

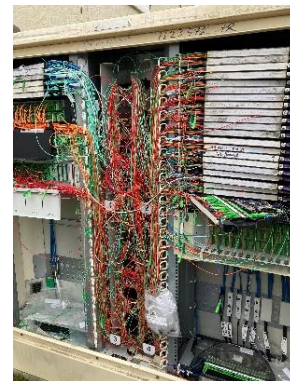
La Fibre à la Frette, un rêve devenu un enfer !

Résultats de l'enquête réalisée par Cadre de Vie Frettois

Objectifs de l'enquête :

Nous avons été alertés par de **nombreux frettois sur les dysfonctionnements de la fibre à la Frette**. Malgré des demandes d'interventions auprès de leurs opérateurs beaucoup de frettois se retrouvent démunis et subissent des dysfonctionnements qui parfois même les mettent en **danger** :

- Isolement de personnes âgées et/ou à mobilité réduite se retrouvant sans téléassistance, sans télévision et sans téléphone.
- Difficulté voire impossibilité de travail à domicile ou de télétravail. (Connexion difficile, téléchargement impossible avec les solutions de dépannage via la 4 ou 5G.
- Des semaines et même parfois des mois sans connexion fiable, sans télévision, sans téléphone fixe...



Une enquête pour recueillir des données et témoignages afin de regrouper des informations, plaintes et les transmettre par le biais de l'association :

- Une réclamation aux autorités compétentes.
- Un appel à nos élus pour qu'ils multiplient leurs actions pour trouver enfin des solutions à cette situation.
- Des informations à la presse et aux habitants de la ville et des publications sur les réseaux.

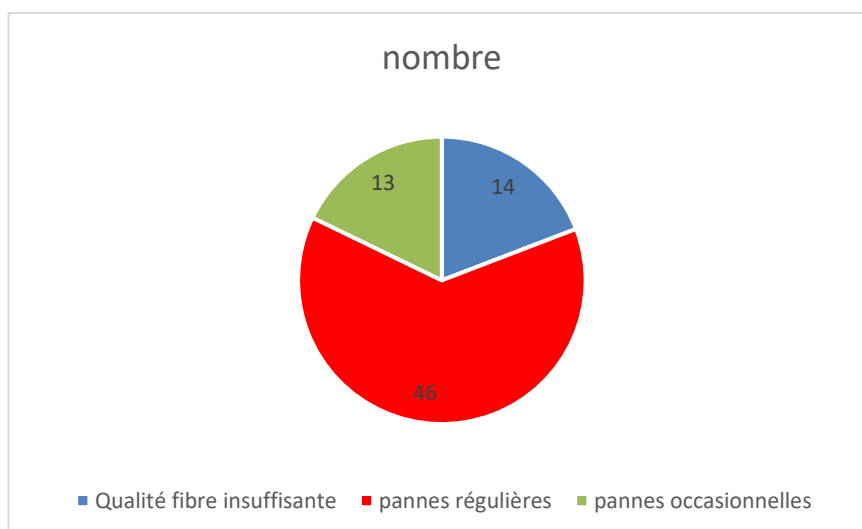
92 frettois ont répondu à cette enquête.

73 d'entre-deux se plaignent de dysfonctionnement

63 % subissent des pannes régulières

36 % disent être débranchés au profil d'un nouvel arrivant ou d'une demande de dépannage d'un voisin

Les commentaires décrivant ces dysfonctionnements sont détaillés dans l'annexe I.



Pannes trop nombreuses et parfois interminables

Combien de pannes avez-vous subi ? **54** ont répondu à la question dont :

- 10 : 1 seule panne mais parfois très longue ou toujours en panne
- **29 : entre 2 et 5 pannes**
- **12 : entre 6 et 20 pannes**
- **3 : entre 25 et plus de 50 pannes**

30 personnes ont précisé la durée des pannes, dont :

- 2 : entre 1h et 10h d'interruption
- **9 : entre 1 à 3 jours d'interruption**
- **16 : plus de 3 jours et jusqu'à 1 mois d'interruption**
- **3 : de 3 mois à 4 mois d'interruption**

Contact opérateur pour demande dépannage

54 personnes ont dû contacter leur opérateur

Dont plus de la moitié (31) a dû les relancer plusieurs fois

Et 5 sont toujours en panne malgré ces relances

Le contact avec les opérateurs n'a souvent pas été simple comme vous pourrez le constater sur les commentaires détaillés en annexe II

Installation de la Fibre : pas toujours simple non plus !

L'installation de la fibre n'est pas non plus toujours facile, en effet 19 répondants nous informent avoir rencontré des difficultés. (Voir détail en annexe III)

Méthodologie et profil répondants(es)



L'enquête a été menée auprès de **92** frettois volontaires du 01/01/99 au 15/05/24 qui ont la fibre depuis :

- moins d'un an : 12 répondant.e.s
- entre 1 ans et 3 ans : 29 répondants(es)
- plus de 3 ans : 53 répondants(es)

Répartition par opérateur :

- 15 opérateur BOUYGUES
- 30 opérateur ORANGE et SOSH
- 25 opérateur FREE
- 22 opérateur SFR

Répartition des répondants (es)

Voir annexe IV



Les questions de cette enquête portaient sur les dysfonctionnements de la fibre et sur les actions/réactions des opérateurs et de l'ARCEP suite aux sollicitations des usagers..

Les frettois ont été sollicités via les réseaux sociaux et mails auprès de membres et nos soutiens.

Depuis 2011, l'association Cadre de Vie défend le cadre de vie et les habitants de La Frette-sur-Seine. Pour en savoir plus sur notre association et nos actions rendez-vous sur notre site :

<https://cadredeviefrettois.com/> ou contactez-nous
association@cadredeviefrettois.com



ANNEXE I : Commentaires insatisfactions fibre –

- Débit pas assez fluide nombreux bug pas possible d'utiliser plusieurs appareils en même temps (TV + internet).
- J'ai été débranchée début décembre 2023 par un prestataire SFR et depuis je n'ai pas été reconnectée (nous sommes le 25 février 2024).
- 10/05/2023 : coupure totale : armoire vandalisée
 - 09/09/2023 : coupure totale : câble débranché par un autre opérateur.
 - 05/12/2023 : coupure totale : mauvaise structure du réseau installé (ne permet pas de brancher tous les pavillons aux alentours). Les techniciens sont obligés de débrancher des pavillons pour en brancher d'autres.
 - 09/12/2023 : coupure totale : mauvaise structure du réseau installé (ne permet pas de brancher tous les pavillons aux alentours). Les techniciens sont obligés de débrancher des pavillons pour en brancher d'autres.
- Depuis novembre je pense avoir fait appel à des techniciens au moins une quinzaine de fois.
- On me coupe pour connecter un voisin.
- 1ère coupure le 15/12/2023 remise en service dans la 1ère quinzaine de janvier. Le technicien m'a confirmé que ma fibre a été coupée pour connecter d'autres personnes. Le technicien m'informe que le boîtier a été mal fait. Et qu'il est fragile.
 - 2ème coupure 20/01/2024 je ne me souviens plus de la date de remise en fonctionnement.
 - 3ème coupure 08/02/2024. Remise en service le 21/02/2024. Le technicien m'informe à nouveau que le boîtier est dans un sale état et pour ma fibre, ben je n'ai plus beaucoup de câble, à force d'être débranchée.
 - 4ème coupure le 21/02/2024 soit 3 heures après la remise en service du même jour!!!!!!"
- Depuis novembre 23, nous sommes régulièrement déconnectés. En déc. 23, cela a duré 3 semaines sans internet. Orange nous dit que c'est Sfr et Sfr nous dit que ce sont les interventions peu scrupuleuses des techniciens des différents opérateurs. Le 24/02, je reviens de congés et je n'ai plus internet. Orange va intervenir mercredi pour nous dire que Sfr doit intervenir. Avec mon mari, nous effectuons du télétravail et nous essayons qu'au moins un de nous 2 soit à la maison pour intervenir dans la rue en cas de coupures. C'est régulièrement que nous courons dans la rue pour dire au technicien de nous rebrancher. Oui, une personne est réparée et 2 voire plusieurs sont déconnectées. C'est insupportable !
- Depuis novembre tout le mois j'ai une coupure au niveau de l'armoire.
- Rue de Verdun c'est l'enfer il y a au moins 10 à 20 coupures en 1 mois.
- Après 3 mois sans fibre et après une quinzaine d'interventions pour la remettre, à peine sommes-nous rebranchés que nous sommes débranchés. A chaque intervention à l'armoire nous redoutons de garder notre connexion. Le problème est que l'armoire a subi tellement de sections et de soudures que les fils sont fragilisés. L'armoire doit être changée car sinon la problématique perdurera.
- En 2023 avons eu sur l'année plus de 3 mois de coupure.
- Difficultés quand le train passe.
- En 1 an. J'ai été débranché une fois durant 3 ou 4 heures.
- Du temps de SFR interventions multiples de prestataires non compétents et qui s'étaient trompés de point de raccordement.
- Occasionnel avec SFR et FREE, quelques heures de coupure, rétabli en quelques heures.
- Coupures régulières de ma connexion à Internet qui durent plusieurs jours.

- Débranchement de notre boîtier pour rebrancher un voisin et ce plusieurs fois dans l'année.
- 2-3 pannes.
- Plus de téléphone fixe, ni fonctionnement informatique ou tout ce qui est connecté en arrêt du 20 décembre 2022 au 18 janvier 2023. Protection alarme et y compris surveillance médicale pour personnes âgées.
- Aucune rapidité ou presque. Pas de changement avec ce qui était proposé avant. Un internet qui ne fonctionne bien que près de la box.
- On a plus internet quand le voisin se branche sur notre boîtier, et ainsi de suite, nous sommes repassés à l'ADSL depuis car nous en avons marre....
- Signal intermittent et lenteur de téléchargement (télétravail assez souvent)
- Un jour un technicien lambda (a priori SFR) nous a déconnecté pour connecter notre voisine. J'ai fait intervenir mon opérateur (Free) qui a réalisé l'opération en sens inverse. Une autre fois nous avons été sans Internet pendant 2 ou 3 jours, mais c'était un problème global chez Free. Depuis pas de problème, sauf quelques indisponibilités de temps à autre assez rares et très courtes.
- Coupure Free générale de 4h 1en 2023 (panne régional).
- Plusieurs coupures réception TV par an et une coupure téléphone récemment.
- Coupure fibre au niveau des câbles
- Nombreuses coupures du réseau internet.
- Pendant les congés de Noël 2023 la panne a duré 5 jours car les branchements de l'armoire (qui est constamment grande ouverte) dans la rue Pasteur étaient arrachés.
- Coupure à répétition depuis mai 2023 au point de branchement dans l'armoire de rue qui est dans un état pitoyable.
- Le dernier en date : après avoir eu orange on me dit le problème est que si la télé du salon est allumée plus d'internet à l'étage pratique quand on télétravail. La technicienne orange me dit c'est normal il faut augmenter les GHz sauf que mon réseau était à réinstaller sur tous les pc routers et appareils connectés. Et après elle me dit même en faisant ça comme il y a des travaux sur le réseaux orange à Montigny et sur le réseau internet ce n'était même pas sûr que ça refonctionne.
- Depuis 4 mois coupure tous les 15 jours de 2 à 5 jours.
- 3 coupures de plusieurs jours sur les 4 derniers mois. Débranchement sauvage d'autres opérateurs pour brancher leurs clients vu le manque de place sur le boîtier de raccordement et sa vétusté.
- Depuis l'installation de la fibre avec SFR en décembre 2023 nous n'avons eu internet que 5 jours !
- De décembre à fin février nous avons eu de nombreuses pannes. Nous avons fait intervenir le technicien 7-8 fois. Lorsqu'un technicien passait il nous dépannait mais coupait d'autres personnes. Le technicien nous a expliqué que cela était dû à un état lamentable du branchement.
- Mon accès internet par la fibre est régulièrement coupé par des techniciens pour raccorder les voisins à ma place. Le technicien de mon opérateur fait à peu près la même chose. Les installations extérieures (armoires et sous plaques dans la rue) sont dans un état à la limite du vandalisme.
- 2 pannes générales sur l'armoire, et une dizaine de coupures depuis trois ans. Souvent à la chaîne sur un ou deux mois (prise utilisée par quelqu'un d'autre qui se remet à ma place dès que ma connexion est rétablie). J'ai fini par prendre un abonnement 4g en parallèle pour basculer dessus dès que la fibre est coupée.
- Coupure avec impossibilité de connexion.
- Coupures régulières de la connexion pouvant durer des semaines
- Cassage de fibre suite à réparation d'un voisin. Ça arrive 2 fois par mois minimum pour une durée d'indispo allant de 1 à 5 jours.
- À chaque intervention d'un prestataire dans la boîte, coupure internet. À chaque fois, notre ligne a été débranchée, voire coupée par un autre opérateur. 10 appels dépannage sur 15 jours en janvier et plusieurs depuis...!
- Depuis 1 mois et demi, je subis régulièrement des coupures (4 ce dernier mois). Un voisin est a priori branché sur la même ligne que moi depuis peu du coup il débranche ma fibre pour le brancher. Lorsque je fais intervenir un technicien, il débranche mon voisin pour me rebrancher et ainsi de suite c'est sans fin!

- J'ai des coupures, et je remarque que les intervenants dans les armoires ne sont pas soigneux, laissent ouverte l'armoire, etc
- Débit beaucoup trop lent par rapport à ce que l'on nous fait croire...pour ma part inférieur ou tout juste 1 mega de vitesse
- Réception impossible de vidéo et lenteur globale sur Internet.
- Débit insuffisant et Mauvaise réception d'images.
- Branchée puis débranchée en permanence... obligée de solliciter un technicien toutes les deux semaines dans les meilleurs des cas.
- Des interruptions de service de courtes durées souvent dans la tranche 12 / 13 heures. Mais j'ai été totalement coupé pendant presque une semaine l'an dernier, due au bazar qui régnait dans le regard situé devant le 4 rue Pasteur, et à un technicien qui avait utilisé mon raccordement pour y installer un de ses abonnés. De ce que l'on m'a rapporté, le coupable serait un prestataire Free.
- Systématiquement déconnecté des qu'un technicien intervient dans la rue
- Coupure complète, mais après ouverture d'un ticket chez le FAI, le problème est résolu rapidement
- Actuellement nous n'avons plus la fibre depuis plus d'un mois. Nous avons fait les multiples tests demandés par notre opérateur, changé le Box mais cela ne fonctionne pas.
- Trop régulièrement nous allons refermer la porte de la boîte où se trouve toutes les lignes car celle-ci est toujours ouverte.
- Cela nous pose au quotidien un réel problème car l'un des membres de notre famille fait du full télétravail.
- Armoire extérieure vandalisée. Souvent ouverte. Je n'ai quasiment plus de débit depuis plus de 6 semaines. Difficile de trouver quelqu'un pour intervenir rapidement.
- Coupure nette du téléphone Portable et fixe. Pas de réseau dans la rue devant la maison, ce dernier problème d'ailleurs est toujours d'actualité.
- Nous avons été privés de fibre pendant 1 mois et demi en octobre novembre 2023. Première panne peu de temps après l'installation. De nombreux techniciens se sont succédés. À chaque fois les responsabilités étaient rejetées sur un autre service (installation, réseau, sav) pour divers motifs (vandalisme de l'armoire, connexion sauvage, mauvais tirage du câble,,) jusqu'au jour où un énième technicien a ""bricolé"" selon ses termes une connexion entre le câble tiré depuis chez nous (apparemment beaucoup trop court) au boîtier de dérivation. Réparation qui selon lui était temporaire et un autre installateur devait revenir tirer un nouveau câble. Chose que SFR n'a pas voulu entendre car la connexion était revenue.
- Bonjour, Depuis novembre 2023 quelques jours de fibres puis interruption.
- Depuis mi-décembre (raccordement début novembre) coupures incessantes de la part des différents techniciens car selon eux il n'y a pas assez de branchements pour tout le monde et les câbles tirés sont soi-disant trop courts. Entre mi-décembre et fin janvier, 9 techniciens sont intervenus suite à des débranchements provoqués par d'autres techniciens. Plusieurs techniciens nous ont affirmé qu'il fallait changer intégralement le boîtier fibre collectif enterré devant le 26 bis rue Pasteur et réorganiser l'armoire rue Pasteur, Ces travaux n'étant toujours pas réalisés à ce jour, nous avons dû trouver une solution de secours avec un boîtier 4G . Solution loin d'être idéale car le réseau, tous opérateurs confondus est plus que médiocre sur la Frette.
- 1 fois par mois, j'ai une coupure ce qui m'oblige à appeler le technicien BOUYGUES + très souvent je n'ai pas d'internet pendant 1 semaine.
- Pannes de + d'une semaine à chaque fois nous avons été débranchés pour rebrancher les voisins
- Depuis mi-décembre après une intervention de SFR la rue Pasteur est devenue impossible, Pour moi 3 mois sans la fibre orange, dépannage continu de SFR sans succès, Orange sans nouvelle.

ANNEXE II : Commentaires contact opérateurs

- Il n'y a pas assez de câbles pour satisfaire toutes les demandes.
- J'ai dû les contacter au moins une 15 de fois depuis novembre.
- Sans téléphone et du dépassement sur le mobile sans être remboursé.
- Au 3900, (Orange), tout se fait par un automate : l'horreur ! Nous avons réussi à avoir un technicien qui suivait son protocole / script sans nous écouter. Nous sommes allés en agence Orange, nous avons été très mal reçus : dixit « nous sommes là pour vendre et non pour apporter de l'aide en cas de difficultés ». En décembre 23, avec mon fils nous avons dû les contacter plus de 10 fois.
- Aucun on reste juste 4 heures à côté de chaque technicien jusqu'à ce qu'il nous la remette c'est plus rapide.
- Au 3900, (Orange), tout se fait par un automate : l'horreur ! Nous avons réussi à avoir un technicien qui suivait son protocole / script sans nous écouter. Nous sommes allés en agence Orange, nous avons été très mal reçus : dixit « nous sommes là pour vendre et non pour apporter de l'aide en cas de difficultés ». En décembre 23, avec mon fils nous avons dû les contacter plus de 10 fois.
- Le problème ne vient pas des techniciens mais du réseau SFR puisque chacun prend la connexion d'un autre et peu importe le nom de l'opérateur.
- Plusieurs appels plusieurs dépannages pour s'entendre dire que c'est un pb réseau.
- Problème fibre accueil médiocre 10 appels environ.
- Après courrier envoyé par un avocat sans réponse, il y a eu une cinquantaine de déplacements du fournisseur. Ensuite plusieurs déplacements à chaque fois la fibre a été rebranchée, puis au bout de 2 jours coupure, ceci depuis janvier 2023.
- 6 appels. 6 fois les mêmes propositions de redémarrage de box inutile. 1 intervenant qui se déplace pour vérifier et nous dire ce n'est pas nous, ça vient de l'armoire (sans blagues !). Désormais dans l'attente que quelqu'un vienne réparer. Nous sommes pénalisés justement depuis que quelqu'un est intervenu sur l'armoire. D'après sfr, une enquête est en cours contre orange à qui appartient certaines armoires et dont les prestataires feraient exprès de vandaliser pour que les clients changent d'opérateurs.
- Les contacts auprès d'SFR sont dans un 1er temps et en général corrects mais plutôt stériles et l'interlocuteur passe assez rapidement la main à un technicien qui est sensé vous rappeler pour régler le problème. Le prêt de galets 4G est en général inefficace car service minimaliste.
- Pour moi en général : 2 à 3 appels par problème ; accueil formalisé.

ANNEXE III :

Quelques commentaires « difficultés installation fibre »

- Installateur qui voulait percer n'importe où dans la maison pour passer les câbles.
- Il a fallu nous-même reprogrammer une date le temps qu'on fasse les trous pour qu'ils puissent installer correctement.
- Disponibilité des prestataires de chez FREE m'ayant contraint au bout de multiples relance de basculer vers un autre opérateur, ORANGE en l'occurrence.
- Impossible d'avoir un rdv pour installation, toujours repoussé pour de mauvaises raisons. Des questions au compte-goutte de la part à priori de gens incompetents.
- Mauvaise localisation de la boîte de brassage. Plusieurs passages de techniciens.
- SFR a dû intervenir 3 fois car ils n'avaient pas tiré le câble comme il fallait.
- Oui, pas de connexion dans la rue vers mon domicile.
- L'installation était soi-disant impossible. Il a fallu le passage de 4 techniciens avant de pouvoir être raccordé.
- Plusieurs prestataires sont passés seul SFR a réussi l'installation après 4h d'intervention.
- Adresse non éligible.
- Problème depuis 2018.
- Le technicien ne voulait pas le raccorder au point de branchement de la rue.
- Bonjour, Problème depuis 2018. Canalisation bouchée sur le trottoir.
- J'ai fait venir SFR qui n'a pas pu passer la fibre et a mis ma ligne ADSL hors service (alors que je suis âgé et avec une téléassistance, je suis resté en panne 10 jours) SFR m'a dit de voir avec ORANGE, Orange m'a dit qu'il ne pouvait pas passer la fibre et qu'il fallait que je téléphone à un électricien, N'en connaissant pas j'ai appelé au 3900 d'orange et ils m'ont donné le numéro 0187736412 soit disant un certain mercier électricien à la Frette, Il est venu le lendemain et m'a dit qu'il devait refaire des travaux de mise aux normes électriques indispensables à la fibre, Il m'a alors fait un devis pour 2905 € avec 500 euros de passage du câble fibre, et reprise du tableau électrique, disjoncteur différentiel, J'ai accepté son devis sans voir que le devis était un certain MR JACQUES à NEUILLY et non pas le MERCIER de la Frette qu'Orange m'avait indiqué, et pourtant en appelant le numéro donné par ORANGE. Sur les conseils d'une amie, j'ai fait opposition à mon chèque d'acompte et refusé leur intervention, Un voisin a réussi à me passer sans aucune difficulté le câble fibre... Donc FREE a cassé sans passer le câble et orange m'a adressé à des voleurs....

ANNEXE IV :

Répartition par rue des répondants(es)

Nom de la rue (La Frette-sur-Seine)	Nbre total répondant.e.s	Nbre subissant pannes ou mauvaise qualité
8 mai 1945	1	0
11 novembre	2	2
Alexandre Dumas	1	1
Alfred LEPETIT	1	1
André Ribaud	2	2
Aristide Briand	2	2
Bas chariots	1	0
Beau site	1	1
Berluce	1	1
Bouleaux	3	0
Bras paris	1	0
Cailloux	1	0
Charles de Gaulle	2	2
Croix Fromont	1	1
des Prés	1	1
Gambetta	1	1
Gare	9	3
Général Alaurant	2	2
Grande Côte	1	0
Haute ruelles	1	1
Henri Dunant	1	1
Jules Verne	1	1
Latéral	1	1
Louis Schreck	1	1
Pasteur	19	19
Picardes	1	0
Pontoise	2	1
Professeur Calmette	1	1
Quai de Seine	5	5
Tertre	1	0
Tourterelles	1	0
Travers des Cailloux	1	0
Verdun	17	17
Vieux cimetière	2	2
Ville de Paris	3	3