



République Française

Département du Val d'Oise
COMMUNE DE SURVILLIERS

Survilliers, le 4 février 2022

VAL D'OISE NUMERIQUE

Hôtel du Département
2 avenue du Parc
CS 20201 Cergy
95032 Cergy-Pontoise Cédex

Copies du présent courrier adressées à :

- Monsieur le Préfet du Val d'Oise, Amaury DE SAINT QUENTIN
- Monsieur le Sous-Préfet de Sarcelles, Denis DOBO-SCHOENENBERG
- Secrétariat d'Etat chargé du numérique
- Madame la députée de la 9^{ème} circonscription du Val d'Oise, Zivka PARK
- Madame la présidente de conseil départemental du Val d'Oise, Marie-Christine CAVECCHI
- Monsieur le président de la communauté d'agglomération Roissy Pays de France, Pascal DOLL
- Arcep

OBJET : Réseau et armoires fibre : de la gravité du manque de professionnalisme des opérateurs

Madame, Monsieur,

Le nécessaire déploiement de la fibre sur notre territoire permettant un meilleur accès au numérique de nos populations est une réussite incontestable, d'un point de vue de l'infrastructure réseaux. Toutefois, nous constatons de réels problèmes quant au service rendu par les opérateurs commerciaux, et ce à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, les interventions des acteurs commerciaux au niveau des armoires fibre installées sur le domaine public s'opèrent de façon anarchique : câbles arrachés, laissés sur la voie publique, déchets, armoires ouvertes donc accessibles à tous...

Plus grave encore, nos habitants sont en permanence confrontés à des interruptions de service, souvent durables, sur plusieurs mois. En effet, les opérateurs par l'intermédiaire de leurs sous-traitants (qui pour certains ne sont même pas référencés - communication de faux numéros de SIRET et coordonnées) débranchent de manière aléatoire certains clients d'opérateurs concurrents les privant ainsi du service attendu. Pour autant, nos armoires disposent du nombre de branchements suffisants d'après les données transmises par l'opérateur réseau (SFR sur Survilliers). Or les opérateurs (par le biais de leurs sous-traitants) font le choix de débrancher des connexions déjà réalisées et non de réaliser des branchements qui demanderaient une intervention technique un peu plus longue.

Les administrés contactent naturellement leur opérateur qui « les ballade » pendant plusieurs semaines arguant toutes sortes d'excuses fallacieuses et absurdes : la faute est portée sur le réseau fibre, sur la mairie (?) et les résolutions ne sont pas effectives.

Un véritable parcours de combattant s'installe pour ces clients dont l'objectif unique est le rétablissement du service, qu'ils sont en droit d'attendre.

Les opérateurs n'assument pas leur responsabilité de maîtrise de leurs sous-traitants. Ils se renvoient la balle constamment et l'absence de contact pour régler ce problème aux conséquences fâcheuses engendre une exaspération des personnes concernées, voire un réel désarroi.

A l'heure du télétravail généralisé, l'absence d'accès internet pénalise des familles **pendant plusieurs mois** parfois. Cette situation n'est plus tolérable !

Pire encore, certaines personnes fragiles se retrouvent dans des **situations alarmantes**. Cette absence de service les plonge dans une réelle **situation d'isolement** ; situation déjà critique dans le contexte sanitaire actuel. D'autres cas sont encore plus préoccupants. Des personnes, souvent âgées disposant d'un bracelet

VILLE DE SURVILLIERS

Mairie de Survilliers
3, rue de la Liberté
95470 Survilliers



01.34.68.26.00



contact@mairiesurvilliers.fr



www.survilliers.fr



facebook.com/villedesurvilliers

d'assistance ou d'alerte n'ont plus accès à cette aide vitale connectée...

De manière tout à fait naturelle, nos habitants dépourvus de solutions, sollicitent leur maire pour les aider. Force est de constater que nous, élus locaux, nous retrouvons démunis face à ce réel problème qui doit être traité en haut lieu. Les opérateurs et l'Etat doivent trouver des solutions durables pour mettre fin à cette jungle et dans les plus brefs délais. Je réitère mes propos : **il s'agit pour les opérateurs d'assumer leurs responsabilités.**

Les situations décrites ne sont pas des cas isolés. Sur la commune de Survilliers, nous recensons plus d'une cinquantaine de cas récents. Ce courrier a pour objectif de vous faire état d'une situation qui doit être traitée et prise en main rapidement et efficacement par les pouvoirs publics.

Si le désert numérique semble à présent derrière nous, **nous sommes rentrés dans l'ère de la jungle d'accès au numérique.**

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments respectueux.



Adeline ROLDAO-MARTINS
Maire de Survilliers

A. ROLDAO. MARTINS