

## Enquête

# Fibre optique : le grand bazar des raccordements

Le chantier du déploiement de la fibre optique en France avance. Mais en bout de ligne, les problèmes rencontrés par les consommateurs se multiplient.



iStock/klmax

D'ici à fin 2022, 80 % des Français sont censés avoir accès à une connexion Internet via la fibre. Et 100 % en 2025. Soit près de 40,3 millions de locaux à relier, selon l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) !

Mais les opérateurs chargés de déployer la fibre (Orange, SFR, Free ou les moins connus Axione, Covage...) ont encore du pain sur la planche pour atteindre ces objectifs fixés par le gouvernement. Par exemple, dans les territoires ultramarins, entre 17 et 26 % seulement des locaux sont actuellement raccordables ; en Corse, on atteint péniblement les 28 % ; et on dépasse à peine les 30 % en Bourgogne-Franche Comté.

À LIRE AUSSI >>> [Testez votre connexion grâce à DébiTest 60](#)

## Des échecs importants de raccordement

Conséquence de cet objectif quantitatif : la qualité des interventions n'est pas toujours au rendez-vous. Depuis quelques mois, les plaintes sur les difficultés à se faire raccorder à la fibre, reçues à la rédaction de *60 Millions de consommateurs* ou postées dans [notre forum](#), sont en hausse notable.

« Les échecs de raccordement sont très importants, s'agace aussi Ariel Turpin, délégué général de l'Avicca, une association de collectivités territoriales tournée vers le numérique. Ils atteignent jusqu'à 40 % dans certaines communes, alors que les opérateurs annoncent qu'elles sont raccordables à 100 %. »

À LIRE AUSSI >>> [Fibre optique : les 8 questions que vous vous posez](#)

## Oubliés à cause d'erreurs dans les fichiers

De nombreux foyers voient ainsi la fibre arriver dans leur rue et, alors que leurs voisins surfent à très haut débit, eux n'y ont pas droit ! Les raisons sont multiples : ils peuvent avoir été oubliés à cause d'erreurs dans les fichiers de déploiement, ou parce que l'installation a été sous-dimensionnée.

D'autres découvrent qu'ils doivent engager des travaux à leurs frais, comme Christian à qui SFR, faute de pouvoir relier sa maison par voie aérienne, demande de creuser une tranchée dans son jardin jusqu'à la gaine de sa rue, une intervention qui lui coûterait 1 000 € !

À LIRE AUSSI >>> [Votre connexion Internet fonctionne mal ? 5 étapes à suivre](#)

## Des fils apparents, une prise pas fixée

Dans les litiges liés à la fibre traités par les services de la médiation des communications électroniques, les travaux à domicile nécessaires au premier raccordement figurent en bonne place.

« L'installateur intervient, mais réalise un travail non conforme aux règles de l'art, par exemple, en laissant les fils apparents ou en installant la prise fibre n'importe où sans la fixer », détaille Valérie Alvarez, la médiatrice des communications électroniques.

## Des clients laissés sans aucun service

Parfois, les techniciens causent d'autres dégâts. Chez Anne-Laure, l'installation de la fibre par Free a provoqué une panne de l'éclairage extérieur. Elle déplore auprès de *60 Millions* le silence radio du fournisseur malgré ses relances depuis... huit mois !

« Le technicien peut aussi désinstaller l'ancienne ligne ADSL, ne pas arriver à activer la fibre et laisser les clients sans aucun service », illustre encore Valérie Alvarez, qui incite ces naufragés du très haut débit [à saisir gratuitement ses services](#) si aucune solution n'est apportée par leur fournisseur.

## Le problème des débranchements sauvages

Ceux qui arrivent à faire raccorder leur domicile ne sont pas à l'abri d'une autre plaie : les débranchements sauvages. Comme Préda, dont la connexion chez SFR a « sauté » quatre fois. La cause ? La méthode « pousse-toi de là que je m'y mette » adoptée par des techniciens qui interviennent pour raccorder ou dépanner ses voisins.

« Le souci étant que, pour rebrancher mon câble, il faut en débrancher un autre... » Une situation ubuesque liée à une particularité du chantier d'extension de la fibre : ce n'est pas toujours l'opérateur chargé de la déployer localement qui construit l'infrastructure de raccordement du client, mais parfois le fournisseur d'accès de ce dernier.

À LIRE AUSSI >>> [Publicités pour la 5G : la justice est saisie](#)

## Des poses « à l'arrache »

« Il intervient sur un réseau qui n'est pas le sien et, faute de bras, mobilise une cascade de sous-traitants qui bâclent parfois le travail », explique Ariel Turpin de l'Avicca.

Ces poses « à l'arrache » font désordre : on ne compte plus les armoires de rue éventrées dont les câbles s'entremêlent façon « plat de nouilles ».

« Certains clients en arrivent à se rebrancher eux-mêmes, tempête Ariel Turpin. C'est sans fin ! » Le défi des opérateurs est désormais de limiter le nombre de ces ratés, sous peine de freiner l'attrait des Français pour ces connexions ultrarapides...

David Garedja

---

## La fibre, un service universel ?

Le secrétaire d'État chargé de la transition numérique et des communications électroniques, Cédric O, le promet : au même titre que l'eau, l'électricité ou le téléphone, « la fibre est un bien essentiel, et nous en ferons un service universel à l'horizon 2025 ». Ce qui implique de garantir l'accès au très haut débit à un tarif abordable à quiconque en fera la demande, y compris dans les zones isolées. Le gouvernement aura-t-il les moyens de ses ambitions ? Rendez-vous dans quatre ans pour le savoir.

---