

Note d'informations Fibre optique

Chères Saint-Perreyennes, Chers Saint-Perreyens,

Nous sommes nombreux à subir les problèmes d'accès et de qualité au réseau de la fibre optique sur notre commune (branchements, déconnexions, dégradations des armoires...). Je suis parfaitement conscient que ces problèmes se multiplient et s'intensifient, vous privant d'internet parfois pendant plusieurs semaines.

Si la fermeture des armoires par des cadenas ou des chaînes peut sembler une solution, elle n'est pas légale et ne peut être envisagée. En effet, les armoires ne nous appartenant pas, il nous est interdit d'en contrôler l'accès. De plus, les techniciens, souvent peu formés et payés à la connexion, ne se gênent pas pour utiliser pieds-de-biche ou autre pour fracturer les systèmes de fermetures. Or, nous n'avons pas non plus les moyens de mettre un agent ou une caméra devant chaque armoire.

A court terme, si nous ne tentons rien, aucune amélioration ne sera possible, tant la procédure actuelle de connexion est peu ou prou respectée par les différents opérateurs et leurs techniciens. Face à cette problématique complexe qui touche de nombreuses régions françaises, j'ai interpellé depuis plusieurs semaines l'Etat, les grands opérateurs (Bouygues, SFR, Orange et Free), et l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques) afin de trouver des solutions respectant le cadre législatif. C'est avec satisfaction que j'ai reçu le 2 février dernier la Présidente de l'ARCEP, Mme Laure de la Raudière, Mme Marie Guévenoux, notre Députée, de nombreux Maires de notre territoire et des représentants du Département, preuve d'une prise de conscience collective de la difficulté à laquelle vous êtes confrontés tous les jours.

Un nouvel outil "check voisinage" pour essayer de résoudre le problème

Cet outil inter-opérateur développé par Bouygues Télécom permet de vérifier en temps réel la qualité de toutes les interventions réalisées sur le réseau mutualisé. Le principe est simple : le technicien intervenant interroge "Check Voisinage" avant son intervention pour noter le nombre de clients connectés. Une fois l'intervention réalisée, un nouveau regard sur l'application permet de déterminer si des clients ont été déconnectés, le technicien peut alors résoudre le problème avant de repartir, lui-même étant suivi sur son intervention. Selon Bouygues Télécom, cet outil permettrait de réduire de 80% le taux de déconnexion lors d'une intervention.

Enfin, afin de vous aider dans vos relations avec les fournisseurs lors de problèmes concernant la fibre, j'ai fait procéder à une modification de notre système de suivi interne pour répondre plus efficacement à vos signalements. En effet, l'application de notre commune "Ville de Saint-Pierre-du-Perray" va dorénavant vous permettre d'effectuer un signalement Fibre qui sera relayé à nos services afin que je puisse intervenir directement auprès des opérateurs pour faire remonter les problèmes que vous pourrez rencontrer (voir le mode d'emploi au verso).

Je préfère être honnête, nous allons encore vivre des mois difficiles sur ce sujet, mais sachez que mes équipes et moi-même travaillons au mieux afin que vous puissiez bénéficier d'un service de qualité.

Votre Maire,
Dominique Vérots



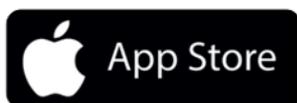
Application Ville de Saint-Pierre-du-Perray

Mode d'emploi - Déclaration incident fibre

1



DISPONIBLE GRATUITEMENT SUR



Scanne-moi



Je télécharge et j'installe l'application

2



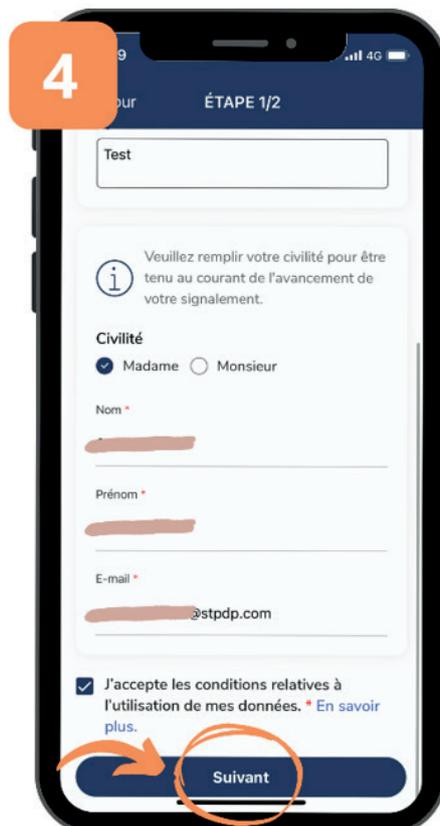
Je signale un problème

3



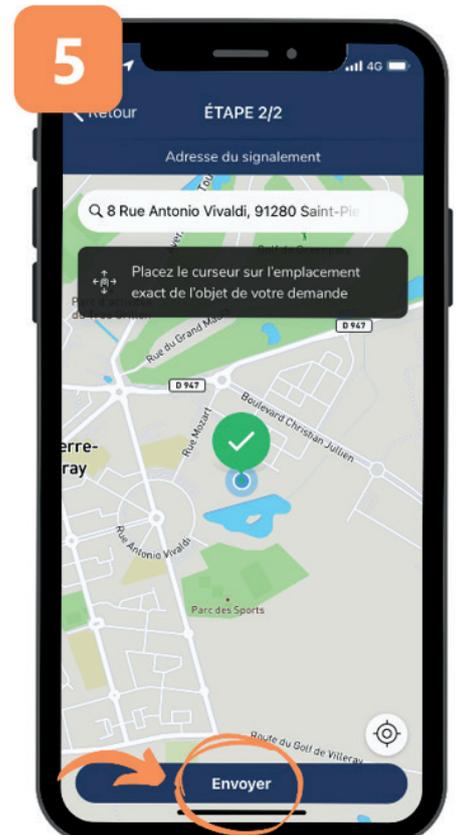
Je sélectionne "Fibre Optique"

4



Je remplis le questionnaire

5



Je renseigne le lieu exact de l'incident et clique sur "Envoyer"