Avec l'accélération du déploiement de cette technologie censée garantir le très haut débit, pannes et mauvaises pratiques se multiplient. En cause, notamment, le recours massif des opérateurs à la sous-traitance, destinée à faire baisser les coûts.

Par Adrien Sénécat

Publié le 24 novembre 2021 à 01h44 • Mis à jour le 24 novembre 2021 à 15h18

• Lecture 7 min.

Article réservé aux abonnés



Un installateur de la fibre optique travaillant pour Scopelec, à Nandy (Seine-et-Marne), le 16 novembre 2021. CYRIL BITTON / DIVERGENCE POUR « LE MONDE »

Lorsqu'un soir du mois d'octobre, Philippe Mary s'aperçoit que son Wi-Fi ne fonctionne plus, l'informaticien de 63 ans croit à une banale interruption et part se coucher sereinement. Il est à mille lieues d'imaginer qu'un mois et demi plus tard il sera encore privé de connexion. Quand, le lendemain, sa box demeure hors service, son opérateur, Orange, dépêche un technicien sur place. Celui-ci identifie rapidement l'origine de la panne : le brin de fibre optique reliant au réseau le domicile de la famille Mary, à Chevreuse (Yvelines), a été sectionné.

Un technicien est justement intervenu la veille jusqu'à une heure tardive pour ouvrir une ligne fibre à un voisin, abonné de Bouygues Telecom. A-t-il volontairement débranché la ligne des époux Mary pour connecter son client ? Est-ce l'installation initiale qui n'était pas correcte ? Toujours est-il que, six semaines plus tard, rien n'est réparé et aucun rendez-vous n'a été fixé. Orange met bien à disposition des Mary une clé 4G, mais affirme ne pas pouvoir faire davantage : c'est un autre acteur, TDF, qui gère le déploiement du réseau à Chevreuse et doit intervenir.

Lire aussi |

[Le déploiement de la fibre optique tire la France vers le très haut débit](#)

Les mésaventures de la famille Mary ne constituent pas un cas isolé. L'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca) a bien tenté de dénombrer les pannes, en demandant à ses membres de recenser les incidents. « *Les premiers retours sont désastreux* », confie Patrick Chaize, sénateur Les Républicains de l'Ain et président de l'Avicca. A tel point que l'association n'a rien publié pour ne pas « *mettre le feu* ». « *Il y a des dégradations d'installations, des problèmes liés aux mauvaises interventions de techniciens. Mais aussi des soucis d'hygiène dans les immeubles, par exemple en présence de rats* », détaille Valérie Alvarez, la médiatrice des communications électroniques.

« *Les consommateurs peuvent comprendre quand il faut attendre un ou deux jours, mais pas quand ce sont des pannes répétées* », estime Laure de La Raudière, présidente de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui doit publier, jeudi 25 novembre, un rapport sur la qualité de la fibre en France. Or, les abonnés sont perdus au milieu d'une myriade d'interlocuteurs qui se renvoient la balle.

Des emplois qui devraient disparaître

Cela tient en partie à l'organisation du déploiement de la fibre dans l'Hexagone et à sa cascade de sociétés intervenantes. Tout le monde connaît les opérateurs dits « commerciaux » que sont Orange, SFR, Free ou Bouygues Telecom, auprès de qui l'on s'abonne et qui gèrent l'ouverture des lignes. Chacun possède son propre réseau, mais, en dehors des grandes villes, une partie des infrastructures est commune. Dans ce cas, un autre acteur intervient : l'opérateur d'infrastructure. Le rôle des Orange, XpFibre (filiale d'Altice France, maison mère de SFR), Axione (détenu par le groupe Bouygues et le fonds d'investissement Mirova), TDF ou encore Altitude Infrastructure : relier les points de mutualisation – ces grandes armoires métalliques qui ont envahi les rues et les sous-sols des bâtiments et qui sont remplies de centaines de brins de fibre – à des boîtiers situés dans la rue ou sur le palier d'un immeuble, sur lesquels il n'y a plus qu'à brancher les lignes des abonnés.

Cette organisation crée une fragilité dans le réseau. Tous les techniciens des différents opérateurs défilent dans les points de mutualisation pour brancher leurs clients. Certains passent leur câble à la hâte, voire endommagent ceux des voisins sans s'en rendre compte.

Des armoires au branchement des box des clients, les opérateurs ont majoritairement confié leurs interventions à des prestataires

L'accélération du déploiement de la fibre est l'une des causes du problème. Plus de six millions de locaux ont été rendus raccordables au cours de l'année écoulée et plus de cinq millions de nouveaux foyers s'y sont abonnés, selon l'Arcep. « *On va être le premier grand pays d'Europe qui va être fibré à 100 % en 2025* », savoure Etienne Dugas, président d'InfraNum, l'association des industriels de la filière. « *Ce n'est jamais satisfaisant quand la connexion d'un client est coupée, mais cela reste marginal rapporté aux dizaines de milliers de raccordements quotidiens* », relativise Lionel Recorbet, président de XpFibre.

Lire aussi | [Orange : « Jamais on a autant câblé les Français qu'en 2020 »](#)

Le recours massif à la sous-traitance est également en cause. Des armoires au branchement des box des clients, les opérateurs ont majoritairement confié leurs interventions à des prestataires, qui eux-mêmes redistribuent ensuite les marchés à d'autres sous-traitants. Une pratique justifiée, selon eux, par la difficulté de recruter des techniciens un peu partout dans le pays. Mais qui leur permet aussi de tirer sur les coûts et d'externaliser la précarité du secteur, au sein duquel une bonne partie des emplois devraient disparaître une fois le pic d'installation passé.

Rémunération calculée à l'acte

C'est ainsi qu'on peut compter deux, trois, et parfois jusqu'à six intermédiaires entre le donneur d'ordre et le technicien sur le terrain, qui peut lui-même être autoentrepreneur. « *On arrive parfois à*

un tel niveau de sous-traitance que les choses échappent aux opérateurs », fustige Rachel Beauséjour, de la CGT-FAPT, la branche télécommunications du syndicat. Un constat partagé par les différents techniciens que *Le Monde* a interrogés. « En dix ans de métier, j'ai fait de tout, du déploiement de réseau au raccordement abonné, en salarié et en autoentrepreneur, raconte Thomas (le prénom a été modifié), fibreur dans le Sud. Il y a des gars qui bossent n'importe comment. »

Beaucoup se lancent dans le métier, attirés par la promesse de salaires pouvant atteindre 2 000, voire 2 500 euros net par mois. Cependant, leur rémunération est calculée à l'acte et souvent, seul le smic leur est garanti.

Lire aussi | [Réseau Internet : les câbles de fibre optique, cible régulière des actes de vandalisme](#)

Il est 8 heures quand Malik (le prénom a été modifié), technicien D3 en banlieue parisienne, salarié du prestataire d'un opérateur, commence sa journée. Quelques branchements, une box à installer chez le client : l'affaire est pliée en une trentaine de minutes. « Je gagne 25 euros pour un nouveau raccordement client, mais seulement 15 euros quand il y a déjà une prise, comme c'était le cas là », détaille-t-il au volant de sa vieille 206 blanche. La suite s'annonce plus compliquée. Entre deux feux rouges, Malik négocie au téléphone avec son client de 10 heures. « Je dois avoir accès à l'armoire au sous-sol de l'immeuble. Comment ça, le gardien n'est pas là ? Mais vous l'aviez prévenu ? » L'homme d'une quarantaine d'années l'attend au pied de l'immeuble, présente ses excuses pour le dérangement et tourne les talons.

Même congédié, le technicien cherche une solution. « Sinon, ça veut dire échec d'intervention, et je ne suis pas payé », malgré près d'une heure de route pour venir sur place, s'agace-t-il. Il croise un collègue dans la même situation. Les deux insistent pour que le gardien revienne. En vain. Il est 10 h 35, le prochain rendez-vous de Malik est prévu à 13 heures. Il appelle le client pour lui demander de venir plus tôt, sans succès. Impossible d'en caler un autre entre-temps. A 13 h 40, le troisième client est branché, et le technicien n'a plus de créneau programmé. Bilan de la journée : 30 euros.

Les obligations des « fibreurs » se multiplient

Certains finissent par jeter l'éponge. « Le jour où je suis allé chez six clients sans pouvoir en raccorder un seul pour gagner zéro euro, j'ai eu un déclic », raconte Smaïn, ancien « fibreur » sous statut d'autoentrepreneur en Rhône-Alpes. Un gros donneur d'ordre, prestataire d'un opérateur, acquiesce : « Le sous-traitant qui fait le déploiement, on lui met une pression de dingue sur les délais et sur les coûts. C'est un vrai métier de merde. »

Face aux critiques, les opérateurs avancent à petits pas. La prise de photos avant et après une intervention est en voie de généralisation

D'aucuns tentent de faire le tri dans les sociétés auxquelles ils font appel. « Nous devons être vigilants, bien sélectionner et contrôler nos prestataires, admet Jérôme Perrin, directeur des infrastructures de Scopelec. On s'est déjà fait avoir par des prestataires qui bossent n'importe comment, mais ceux-là, on ne les a pas gardés longtemps. » Contactés, Circet et Sogetrel, deux autres poids lourds de la sous-traitance du secteur, n'ont pas souhaité s'exprimer.

Face aux critiques, les opérateurs avancent à petits pas. La prise de photos avant et après une intervention est en voie de généralisation, ce qui doit aider à résoudre les litiges. Bouygues Telecom a récemment développé « check voisinage », un outil destiné à vérifier que l'intervention d'un technicien n'a pas pénalisé les voisins de son client.

Lire aussi | [La fracture numérique se réduit mais persiste entre les territoires](#)

La renégociation régulière des contrats entre les donneurs d'ordre et leurs sous-traitants doit aussi permettre de recadrer certains points. « *Nous revoyons actuellement nos contrats et demandons à nos partenaires de tenir compte notamment du fait qu'il y a certains raccordements qui sont faciles et d'autres non* », assure Marc Blanchet, directeur technique d'Orange. Un sujet qui irrite les techniciens, lesquels voient les obligations se multiplier, sans compensation. Mamadi (dont le prénom a été changé), autoentrepreneur dans le Val-d'Oise, qui a suivi une formation avec l'aide du département, hésite à poursuivre. « *Aujourd'hui, pour le même tarif, on nous demande, en plus de l'intervention, de tout noter, de prendre des photos...* », remarque-t-il. Et de conclure : « *Avant, je m'en sortais mieux.* »

Adrien Sénecat

ÉCONOMIE • FIBRE OPTIQUE

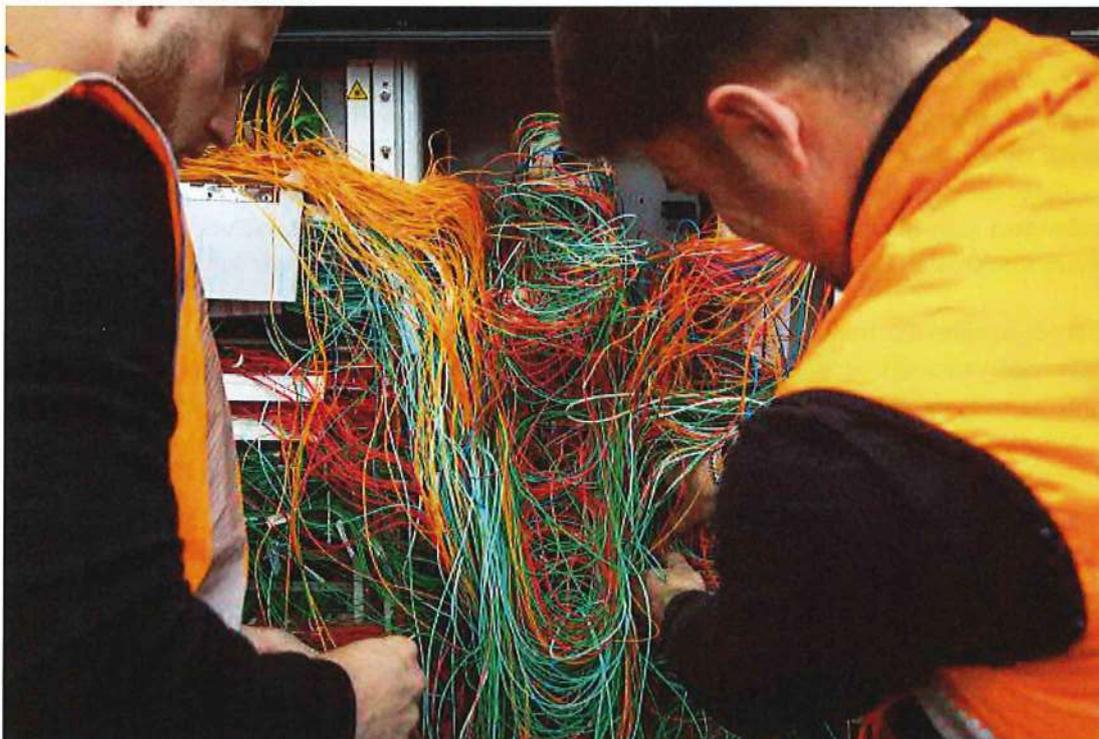
Comment l'arrivée de la fibre optique vire au cauchemar dans de nombreuses communes de France

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 le 03 mai 2022 à 01h05 • Mis à jour le 03 mai 2022 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. Epuisé 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. Survilliers 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.

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. « *Enfin, 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

Un mot d'ordre : Lutter contre les dysfonctionnements

POUR INFORMATION

Le Val-d'Oise en passe d'être le premier département français à être fibré jusqu'à l'abonné. Pour autant, les dysfonctionnements de connexion sont nombreux. Ainsi, le 12 février, le Département a voté une motion pour consolider le système.

Depuis 2011, le Département du Val-d'Oise mène une politique volontariste pour le déploiement du très haut débit sur son territoire, constitué de 184 communes et quelque 1,250 million d'habitants.

« Un travail de fond qui avait même été récompensé lundi 19 novembre 2018 à Bruxelles, lors de la cérémonie des European Broadband Awards. La Commission européenne avait remis au Département le trophée du meilleur projet de déploiement du très haut débit,

l'assemblée départementale en février.

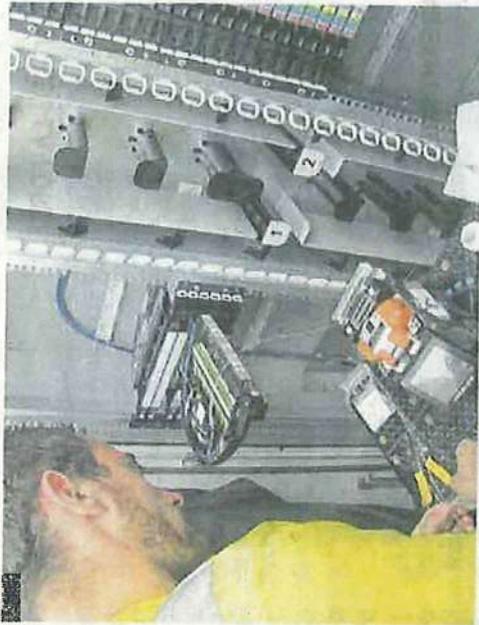
Halte à la sous-traitance sauvage

Pour autant, le tableau n'est pas si rose au quotidien. Les problèmes de connexions sont nombreux et les dysfonctionnements se multiplient. D'autant plus préjudiciable et pénalisant

que depuis un an, avec la crise sanitaire, l'outil numérique est primordial à nombre de citoyens pour étudier, travailler et parfois même simplement pour rencontrer ses proches.

Compte tenu l'urgence pour les Valdoisiers, que les actes de vandalisme dont sont victimes de nombreuse communes se multiplient, qu'au moins 5% des incidents déclarés impliquent les infrastructures de fibre optique et que les dysfonctionnements constatés sont principalement liés au mode opératoire de réalisation et de gestion des raccordements des clients par les opérateurs commerciaux, le Département a souhaité réagir. Ainsi, en séance, les conseillers départementaux ont voté à l'unanimité une motion le 12 février. Principal argument des élus : « Le retour à des conditions normales de maintien des infrastructures et d'exploitation du réseau de fibre optique par les opérateurs commerciaux, représente un enjeu crucial et prioritaire pour les Valdoisiers, les acteurs économiques et les collectivités locales. »

Ainsi, le Département a émis plusieurs demandes : qu'en cas d'incident, les opérateurs d'infrastructures agissent et non



Le Val-d'Oise en passe d'être le premier département français à être fibré jusqu'à l'abonné.

« Il n'y a aucune traçabilité des branchements sauvages »

Pierre-Édouard Éon, maire (Lr) de Méry-sur-Oise, conseiller départemental délégué au Numérique et président du syndicat Val-d'Oise Numérique : « Nous sommes confrontés à des actes de vandalisme qui ne sont pas, en réalité, des incivilités, mais le fait de sous-traitants employés par les opérateurs commerciaux. Ils réalisent des actes de branchement non conformes qui se traduisent par des dégradations. Cela

sauvages donc on ne sait pas qui est responsable. Cela entraîne des coûts importants et beaucoup de plaintes des abonnés. La motion du Conseil départemental exprime notre indignation et vise à obtenir des parlementaires l'évolution des réglementations Stoc pour que les intervenants soient certifiés. On doit avoir cette traçabilité pour savoir qui intervient et faire appliquer les pénalités aux opérateurs fautifs. »

Propos recueillis par R. Da.

les sous-traitants ; que chaque Valdoisien puisse être en mesure d'alerter les opérateurs lorsqu'il constate un incident ; que les autorités publiques puissent octroyer des pénalités aux opérateurs commerciaux qui ne respectent pas les procédures réglementaires. Ainsi, le Syndicat Val-d'Oise numérique, en partenariat avec La Poste, a créé l'Alerte Thd 95. « Prochainement disponible, cette application permettra à chacun de signaler des dégradations sur des infrastructures de fibre optique du Val-d'Oise », indique le Département.

Par ailleurs, le Syndicat Val-d'Oise numérique demande à ses délégataires de multiplier les contrôles des raccordements et les remises en conformité des armoires de rue pour pallier la non-déclaration d'incidents par les sous-traitants des opérateurs commerciaux.

Par ailleurs, le Syndicat Val-

J.D.

LA CAZETTE du VAL d'OISE - 14/04/29

RACHID ADDA, DIRECTEUR DE VAL-D'OISE NUMÉRIQUE.

« En finir avec les intervenants low cost »

Rachid Adda est le directeur du Syndicat Val-d'Oise Numérique, établissement public administratif regroupant l'ensemble des intercommunalités et le Département.

Il assure la maîtrise d'ouvrage du déploiement de la fibre optique dans 123 communes « oubliées » par les opérateurs privés à travers les délégations de service public Vortex (Tdf) et Débitex télécom (Sfr FttH). Rachid Adda explique techniquement les raisons des incidences sur le réseau fibré Internet, qui ont conduit à la motion du Département.

Comment expliquez-vous ces incidents sur le réseau Internet et plus particulièrement celui de la fibre optique, qui s'annonçait comme une révolution pour l'abonné téléphonique ?

Il faut toujours rapporter le nombre de panne au nombre de lignes actives. Les pannes sur le réseau ne représentent que 5 %.

Nous sommes toujours dans le déploiement d'un réseau et cela peut comporter des incidences. Entre 2011 et 2017, le réseau Débitex ne connaissait aucun incident, parce qu'il n'y avait que deux opérateurs. Maintenant, le réseau commence à être saturé. Le taux de pénétration que l'on pensait atteindre sur dix ans, nous l'avons eu en deux ans. Maintenant, pour éviter cette saturation, il faudrait que certains particuliers arrêtent de changer d'opérateur tous les six mois, pour bénéficier de l'abonnement le moins cher. Cette manie de changer d'abonnement représente jusqu'à 40 % dans certains quartiers.

En attendant, les incidents sont là et l'on connaît leur origine et leur localisation. On entend souvent parler des interventions dans les armoires de rue et

mais plus d'un travail bâclé ?

Les réseaux sont surdimensionnés. Il y a une surcapacité de 20 à 30 %. À chaque collectif d'habitat, il y a un boîtier avec douze branchements pour dix logements. Dedans il y a dix mètres de fibre optique, une marge en cas de réparation. Seulement, certains techniciens ne prévoient pas lorsqu'il n'y a plus cette marge et qu'il faut brancher un douzième foyer. De plus, il y a une sur occupation de certaines boîtes. Là encore, il y a des intervenants qui ne vont pas chercher la place dans un autre boîtier libre plus loin etature le boîtier le plus proche de l'intervention. Ainsi, dans les immeubles, les abonnés au rez-de-chaussée ont plus d'incidence que ceux situés au quatrième étage. Le technicien préfère raccorder l'abonné du 3^e à celui du rez-de-chaussée, pour ne pas avoir à monter les étages.

Et ces problèmes avec les armoires de rue ?



Rachid Adda, directeur du Syndicat Val-d'Oise Numérique.

d'immeubles pour les logements collectifs. Qu'en est-il à ce sujet ?

Du raccourciement au domicile, jusqu'à l'armoire de rue, le réseau est sous-traité à l'opérateur commercial. L'opérateur paie un sous-traitant pour les interventions. Mais seulement, le sous-traitant fait lui-même appel à un autre intervenant qu'il paie moins cher, tout en empochant

la commission de l'opérateur. Ce technicien low cost intervient pour 30 à 50 €. Il lui faut donc réaliser un maximum de réparation. C'est pour ça que je m'indigne contre l'ubérisation des interventions. Il suffit que 10 % de techniciens soient mal formés pour que l'opération soit un échec.

Lorsqu'il y a une panne chez un abonné l'intervenant ouvre une armoire, qui est le point de mutualisation. L'endroit ou le réseau de l'opérateur commercial (Fal) retrouve l'opérateur d'infrastructure. C'est le dernier espace avant l'abonné. Dans ces armoires se trouvent des jarrnières qui ressemblent aux anciens standards téléphoniques, avec couplage entre les deux opérateurs. C'est là le nœud du problème. Certains intervenants, très souvent en hiver, ne cherchent pas à ouvrir une nouvelle ligne depuis l'armoire. Ils se contentent de brancher l'abonné sur un autre abonné... qu'il débanché. Il y a tellement d'intervenants que ces armoires ne sont jamais verrouillées et parfois vandalisées. Une réfection d'armoire c'est 100 000 €. Nous en faisons deux par an. Récemment, nous avons changé trois en six mois dans une même commune.

Propos recueillis par Fabrice CAHEN

Ce que dit la loi

Un cadre légal et réglementaire a été mis en place très tôt afin de faciliter et sécuriser les conditions de déploiement de la fibre dans les immeubles neufs ou anciens. Le développement de l'économie numérique est l'une des priorités de l'État. La fibre optique, technologie la plus à même de fournir les débits nécessaires aux services et applications de demain, est placée au cœur du plan Très Haut Débit (THD). Dans son article 109, la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (dite « loi LME ») prévoit le développement de l'accès au très haut débit et au numérique des particuliers sur le territoire français.

Un cadre réglementaire

Avec ses décrets d'application, la loi LME fixe non seulement un cadre juridique sécurisé pour déployer la fibre optique mais elle prévoit aussi : l'ins-tauration du droit au très haut débit ; la signature de convention entre la copropriété ou les syndicats de copropriétaires et l'opérateur d'immeuble ; le principe de mutualisation entre opérateurs de réseaux en fibre optique déployés dans les immeubles ; le pré-équipement des

projets immobiliers neufs.

La loi Macron du 6 août 2015 a fixé un cadre pour l'installation de la fibre dans les bâtiments d'habitation existants : « Les immeubles groupant plusieurs logements ou locaux à usage professionnel faisant l'objet de travaux soumis à permis de construire conformément à l'article L. 111-1 sont pourvus, aux frais des propriétaires, lorsque le coût des travaux d'équipement ne paraît pas disproportionné par rapport au coût des travaux couverts par le permis de construire, des lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique nécessaires à la desserte de chacun des logements ou locaux à usage professionnel par un réseau de communications électroniques à très haut débit en fibre optique ouvert au public. »

Le déploiement de la fibre optique s'effectue simultanément dans les rues et à l'intérieur des immeubles. Dans les rues, la loi impose l'ouverture des infrastructures de génie civil d'Orange et de tout type de propriétaires à tous les opérateurs candidats au déploiement de la fibre.

CERGY-PONTOISE. L'ex-Ville nouvelle fibrée à 97,5 %

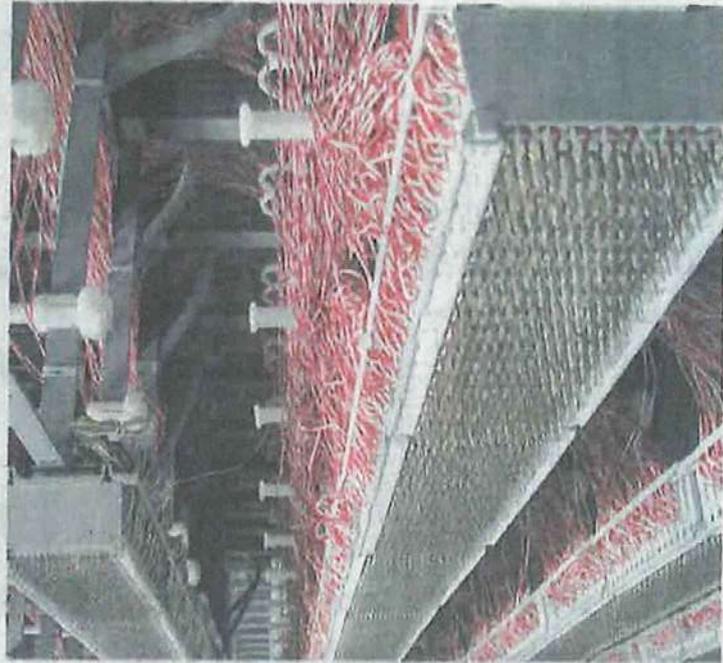
Lancé en 2010 sur le territoire cergypontain, le déploiement de la fibre optique touche au but. Dans les villes de l'agglomération, le taux de couverture est compris entre 95 et 99,8 %.

Bien-sûr, tout ne va pas pour le mieux dans le meilleur des mondes. Bien-sûr, des zones d'ombre persistent. Bien-sûr, des défaillances perdurent. Comme à Pontoise (*lire-dessous*) ou dans d'autres contrées voisines. Mais sur le territoire de l'ex-Ville nouvelle, le déploiement de la fibre optique, porté par l'opérateur Orange, présente un bilan globalement positif.

Pionnière

Pionnière dès 2010 sur le front du déploiement du très haut débit dans le département du Val-d'Oise, l'agglomération de Cergy-Pontoise a, en une décennie, quasiment touché au but d'une couverture de 100 % à l'horizon 2020. Malgré une crise sanitaire qui a repoussé certains chantiers, le déploiement continue de faire son chemin.

En janvier 2021, l'ex-Ville nouvelle affichait ainsi un taux de couverture de 97,5 %. Et



Pionnière dès 2010 sur le front du déploiement du très haut débit dans le département du Val-d'Oise, l'agglomération de Cergy-Pontoise a, en une décennie, quasiment atteint son objectif d'une couverture de 100 % à l'horizon 2020.

tous ses parcs d'activités dédiés aux entreprises étaient desservis. Selon Orange, il reste moins de 2 900 logements à rendre éligibles à la fibre, hors logements neufs en cours de construction, sur le territoire cergypontain. J.C.

→ Les taux de couverture

Voici les taux de couverture en fibre optique des 13 communes de l'agglomération à date de janvier 2021 : Boisemont : 98,9%. Cergy : 95,2%. Courdimanche : 98,8%. Éragry : 99,8%. Jouy-le-Moutier : 95%. Maurecourt : 96,4%. Menucourt : 95,1%. Neuville-sur-Oise : 99,4%. Osny : 99,5%. Pontoise : 99,5%. Puisseux-Pontoise : 99,7%. Saint-Ouen-l'Aumône : 99,7%. Vauréal : 99,7%.

PONTOISE. Huit mois sans Internet à Marcouville



Ménacé sur Twitter et par voie juridique par Stéphanie Von Euw, la maire de Pontoise (à gauche), Orange a enfin décidé de reconnecter les 150 logements privés d'Internet depuis huit mois à Marcouville. © Gilbert Perreux et Archives

À Pontoise, la maire (Libres !) Stéphanie Von Euw connaît bien les litiges avec les opérateurs téléphoniques.

Pour contraindre Orange à procéder aux travaux nécessaires au rétablissement de quelque 150 logements du quartier de Marcouville privés d'Internet, depuis un incendie qui a fait fondre les câbles le 3 juillet 2020, l'élue avait déclaré que la Ville allait « engager un référé devant la justice afin de contraindre Orange à procéder aux travaux nécessaires ». Stéphanie Von Euw avait également sou-

haité « mettre Érigère (bailleur social) et Immo de France (syndic) dans la boucle afin que chacun prenne ses responsabilités ».

« Grosses engueulades au téléphone »

Après cette tentative d'intermédiation par la voie judiciaire, « et de grosses engueulades au téléphone, dans un climat très tendu », l'élue a finalement obtenu gain de cause.

L'opérateur téléphonique Orange a bel et bien démarré la remise en état de la fibre In-

ternet, mercredi 24 mars. « Ils devraient durer entre 4 et 6 semaines », souligne la maire de Pontoise. Il s'agit de refaire les chemins de câbles, indispensables pour rétablir la connexion.

« Le conflit juridique en cours opposant Orange et Immo de France pour savoir qui va payer les travaux ne nous regarde pas. Tout ce que nous voulions, c'est qu'Internet soit enfin rétabli. En plein confinement, c'était primordial pour les habitants », conclut Stéphanie Von Euw.

Jo.C.

PONTOISE. Orange assigné en référé par 42 propriétaires

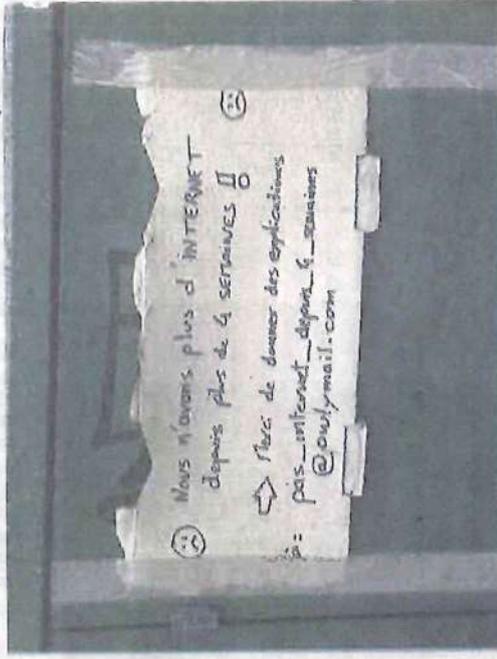
Le syndicat des propriétaires des Bocages orange a saisi le tribunal judiciaire pour obliger l'opérateur à « réparer vite ».

Marcouville n'est pas le seul quartier de Pontoise en litige avec l'opérateur téléphonique Orange. Aux Maradas, 42 propriétaires des Bocages orange ont collectivement saisi le tribunal judiciaire de Paris, ville où se trouve le siège d'Orange, pour obliger l'opérateur à « réparer vite ».

Un service d'intérêt général

Considérant l'accès au réseau Internet comme « un service d'intérêt général qui devrait être encadré en tant que tel », le syndicat des propriétaires des Bocages orange, quartier privé d'Internet depuis le 1^{er} mars, espère obtenir une condamnation sous astreinte.

« Ce dernier s'abrite derrière une fausse piste d'incendie criminel, qui n'a rien à voir avec les pannes récurrentes dont nous sommes victimes », estime Odile Lary-Bacquaert, la présidente du collectif de propriétaires. « Le véritable problème est surtout la fragilité et le manque de protection des armoires fibre, signalées constamment ouvertes par les riverains, sans parler du fait que les opérateurs se livrent une petite bataille aux accès, dont les habitants sont des



Privés d'Internet depuis le 1^{er} mars, quarante-deux propriétaires des Bocages orange ont saisi collectivement le tribunal judiciaire de Paris, « où se trouve le siège d'Orange ».

victimes collatérales », ajoute la Pontoisienne.

Médiatrice référencée sur la liste de la cour d'appel de Paris et de Versailles, avocate praticienne de droit collaboratif, Odile Lary-Bacquaert est plutôt habituée à ce type de procédure. « Les sociétés privées qui assurent des services censés être publics ne sont pas toujours prêtes à écouter les doléances », glisse-t-elle.

La Ville surveille également le dossier. « Suite à un deuxième incendie, fin février, d'une même armoire fibre, Orange

Jo.C.

CORMEILLES. « La moitié des Bois-Rochefort privée d'Internet »

En théorie, la fibre à Cormelles-en-Parisis, c'est une affaire qui roule. Le déploiement par Sfr a été achevé il y a quelques mois et aujourd'hui 77% de la ville est fibrée, soit 1 100 foyers sur 11 500.

Mais « le principal souci, c'est que les postes de mutualisation (Pm) sont régulièrement ouverts », peste Yannick Boëdec, le maire (Lr) de la commune. Lors d'une réunion avec les dirigeants de Sfr à l'automne dernier, l'opérateur

n'a pas caché à l'élu, qui est aussi conseiller départemental et président de l'agglomération Val Parisis, d'avoir des soucis « avec les sous-traitants de tous les opérateurs. Entre ceux qui ouvrent les portes, ceux qui n'installent pas la bonne fibre, ou le bon rack et sans oublier ceux qui débranchent les autres clients... Une des premières réponses de Sfr est de dire que Cormelles-en-Parisis ou le Val Parisis n'est pas la ville la plus impactée par ce phénomène national ».

L'élu a saisi l'Arcep, l'autorité de régulation des télécommunications et une convocation de tous les opérateurs, des représentants de l'Arcep a été organisée en septembre avec le maire, au cours de laquelle Sfr s'est engagé à changer les Pm et à passer aux Pm du futur. « Ceux-ci seront précablés et ils n'y



Yannick Boëdec, maire de Cormelles, conseiller départemental et président de l'agglomération Val Parisis dit continuer à se battre avec ses moyens pour résoudre le problème de la fibre.

aura plus besoin d'enlever ou de rajouter physiquement de la fibre à chaque commande de clients », s'était entendu dire Yannick Boëdec. Six mois plus tard, alors que la fibre est plus que jamais nécessaire au cours de cette période de télétravail, le problème reste entier...

« Les nouveaux postes ne règlent pas tout »

« Ils ont commencé à changer les postes de mutualisation, environ la moitié, mais ça ne règle pas tous les problèmes contrairement à ce qu'on nous a dit, confie le maire. Ils font des Pm plus grands mais ça n'évite toujours pas que les sous-traitants des sous-traitants des opérateurs enlèvent un câble ou débranchent quelqu'un

HERBLAY. « L'Arcep doit mettre de l'ordre dans tout ça »

Interrogé sur le fonctionnement de la fibre à Herblay-sur-Seine, le maire de la commune, Philippe Rouleau (Lr), vice-président du Conseil départemental et de l'agglomération Val Parisis, confie son agacement, alors que la fibre est pourtant déployée « à 95 % » dans la commune. « Dans l'armoire, chaque opérateur intervient avec un sous-traitant qui ne respecte pas le travail des autres opérateurs, en débranchant parfois d'autres abonnés. Ils sont en-effet payés au nombre d'abonnés... »

Autre souci, les dégradations

régulières. En juin 2020, 140 habitants des Chênes étaient privés de connexion. « Nous avons donc fait le choix de sécuriser à nos frais les armoires qui ont subi des dégradations. Pour le reste, on fait pression auprès de l'opérateur, c'est tout ce qu'on peut faire », confiait alors l'édile.

Des cadenas aux armoires

Désormais, la Ville a décidé « de fermer les armoires avec un cadenas dont le code sera donné aux opérateurs qui le fourniront aux sous-trai-

tants. » De quoi résoudre le problème ? Rien n'est moins sûr mais l'élu avoue « ne plus savoir quoi faire. J'ai contacté l'Arcep. Il faut qu'elle mette de l'ordre dans tout ça. Peut-être ne faut-il qu'un seul interlocuteur pour faire les raccordements. Par exemple Sfr, qui a installé la fibre ».

La crise sanitaire et le télétravail ont par ailleurs accentué les besoins : « Avec les nouveaux usages, on est à 65 % de taux de pénétration, la crise a accentué le phénomène. »

D.C.



La dégradation des armoires par des vandales, une plaie pour de nombreuses communes, à quoi s'ajoute le travail des sous-traitants qui parfois débranchent volontairement des abonnés (Dr)

D.C.

Le Provisoire 14/04/21

95 | ARGENTEUIL. Face à des problèmes récurrents de connexion, la ville a créé une commission regroupant des usagers et les opérateurs. XP Fibre, propriétaire du réseau, lance une expérimentation pour éviter les malveillances.

La municipalité veut mettre de l'ordre dans la fibre optique

THIBAUT CHAFFOTTE

NOMBREUX SONT les Argenteuillais à se plaindre de problèmes de connexion à Internet par la fibre. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une compétence communale, la municipalité a décidé d'agir. L'an dernier, elle avait déposé plainte devant le tribunal de Nanterre (Hauts-de-Seine) contre l'opérateur propriétaire de l'infrastructure de la ville, SFR FTTH, devenu depuis XP Fibre. Elle a également créé en février 2020 une commission regroupant des usagers, les opérateurs et la ville. « L'objectif, c'est d'informer, de mettre la pression aux opérateurs et de trouver des solutions », explique Damien Walker, adjoint au maire en charge, notamment, de l'innovation numérique.



« Le plat de spaghetti »
 Cette commission s'est réunie pour la première fois le 26 janvier. « SFR a proposé une évolution du mode STOC (sous-traitance des opérateurs commerciaux) », explique la municipalité. Il s'agit de la règle qui impose à l'opérateur d'infrastructure de rendre ses armoires de rue accessibles à tous les opérateurs commerciaux (Free, Orange, SFR et Bouygues Télécom).
 Le vandalisme observé dans les armoires est en grande partie le fait des sous-traitants de ces opérateurs commerciaux. Quand ils n'ont pas la clé, il est fréquent

de voir les techniciens forcer la serrure, ce qui laisse la voie libre à d'autres actes de malveillance. Il arrive aussi qu'ils coupent la connexion d'un abonné pour rétablir celle d'un autre ou qu'ils ne respectent pas les règles de câblage ce qui donne lieu à un emmêlement de câbles, couramment appelé « le plat de spaghetti ».
 « Le problème, c'est que le propriétaire de l'infrastructure n'est pas maître chez lui », résume Rachid Adda, directeur de Val-d'Oise numérique. Les problèmes sont peut-être exacerbés à Argenteuil en raison du nombre de foyers éligibles

et de la présence des quatre opérateurs commerciaux, ce qui fait quatre fois plus de passage sur les armoires de rue, dont certaines recevaient la visite de 70 techniciens en une journée.
 « Il n'y a pas de visibilité sur qui intervient. Comme ce n'est pas leur infrastructure, il y a des négligences », explique Rachid Adda. Dans les groupes de travail mis en place par l'Arcep, (autorité de régulation des communications électroniques et des postes), les choses commencent à bouger. « Il y a des opérateurs qui se sont engagés à ne plus recourir à des

Argenteuil, hier. L'armoire de rue de la rue de Chaillolt, dans le quartier des Coteaux, a été entièrement recâblée selon l'expérimentation « PM du futur ».

« L'objectif, c'est d'informer, de mettre la pression aux opérateurs et de trouver des solutions »

DAMIEN WALKER, ADJOINT AU MAIRE D'ARGENTEUIL

autoentrepreneurs et à réduire le nombre de rangs de sous-traitance à deux », ajoute Rachid Adda. Pour aller plus loin, la députée (DVG) Fiona Lazaar, qui interpelle régulièrement l'Arcep et les opérateurs, envisage de déposer en amendement à la loi de décentralisation « 3D » pour réformer le mode STOC.
 A Argenteuil, XP Fibre a mis en place une expérimentation baptisée le PM du futur. Le PM désigne le point de mutualisation : les armoires de rue et les locaux techniques de raccordement au réseau. La partie de gauche, qui concerne les opérateurs commerciaux, est

désormais précâblée à la partie de droite qui correspond à celle d'XP Fibre. « C'est au niveau des deux que beaucoup d'incidents se concentrent », souligne Jean-Claude Brier, délégué régional Altice France.

Mise en demeure des opérateurs
 Commencée en juillet, la transformation des armoires de rue est encore en cours. Neuilly-sur-Marne (Seine-et-Marne) fait l'objet de la même expérimentation depuis décembre, mais XP Fibre a pu observer que les nouvelles règles de câblage n'étaient pas toujours respectées. « L'autre point essentiel, c'est qu'on a mis en place un audit régulier », indique Jean-Claude Brier. Entre une et trois fois par semaine, chaque armoire qui a été recâblée est inspectée par un technicien qui relève toutes les connexions non conformes. « Aussitôt qu'on en voit une, une mise en demeure est envoyée à l'opérateur commercial », précise-t-il.
 Si ce dernier ne rectifie pas le câblage, XP Fibre réalise l'opération et lui envoie la facture. « Dans les villes concernées, le taux d'incident a été divisé par deux ou trois », assure-t-il. Il est encore trop tôt pour faire un bilan, mais en attendant le collectif Internet pour tous qui regroupe les usagers d'Argenteuil qui rencontrent des problèmes, déclare recevoir encore beaucoup de plaintes. ■

95 | PIERRET AVE. ARGENTEUIL. Lundi, un homme s'en est pris au personnel d'une station-service avant de

