

Un installateur de la fibre optique travaillant pour Scopelec, à Nandy (Seine-et-Marne), le 16 novembre. CYRIL BITTON/DIVERGENCE POUR « LE MONDE »

Avec le déploiement de cette technologie censée garantir le très haut débit, pannes et mauvaises pratiques se multiplient. En cause, le recours massif des opérateurs à la sous-traitance. Lorsque, un soir du mois d'octobre, Philippe Mary s'aperçoit que son Wi-Fi ne fonctionne plus, l'informaticien de 63 ans croit à une banale interruption et part se coucher sereinement. Il est à mille lieues d'imaginer qu'un mois et demi plus tard il sera encore privé de connexion. Quand, le lendemain, sa box demeure hors service, son opérateur, Orange, dépêche un technicien sur place. Celui-ci identifie rapidement l'origine de la panne : le brin de fibre optique reliant au réseau le domicile de la famille Mary, à Chevreuse (Yvelines), a été sectionné. Un technicien est justement intervenu la veille jusqu'à une heure tardive pour ouvrir une ligne fibre à un voisin, abonné de Bouygues Telecom. A-t-il volontairement débranché la ligne des époux Mary pour connecter son client ? Est-ce l'installation initiale qui n'était pas correcte ? Toujours est-il que, six semaines plus tard, rien n'est réparé et aucun rendez-vous n'a été fixé. Orange met bien à disposition des Mary une clé 4G, mais affirme ne pas pouvoir faire davantage : c'est un autre acteur, TDF, qui gère le déploiement du réseau à Chevreuse et doit intervenir.

Abonnés perdus

Les mésaventures de la famille Mary ne constituent pas un cas isolé. L'Association des villes et collectivités pour les communications électroniques et l'audiovisuel (Avicca) a bien tenté de dénombrer les pannes, en demandant à ses membres de recenser les incidents. « *Les premiers retours sont désastreux* », confie Patrick Chaize, sénateur Les Républicains de l'Ain et président de l'Avicca. A tel point que l'association n'a rien publié pour ne pas « *mettre le feu* ». « *Il y a des dégradations d'installations, des problèmes liés aux mauvaises interventions de techniciens. Mais aussi des soucis d'hygiène dans les immeubles, par exemple en présence de rats* », détaille Valérie Alvarez, la médiatrice des communications électroniques.

« *Les consommateurs peuvent comprendre quand il faut attendre un ou deux jours, mais pas quand ce sont des pannes répétées* », estime Laure de La Raudière, présidente de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui doit publier, jeudi 25 novembre, un rapport sur la qualité de la fibre en France. Or, les abonnés sont perdus au milieu d'une myriade d'interlocuteurs qui se renvoient la balle. Cela tient en partie à l'organisation du déploiement de la fibre dans l'Hexagone et à sa cascade de sociétés intervenantes. Tout le monde connaît les opérateurs dits « commerciaux » que sont Orange, SFR, Free et Bouygues Telecom, auprès de qui l'on s'abonne et qui gèrent l'ouverture des lignes. Chacun possède son propre réseau, mais, en dehors des grandes villes, une partie des infrastructures est commune. Dans ce cas, un autre acteur intervient : l'opérateur d'infrastructure. Le rôle des Orange, XpFibre (filiale d'Altice France, maison mère de SFR), Axione (détenu par le groupe Bouygues et le fonds d'investissement Mirova), TDF ou encore Altitude Infrastructure : relier les points de mutualisation – ces grandes armoires métalliques qui ont envahi les rues et les sous-sols des bâtiments et sont remplies de centaines de brins de fibre – à des boîtiers situés dans la rue ou sur le palier d'un immeuble, sur lesquels il n'y a plus qu'à brancher les lignes des abonnés.

Renégociation des contrats

Cette organisation crée une fragilité dans le réseau. Tous les techniciens des différents opérateurs défilent dans les points de mutualisation pour brancher leurs clients. Certains passent leur câble à la hâte, voire endommagent ceux des voisins sans s'en rendre compte. L'accélération du déploiement de la fibre est l'une des causes du problème. Plus de 6 millions de locaux ont été rendus raccordables au cours de l'année écoulée et plus de 5 millions de nouveaux foyers s'y sont abonnés, selon l'Arcep. « *On va être le premier grand pays d'Europe qui va être fibré à 100 % en 2025* », savoure Etienne Dugas, président d'InfraNum, l'association des industriels de la filière. « *Ce n'est jamais satisfaisant quand la connexion d'un client est coupée, mais cela reste marginal rapporté aux dizaines de milliers de raccordements quotidiens* », relativise Lionel Recorbet, président de XpFibre.

Le recours massif à la sous-traitance est également en cause. Des armoires au branchement des box des clients, les opérateurs ont majoritairement confié leurs interventions à des prestataires, qui eux-mêmes redistribuent ensuite les marchés à d'autres sous-traitants. Une pratique justifiée, selon eux, par la difficulté de recruter des techniciens un peu partout dans le pays. Mais qui leur permet aussi de tirer sur les coûts et d'externaliser la précarité du secteur, au sein duquel une bonne partie des emplois devraient disparaître une fois le pic d'installation passé.

C'est ainsi qu'on peut compter deux, trois, et parfois jusqu'à six intermédiaires entre le donneur d'ordre et le technicien sur le terrain, qui peut lui-même être autoentrepreneur. « *On arrive parfois à un tel niveau de sous-*

traitance que les choses échappent aux opérateurs », fustige Rachel Beauséjour, de la CGT-FAPT, la branche télécommunications du syndicat. Un constat partagé par les différents techniciens que Le Monde a interrogés. « En dix ans de métier, j'ai fait de tout, du déploiement de réseau au raccordement abonné, en salarié et en autoentrepreneur, raconte Thomas (le prénom a été modifié), fibreur dans le Sud. Il y a des gars qui bossent n'importe comment. »

Beaucoup se lancent dans le métier, appâtés par la promesse de salaires pouvant atteindre 2 000, voire 2 500 euros net par mois. Cependant, leur rémunération est calculée à l'acte, et souvent, seul le smic leur est garanti.

Il est 8 heures quand Malik (le prénom a été modifié), technicien D3 en banlieue parisienne, salarié du prestataire d'un opérateur, commence sa journée. Quelques branchements, une box à installer chez le client : l'affaire est pliée en une trentaine de minutes. « Je gagne 25 euros pour un nouveau raccordement client, mais seulement 15 euros quand il y a déjà une prise, comme c'était le cas là », détaille-t-il au volant de sa vieille 206 blanche. La suite s'annonce plus compliquée. Entre deux feux rouges, Malik négocie au téléphone avec son client de 10 heures. « Je dois avoir accès à l'armoire au sous-sol de l'immeuble. Comment ça, le gardien n'est pas là ? Mais vous l'aviez prévenu ? » L'homme d'une quarantaine d'années l'attend au pied de l'immeuble, présente ses excuses pour le dérangement et tourne les talons.

Même congédié, le technicien cherche une solution. « Sinon, ça veut dire échec d'intervention, et je ne suis pas payé », malgré près d'une heure de route pour venir sur place, s'agace-t-il. Il croise un collègue dans la même situation. Les deux insistent pour que le gardien revienne. En vain. Il est 10 h 35, le prochain rendez-vous de Malik est prévu à 13 heures. Il appelle le client pour lui demander de venir plus tôt, sans succès. Impossible d'en caler un autre entre-temps. A 13 h 40, le troisième client est branché, et le technicien n'a plus de créneau programmé. Bilan de la journée : 30 euros.

Certains finissent par jeter l'éponge. « Le jour où je suis allé chez six clients sans pouvoir en raccorder un seul pour gagner zéro euro, j'ai eu un déclic », raconte Smaïn, ancien fibreur sous statut d'autoentrepreneur en Rhône-Alpes. Un gros donneur d'ordre, prestataire d'un opérateur, acquiesce : « Le sous-traitant qui fait le déploiement, on lui met une pression de dingue sur les délais et sur les coûts. C'est un vrai métier de merde. »

D'aucuns tentent de faire le tri dans les sociétés auxquelles ils font appel. « Nous devons être vigilants, bien sélectionner et contrôler nos prestataires, admet Jérôme Perrin, directeur des infrastructures de Scopelec. On s'est déjà fait avoir par des prestataires qui bossent n'importe comment, mais ceux-là, on ne les a pas gardés longtemps. » Contactés, Circet et Sogetrel, deux autres poids lourds de la sous-traitance du secteur, n'ont pas souhaité s'exprimer.

Face aux critiques, les opérateurs avancent à petits pas. La prise de photos avant et après une intervention est en voie de généralisation, ce qui doit aider à résoudre les litiges. Bouygues Telecom a récemment développé « check voisinage », un outil destiné à vérifier que l'intervention d'un technicien n'a pas pénalisé les voisins de son client.

La renégociation régulière des contrats entre les donneurs d'ordre et leurs sous-traitants doit aussi permettre de recadrer certains points. « Nous revoyons actuellement nos contrats et demandons à nos partenaires de tenir compte notamment du fait qu'il y a certains raccords qui sont faciles et d'autres non », assure Marc Blanchet, directeur technique d'Orange. Un sujet qui irrite les techniciens, lesquels voient les obligations se multiplier, sans compensation. Mamadi (dont le prénom a été changé), autoentrepreneur dans le Val-d'Oise, qui a suivi une formation avec l'aide du département, hésite à poursuivre. « Aujourd'hui, pour le même tarif, on nous demande, en plus de l'intervention, de tout noter, de prendre des photos... », remarque-t-il. Et de conclure : « Avant, je m'en sortais mieux. »