



## Déploiement du Très Haut Débit

Voilà plusieurs semaines que nous vous tenons informés dans le Mag de la situation ubuesque dans laquelle nous nous trouvons face au déploiement chaotique du Très haut débit (THD) à Ballainvilliers. Dans le cadre de sa Délégation de service public (DSP), l'entreprise Tutor Covage rencontre, en effet, de grandes difficultés interrompant ou ralentissant ce déploiement (déconnexions intempestives, délais de raccordements anormalement longs, désordres dans les armoires de brassage...).

Pour comprendre le contexte, il me semble nécessaire aujourd'hui de réaliser un bref historique.



Depuis 2011, le déploiement du réseau THD a fait l'objet d'une DSP pour les communes ne bénéficiant pas d'un déploiement privé. C'est le cas à Ballainvilliers.

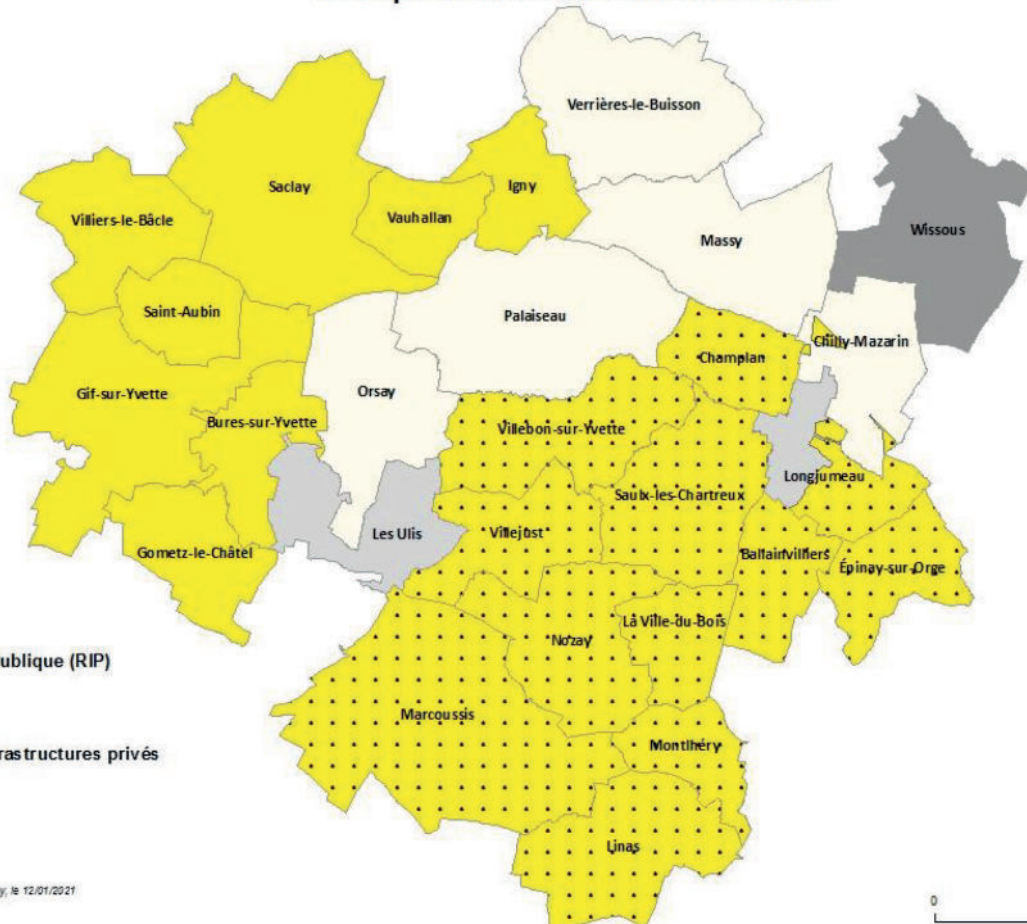
Sur l'agglomération Europ'Essonne, cette délégation a été signée au profit de Tutor Covage jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2036.

À la suite de la fusion des agglomérations CAPS et Europ'Essonne en 2016, 2 modes de gestion ont été mis en place sur le territoire de la Communauté Paris-Saclay.

- ▶ **Caps THD** : gestion en direct par le territoire.
- ▶ **Tutor-Covage** : gestion transférée au Sipperec (Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour les énergies et les réseaux de communication).



### Les opérateurs d'infrastructures THD

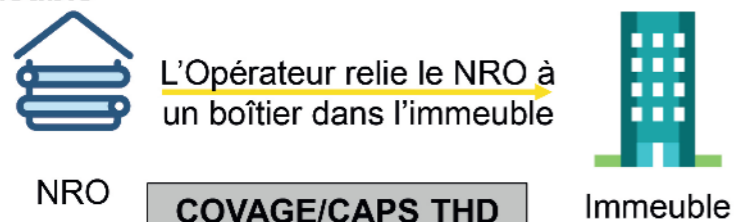


Fin 2017, la réglementation imposant une gestion uniforme sur le territoire (cf. article L.5216-7-II du Code général des collectivités territoriales), le Sipperec adresse un courrier à la CPS pour que la totalité de la compétence lui soit transférée.

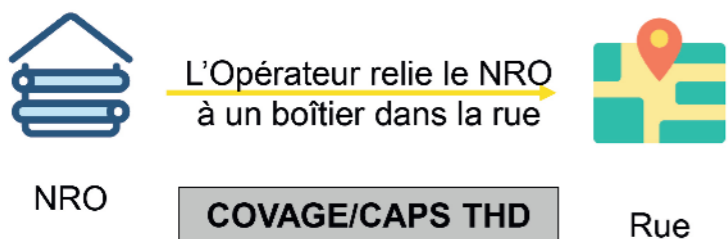
En 2018, à la demande de la CPS, une analyse juridique permet de conserver une gestion différenciée de la compétence au regard de la bonne performance la DSP Caps THD.

## Le déploiement de la fibre

### Acheminement de la fibre dans le cas d'un immeuble



### Acheminement de la fibre dans le cas d'une maison



NRO: Nœud de Raccordement Optique

### « raccordement palier »

Le fournisseur d'accès relie l'appartement

Appartement

Orange, Bouygues, SFR, Covage (pour les opérateurs alternatifs)...

Le fournisseur d'accès relie la maison

Maison

Face à cette situation inacceptable, j'avais alerté le Président de la CPS, Mr Grégoire de Lasteyrie, pour qu'il intervienne auprès des délégataires en charge du déploiement des réseaux et des quatre opérateurs commerciaux.

Le 15 octobre dernier, une réunion avec l'ensemble des parties prenantes a permis de rappeler l'urgente nécessité que les engagements soient bel et bien tenus, afin que les habitants et les entreprises puissent bénéficier du THD sur notre territoire !



## 4 exigences majeures ont été exprimées

1. La présentation d'un plan de résolution des difficultés commun à toutes les parties prenantes.
2. La mise en place d'une plateforme commune à tous les opérateurs pour traiter les demandes des usagers.
3. La mise en place d'une communication transparente à destination des usagers sur les problèmes rencontrés et les solutions apportées, sous forme de réunions publiques dans les communes et de supports d'information dédiés.
4. La mise en œuvre d'une procédure stricte de vérification de la qualité technique de chaque raccordement.

Nouveau rebondissement, 15 jours à peine après cette réunion de crise, Orange nous annonce stopper la commercialisation dans les secteurs impactés par les dysfonctionnements de service de la société Covage. Sur Ballainvilliers, 1 421 logements sont concernés (majoritairement au centre bourg) et ne pourront plus souscrire, pour le moment, à un abonnement Orange (14 300 au niveau du département).

Depuis la réunion du 15 octobre, 2 autres réunions de crise ont été organisées. Force est de constater qu'à l'issue de ces 3 réunions, il n'y a toujours pas d'avancée significative qui nous permettrait de vous répondre de façon satisfaisante et surtout effective.

Face à ces conclusions, le Président Grégoire de Lasteyrie propose de mener plusieurs actions, au nom de l'agglomération Paris-Saclay :

- ◆ mise en demeure du Sipperec au regard du non-respect des obligations concernant le déploiement auprès du Préfet ;
- ◆ dépôt de plainte en pénal suite à la dégradation du réseau et aux investissements portés par la collectivité ;
- ◆ saisine de l'Arcep pour lancement d'une procédure de contrôle et de sanctions auprès des opérateurs et délégataires.

Sachez que vous pouvez également saisir l'Arcep en qualité d'usagers.

Les Ballainvillois sont pris en otages entre les défaillances de ceux qui déploient les infrastructures de fibres et les enjeux commerciaux des fournisseurs d'accès. C'est inadmissible !

Il me paraissait nécessaire de vous faire un point sur la dure réalité à laquelle nous sommes confrontés quotidiennement et pour laquelle notre pouvoir d'action reste limité.

Aussi, vous trouverez ci-contre, les différents contacts que vous pourrez solliciter.

Cependant, je refuse de me résigner et avec mes collègues maires des communes concernées et l'aide de la CPS, nous souhaitons faire entendre notre voix et espérons que les actions menées auront un effet. À défaut, nous utiliserons la voie médiatique.

Stéphanie Gueu-Viguière  
Maire de Ballainvilliers

stephanie.viguiere@mairie-ballainvilliers.fr

À ce stade, les dysfonctionnements sont nombreux :

#### ◆ Des retards dans les travaux de Tutor Covage

- Travaux de reprise du réseau des 1<sup>ers</sup> établissements à finaliser.
- Travaux de densification à réaliser pour le raccordement des nouvelles constructions.

#### ◆ Un système d'information Tutor Covage défaillant

- Erreurs dans le référencement d'adresses.
- Adresses inéligibles alors que les travaux sont réalisés.
- Adresses manquantes.

#### ◆ Une arrivée incertaine des opérateurs nationaux

- Information d'Orange qui suspend sa commercialisation.
- Pas d'accord pour la venue de Free, pour l'instant.

#### ◆ Problème de SAV

- Pas de ligne téléphonique dédiée.
- Des problèmes relevant des opérateurs commerciaux, d'autres de Tutor Covage occasionnant des difficultés pour les habitants à trouver les bons interlocuteurs.



# Contacts à votre disposition



Les opérateurs commerciaux restent vos principaux interlocuteurs. Il revient aux opérateurs commerciaux de faire le nécessaire auprès de Covage afin que les lignes impactées par une coupure de service puissent être rétablies.

Les opérateurs commerciaux d'envergure nationale (OCEN) interdisent aujourd'hui à Covage, l'opérateur d'infrastructure, d'entrer directement en contact avec leurs clients.

*Afin de mieux comprendre les raisons des dysfonctionnements et les difficultés de raccordement à la fibre, un OCEN m'a permis d'assister au raccordement de Ballainvilliers.*

## OCEN présents sur le réseau public\*



Informations : 31 06  
Service clients : 10 64

Informations et service clients : 39 00



Informations : 10 99  
Service clients : 10 23

\* *free* n'est pas encore présent commercialement sur le réseau public. Des discussions se poursuivent afin de préparer son arrivée dans le courant de l'année 2022.

## Opérateurs commerciaux alternatifs présents sur le réseau public



la fibre et plus encore

Informations :  
01 86 56 56 56  
Service clients :  
09 70 25 26 27



Informations :  
09 70 71 55 55  
Service clients :  
09 70 14 36 36



Informations et service clients :  
09 80 50 12 12



Informations et service clients :  
09 72 350 350



Informations et service clients : 34 20



Informations et service clients : 09 73 01 10 00



Informations : 01 86 56 56 56  
Service clients : 09 70 25 26 27

## Plus d'informations

- **Covage** : [info-fibre-paris-saclay@covage.com](mailto:info-fibre-paris-saclay@covage.com)
- **Sipperec** : [numerique@sipperec.fr](mailto:numerique@sipperec.fr)
- **Communauté Paris-Saclay** : [contact@paris-saclay.com](mailto:contact@paris-saclay.com)
- **Signaler tout dysfonctionnement à l'Arcep \*\*** : <https://jalerte.arcep.fr/>
- **Signaler tout dysfonctionnement au Médiateur des communications électroniques** : <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>



\*\* Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.