
Compte rendu de la commission fibre du 26 janvier 2021

Présents : un représentant par comité de quartier, un représentant des commerçants, un représentant par opérateur (SFR, Orange, Bouygues Telecom et Free), Monsieur le Maire, les adjoints au Maire au cadre de vie, au commerce et à l'urbanisme.

Excusés : représentant du collectif Internet pour Tous, représentant de l'ADPAVAB, élu de l'opposition, représentant de l'ARCEP.

Cette réunion de la Commission fibre était une nécessité. Décidée en février 2020, cette commission n'a pas pu se tenir à cause de la crise sanitaire que nous traversons. Suite aux confinements et ne voyant que très peu d'amélioration de l'exploitation et de la gestion de la fibre sur Argenteuil, la commission s'est réunie ce mardi 26 janvier. Les problèmes que vivent les Argenteuillais nous ont été confirmés par les représentants des comités de quartier et les opérateurs ont pu répondre et apporter réflexions et axes de travail ayant pour objectif d'améliorer la conjoncture actuelle.

- **Remontées citoyennes :**

Les témoignages sont sensiblement les mêmes pour tous les quartiers. **Les armoires de rue, comme les coffrets sur les poteaux électriques, sont souvent ouverts et les serrures sont hors services.** Cela peut favoriser le vandalisme.

Les clients sont raccordés par un opérateur, puis débranchés par un autre pour qu'un autre client soit raccordé à sa place. **S'en suivent des parties de ping-pong entre opérateurs qui se rejettent la faute.**

Il y a aussi **beaucoup de débranchements aléatoires et sans prévenir.** Il est arrivé que lors de l'enfouissement des réseaux dans une des rues de la ville, les intervenants coupent tout sans alerter les riverains. **Il y a un gros manque de qualité de service.**

Parfois, **les coupures durent plusieurs mois. Les schelters ou PM1000 (grosses chambres fibres en béton armé) sont les plus vandalisés.** Certaines personnes vont se faire justice eux-mêmes en allant bricoler directement dans les armoires. C'est inadmissible d'en arriver là.

Il faut revoir les services proposés par les opérateurs et les problèmes liés à la sous-traitance. Certains commerçants, la pharmacie de la Cité Champagne par exemple, restent parfois 10 jours sans aucune connexion ! Ce n'est pas acceptable pour les particuliers mais encore moins pour les professionnels, notamment de santé. **Il faudrait que les opérateurs s'accordent sur un bureau unique d'intervention.**

- **SFR FTTH :**

Il convient de rappeler en premier lieu, que le déploiement de la fibre sur le territoire argenteuillais n'est ni un choix de SFR, ni de la Ville d'Argenteuil, ni du Département du Val d'Oise. C'est un choix de l'Etat, par l'intermédiaire de l'ARCEP.

Le réseau argenteuillais est déployé sur plus de 100 points de mutualisation (105 armoires de rue et 7 schelters en béton armé). La situation n'est pas simple au quotidien et même si le réseau est bien déployé, il est ensuite malmené. Aujourd'hui, **les armoires sont reprises avec une nouvelle ingénierie à l'intérieur et l'objectif à très court terme (mars 2021) est d'avoir rénové toutes les armoires d'Argenteuil.** Il restera les problèmes des schelters dont la dissolution et l'éclatement en PM300 est en cours de réflexion.

Il faut aussi comprendre que **la réglementation actuelle a plus de 10 ans, elle nécessite donc une adaptation par rapport aux territoires. Pour cela, il faut initier de nouvelles idées pour confier plus de missions à l'opérateur d'infrastructure par rapport aux opérateurs commerciaux.** S'il n'y a jamais eu de problème avec l'ADSL c'est parce que seul Orange pouvait intervenir dans ses armoires cuivre. Cela change tout ! Mais ce n'est pas sans difficulté que nous pouvons faire avancer les choses.

- **Elus :**

Ce que nous n'arrivons pas à comprendre, au vu des remontées des citoyens mais aussi des explications de l'opérateur d'infrastructure, c'est **pourquoi il n'y a pas d'impératif de qualification et de qualité pour les sous-traitants ?** Les problèmes se trouvent à l'intérieur des armoires mais aussi à l'extérieur. **Quand certains intervenants forcent les armoires avec des pieds de biche, où est la qualité de service ?** Toutes ces armoires ouvertes renforcent aussi une forme de sentiment d'insécurité. **Pourquoi ne pas imaginer des armoires connectées déverrouillables par téléphone avec un code de validation ? Nous voulons du concret ! Des certifications des opérateurs commerciaux pour leurs sous-traitants.** Les opérateurs commerciaux doivent également impérativement ouvrir des incidents à SFR-FTTH lorsque la continuité du support fibre est défaillante au lieu de se retrancher sur des pseudo-incidents génériques. SFR-FTTH ne peut pas réparer la fibre s'il n'est pas informé qu'elle est coupée, c'est ce qui génère les pannes longues non résolues.

- **Opérateurs :**

SFR FTTH : Evidemment, la sécurisation des armoires est essentielle. En plus d'une réflexion entre les opérateurs, il y a un travail d'Orange sur le sujet. **Il y a aussi des travaux sur l'évolution du mode STOC (Sous-Traitance par l'Opérateur Commercial) et du règlement imposé par l'ARCEP.**

Bouygues Telecom : **Concernant les sous-traitants, nous travaillons à une évolution de leur contrat permettant d'être plus exigeant avec eux.** Il y a aussi des études sur un moyen de vérifier qui branche et débranche.

Orange : Tout ce qui est fait ou proposé doit faire l'objet d'une sollicitation à l'ARCEP qui règlemente la question de la fibre en France. Les opérateurs cherchent aussi à limiter les dégâts. **Nous testons actuellement des armoires connectées à Meaux. Si nous voyons une amélioration de la situation là-bas, alors ces armoires seront développées ailleurs.**

- **Conclusion par la Ville :**

Ce que nous demandons aux opérateurs, outre les réflexions qui sont mises en place, ce sont des actions concrètes :

- **Fin des pannes longues (1 mois)**
- **Priorisation des interventions (médecins, pharmaciens etc.)**
- **Sécurisation des armoires**
- **Contrôle de qualité des sous-traitants et évolution du mode STOC pour permettre à l'Opérateur d'Infrastructure d'assurer le raccordement des abonnés de bout en bout**

Nouvelle réunion de la Commission Fibre : mardi 13 avril 2021 18h30 - 19h30