

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC ?

Environ 9 raccordements à la fibre sur 10 se passent bien et les abonnés sont satisfaits d'être raccordés parfois très rapidement et dès la première intervention. Reste que certains raccordements ne peuvent pas se faire lors du premier rendez-vous, le raccordement est alors ajourné. Une fois le problème résolu, un nouveau rendez-vous est programmé.

Quelques rappels importants avant d'examiner en détails ces grains de sable qui parfois enrayent le déploiement de la fibre.

1. Le déploiement initial ou primaire de la fibre consiste à amener la fibre dans les rues, sur le domaine public, au plus près des usagers en installant des boîtiers de branchement (point de branchement optique ou PBO). Il n'y a pas nécessairement un boîtier devant chaque habitation, notamment celles qui sont isolées. En phase de déploiement, il n'y a pas de vérification physique des infrastructures nécessaire aux raccordements finals : par exemple, les fourreaux vers les habitations ne sont pas testés.
2. Il n'y a pas de raccordement automatique de chaque local ou habitation. C'est bien l'opérateur commercial ou FAI (fournisseur d'accès à Internet), après souscription d'un abonnement, qui va construire le dernier lien de fibre entre la rue et l'intérieur du foyer ou de l'entreprise. C'est également cet opérateur qui doit faire sienne les éventuelles difficultés de raccordement - quelles qu'elles soient et quoi qu'il en dise. Tous ces opérateurs ont les moyens de gérer directement un dossier d'échec en relation avec l'opérateur d'infrastructures du réseau à savoir Val de Loire Fibre.
3. Il ne doit pas y avoir de lien direct entre Val de Loire Fibre et les abonnés des différents opérateurs commerciaux. Les seuls échanges éventuels avec Val de Loire Fibre concernent les nouveaux propriétaires qui ont fait construire et qui doivent gérer leur raccordement au réseau général (voir le lien constructions nouvelles sur le site www.valdeloirefibre.fr).

Récapitulatif des difficultés les plus fréquentes

Problème rencontré	Responsabilité	Délai de résolution
Problème de rendez-vous	L'opérateur commercial et l'abonné se recontactent pour fixer une nouvelle date.	sous quelques jours
Problème d'adresse	L'opérateur commercial se connecte sur le site de Val de Loire Fibre pour solliciter la correction de l'adresse (voir ci-après).	quelques jours à quelques semaines
Problème sur le réseau fibre construit par Val de Loire Fibre	L'opérateur commercial résout lui-même la difficulté s'il est directement concerné ou réalise un compte-rendu détaillé à Val de Loire Fibre qui se charge du traitement.	de 1 à 3 mois
Problème sur le domaine privé, lié à la maison ou au terrain de l'abonné	Le propriétaire peut faire les travaux lui-même ou les confier à un professionnel de son choix (entreprise d'électricité, de voirie et réseaux divers, d'égoutage...)	à la main du propriétaire privé
Problème sur le domaine public dû à la longueur du raccordement	L'opérateur commercial peut effectuer lui-même le tirage du câble lors d'un nouveau rendez-vous ou demander à Val de Loire Fibre de le faire.	de 1 à 3 mois
Problème sur le domaine public dû à des infrastructures présentes mais inutilisables en l'état (gaines à réparer, élagage à réaliser...)	L'opérateur commercial réalise un compte-rendu détaillé à Val de Loire Fibre qui se charge d'effectuer le nécessaire et informe en retour l'opérateur commercial. Val de Loire Fibre intervient uniquement sur demande express d'un opérateur.	de 3 à 6 mois
Problème sur le domaine public dû à des infrastructures absentes (à construire) ou discontinues	L'opérateur commercial réalise un compte-rendu détaillé à Val de Loire Fibre qui se charge des démarches de réparation, Val de Loire Fibre intervient sur demande express d'un opérateur.	de 4 à 12 mois selon l'ampleur des travaux à réaliser

1 LES ÉCHECS LIÉS AU RENDEZ-VOUS

Un technicien peut avoir plusieurs rendez-vous programmés dans la journée. Si une installation prend plus de temps que prévu, et a fortiori, s'il doit faire plusieurs installations successives, il arrive que le rendez-vous ne puisse pas être honoré. Dans ce cas, l'opérateur commercial doit prévenir son client et proposer un nouveau créneau.

À l'inverse, vous pouvez avoir un empêchement de dernière minute. Dans ce cas, pensez à prévenir votre opérateur.

2 LES ÉCHECS LIÉS À L'ADRESSE

Sans une adresse correctement renseignée, pas de fibre. C'est le message dispensé auprès des élus, des particuliers et des entreprises depuis le début du déploiement et force est de constater qu'il reste des erreurs parfois incompréhensibles côté opérateurs. Bien que cela ne soit pas toujours bloquant, il arrive parfois qu'un problème d'adresse pollue le processus du raccordement. Idem lorsqu'une adresse est usurpée par un voisin, c'est probablement que l'adresse de ce dernier est erronée ou manquante.

Exemple : Un habitant, dont le domicile est éligible à la fibre, prend rendez-vous avec son opérateur mais lorsque le technicien se déplace, il constate que l'adresse indiquée pour le rendez-vous ne coïncide pas avec l'adresse réelle de l'habitant. Le demandeur prend par exemple un abonnement au 8 rue de la Gare mais habite en fait au numéro 8 bis rue de la Gare qui n'est pas encore référencé sur le réseau, et le technicien ne peut alors procéder à la mise en service de la ligne.

Solution : Le client a aussi la possibilité de signaler l'écart entre les deux adresses en utilisant le lien "adresse erronée ou absente, contactez-nous" lors de la recherche d'une éligibilité sur le site de www.valdeloirefibre.fr. L'opérateur peut aussi décider de prendre en charge cette démarche.

Délais de résolution habituels : quelques jours à quelques semaines.



3 LES ÉCHECS LIÉS AU RÉSEAU

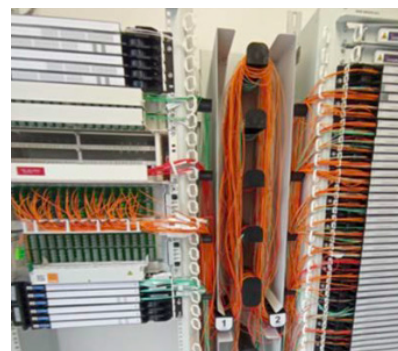
Même un réseau neuf ou récent, qui vient d'être construit, peut subir des avaries notamment dûes aux multiples intervenants qui réalisent les raccordements. Il faut faire preuve de patience. Mais même une fois l'installation effectuée chez l'habitant, la mise en service de la ligne fibre peut se révéler impossible à concrétiser du fait d'un problème au PBO (point de branchement optique) ou à l'armoire de rue (sous-répartiteur optique). Ce type d'échec fait partie des problèmes qui se résolvent "en général" assez facilement. Attention toutefois à ne pas suspendre trop tôt son abonnement à l'ADSL car en cas de mise en service différé de la ligne fibre, un abonné peut se retrouver sans aucune connexion.

Exemple : Un abonné se voit installer sa prise optique murale à l'intérieur de son habitation sans difficulté, et cette dernière est bien reliée à la rue, mais le signal optique ne passe pas jusqu'à chez lui.

Solution : Le technicien ou raccordeur qui est intervenu doit produire un compte-rendu d'échec qui sera remonté à Val de Loire Fibre par l'intermédiaire de l'opérateur commercial qui a déclenché l'intervention. Ce compte-rendu doit bien indiquer

la "route optique" concernée c'est-à-dire toutes les références qui jalonnent le tracé du signal optique, depuis la prise chez le client jusqu'à l'armoire de rue pour une prise en compte optimale. Parfois, le technicien peut à distance dialoguer avec ses services techniques et trouver le jour même une nouvelle route optique pour son client.

Délais de résolution habituels : de 1 à 3 mois.



4 LES ÉCHECS LIÉS À LA MAISON OU AU TERRAIN DE L'ABONNÉ

Il est très rare que les propriétaires entretiennent leurs fourreaux télécoms et même fréquent que les habitants ignorent le cheminement de leur ligne téléphonique. C'est pourtant par ce même chemin que passe habituellement la fibre optique. Les techniciens qui effectuent un raccordement à la fibre chez un particulier ou une entreprise considèrent a priori qu'un cheminement des câbles est possible.

En cas de blocage ils vont tenter de faire passer une aiguille mais ils ne sont pas équipés ni en responsabilité pour réparer les gaines intérieures et les fourreaux extérieurs dans les propriétés privées. Idem s'il n'existe ni fourreau ni poteau sur le domaine privé, ce sera au propriétaire de construire ces infrastructures sur sa parcelle. Les raccordements dits "aériens", lorsque le point de branchement optique est posé sur un poteau, sont généralement plus simples. Cela peut d'ailleurs être une alternative même si la ligne téléphonique passait par un fourreau et que le propriétaire ne veut pas faire les travaux à sa charge.



Exemple : Lors d'un raccordement, le technicien ne parvient pas à faire passer son câble fibre entre le point de branchement dans la rue et le garage de l'abonné où arrive son fourreau télécom. Le blocage est identifié plusieurs mètres après la barrière, là où il y a des plantations et des arbustes dans le jardin du client. Le blocage est sans doute provoqué par des racines qui obstruent complètement le passage.

Solution : Le propriétaire doit lui-même réparer cette casse qui est bien localisée sur son terrain. Cela consiste à creuser et à remplacer tout ou partie du fourreau défectueux. En fonction de la gravité de la situation, il est possible de faire appel à des sociétés externes pour gérer la réparation. En cas de changement complet du fourreau, il peut être utile de profiter de la tranchée, pour le doubler et installer ainsi une seconde gaine pour de futurs usages ou pour éviter une nouvelle casse bloquante sur un fourreau unique.

5 LES ÉCHECS LIÉS À UN PROBLÈME SUR LE DOMAINE PUBLIC

Il s'agit là des cas les plus difficiles et longs à résoudre et qui mettent la patience des particuliers ou professionnels à rude épreuve. Lors du déploiement initial du réseau, on a présupposé que tous les raccordements seraient possibles mais l'analyse fine de chaque raccordement individuel ne s'opère que lors de la souscription à un abonnement fibre. De mauvaises surprises peuvent alors survenir. Contrairement à un problème sur propriété privée où le propriétaire peut agir rapidement s'il le souhaite, il faut toujours plus de temps pour intervenir sur le domaine public en raison de nombreuses autorisations administratives nécessaires.

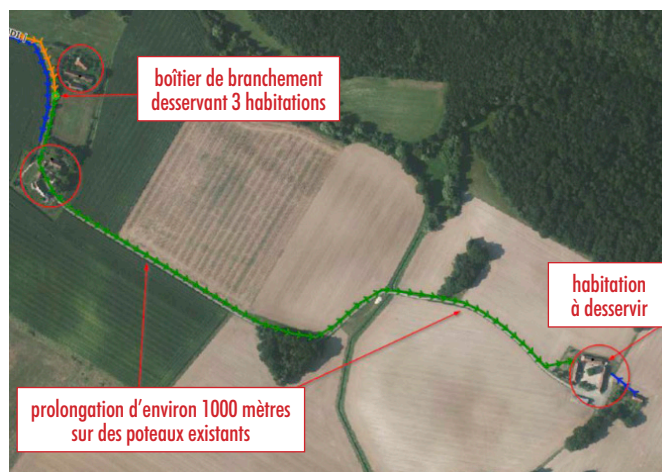
On distingue principalement 3 cas d'échecs de raccordement en raison de problèmes identifiés sur le domaine public :

- les problèmes liés à la longueur du raccordement
- les problèmes liés à des infrastructures présentes mais inutilisables en l'état (à réparer)
- les problèmes liés à des infrastructures absentes (à construire) ou discontinues

5.1 Problème sur le domaine public dû à la longueur du raccordement

Les raccordements dits "longs" sont invariablement en échec lors de la première visite d'un technicien car ils représentent les cas où les habitants sont les plus éloignés des points de raccordement dans les rues et où il y a besoin de plus de câble ou d'un ajustement du réseau. Ces configurations particulières ne sont pas toujours vérifiées en amont par les opérateurs qui dépêchent sur place des techniciens parfois insuffisamment équipés. Si l'habitant est éloigné de plusieurs centaines de mètres du point de branchement qui lui a été désigné sur le domaine public, ce n'est pas grave en soi car la fibre permet justement de relier des bâtiments éloignés sans perte de qualité au niveau de la connexion.

Néanmoins, comme il s'agit de cas atypiques, il faut toujours au moins deux interventions pour finaliser les raccordements longs, ce qui les rend aussi plus longs en termes d'exécution.



Exemple : Une ferme isolée, à 800 mètres de l'intersection d'une route départementale où se trouve son point de branchement, et actuellement raccordée au téléphone via un cheminement aérien, se voit refuser son raccordement par un opérateur au motif qu'elle serait trop éloignée.

Solution : L'opérateur commercial peut choisir soit d'envoyer lui-même un camion-nacelle avec suffisamment de câble pour raccorder son client, soit demander à Val de Loire Fibre une extension de réseau et un nouveau point de branchement situé plus près de la ferme. Dans ce dernier cas, il doit faire un dossier spécifique et demander un traitement de type raccordement long qui sera instruit, avec des délais, par Val de Loire Fibre.

5.2 Problème sur le domaine public dû à des infrastructures présentes mais inutilisables en l'état (gaines à réparer, élagage à réaliser...)

Les infrastructures présentes mais inexploitablement concernent soit des poteaux défaillants (poteaux liés à la desserte d'une habitation mais endommagés), soit des fourreaux souterrains obstrués, saturés ou cassés sur le domaine public mais incontournables pour alimenter une maison. Il revient cependant à chaque concessionnaire de réseau d'entretenir et de maintenir ses appuis aériens ou ses fourreaux souterrains et de réparer ce qui est inutilisable, surtout si ces infrastructures sont louées à un tiers, un opérateur de réseau fibre notamment.



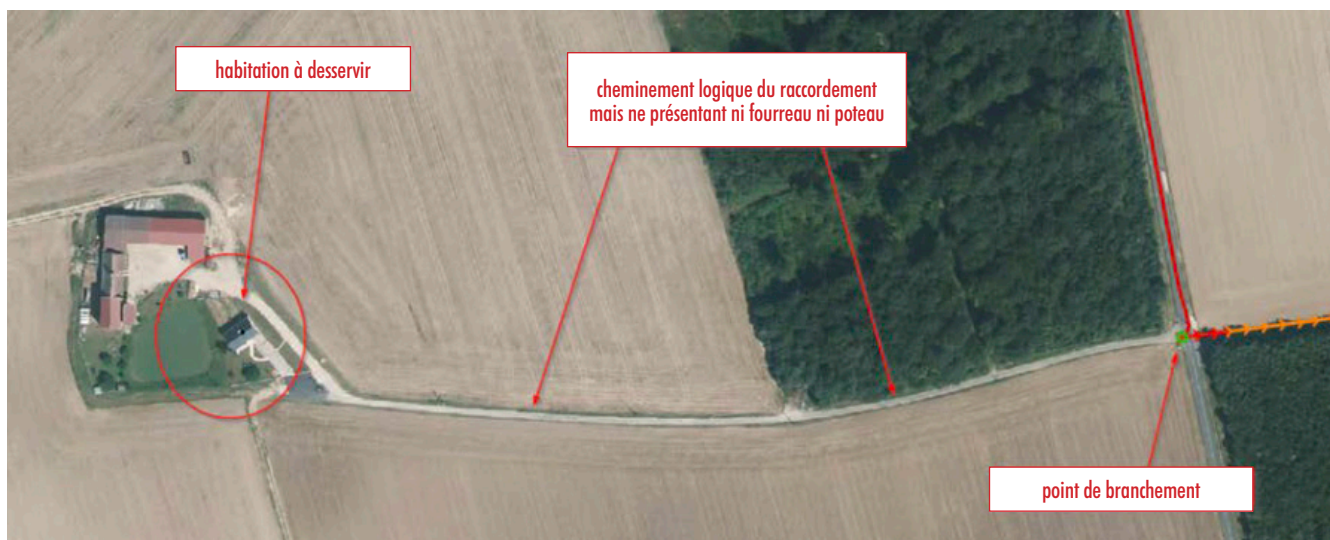
Exemple : Un raccordement individuel ne peut se faire en raison d'un fourreau cassé exploité par Orange pour les besoins du réseau téléphonique. Cette gaine souterraine ne permet plus le passage d'un nouveau câble de fibre optique.

Solution : Il faut, dans ce cas, que le technicien raccordeur identifie le plus précisément possible l'endroit du blocage et fasse remonter cette information à l'opérateur commercial

qui a déclenché l'intervention. Cette information est transmise pour analyse à Val de Loire Fibre qui demande ensuite à Orange (gestionnaire de la plupart des fourreaux utilisés par le réseau cuivre) de réparer ce fourreau pour qu'il puisse être exploité par le réseau fibre. Tous ces échanges sont invisibles pour l'abonné final et la programmation des travaux peut demander beaucoup de temps.

5.3 Problème sur le domaine public dû à des infrastructures absentes (à construire) ou discontinues

Les infrastructures absentes ou discontinues ne permettent pas non plus un raccordement immédiat de certaines adresses pourtant éligibles. S'il n'y a pas de continuité possible pour le cheminement de la fibre depuis la rue vers l'habitant ou l'entreprise sur le domaine public, cela implique de construire de nouvelles infrastructures (fourreaux ou poteaux) non prévues dans les plans de déploiement initiaux. Ces travaux ont vocation à être assurés par notre délégataire, Val de Loire Fibre. Ces adresses passent généralement en gel technique pendant plusieurs mois. Les logements concernés vont donc devenir temporairement inéligibles même s'ils ont bien vocation à être raccordés au terme de la construction des infrastructures manquantes. Ce gel technique évite de déclencher une nouvelle tentative de raccordement avec un autre opérateur par exemple qui se soldera bien sûr par un nouvel échec tant que les infrastructures ne sont pas construites.



Exemple : Un habitant qui possède une maison ancienne dans un secteur déployé veut se faire raccorder à la fibre. Lors de la visite technique, on découvre qu'il existe bien un fourreau en partie privative mais que, hélas, son raccordement téléphonique utilisait un câble "en pleine terre" sur le domaine public, sans fourreau ni gaine permettant de faire coulisser la fibre à côté de la ligne cuivre. La réalisation de nouvelles infrastructures - par exemple la pose de nouveaux poteaux - est donc nécessaire.

Solution : L'opérateur commercial va faire remonter cette absence d'infrastructure à Val de Loire Fibre qui va tout d'abord étudier ces travaux d'adduction spécifiques. En fonction des résultats de l'étude, les travaux peuvent être déclenchés ou enregistrés en vue d'une programmation ultérieure.