



Dysfonctionnements du réseau de téléphonie fixe

Rassemblement des Elus à Laveissière – Mercredi 10 octobre 2018

Dans nos zones rurales, Orange ne répond plus !

Depuis plusieurs années, de nombreux élus attirent l'attention de l'Association des Maires et des Présidents d'intercommunalité du Cantal et sollicitent son appui au sujet des dysfonctionnements du réseau téléphonique fixe et internet en zones rurales.

Les Elus sont démunis et désemparés face aux difficultés rencontrées par leurs administrés et usagers dont la situation impacte la sécurité des personnes isolées, souvent âgées et la vie économique de notre territoire notamment en milieu rural.

Devant cette situation qui n'en finit pas de se dégrader et ne constatant aucune amélioration sérieuse dans la prise en compte et le traitement de ces pannes récurrentes, l'Association des Maires et des Présidents d'EPCI du Cantal a pris l'initiative de réunir les Elus du Cantal, mercredi 10 octobre 2018, à Laveissière, à partir de 10h, pour faire entendre leur mécontentement.

Vous trouverez ci-après la motion qui sera adoptée ce jour là et quelques uns des témoignages les plus significatifs illustrant les problèmes de dysfonctionnements de la téléphonie fixe dans nos communes.

Dans nos zones rurales, ORANGE ne répond plus !

Motion du 10 octobre 2018

A l'appel de leur Association Départementale (AMF15) les Maires et Présidents d'EPCI sont réunis à LAVEISSIERE le 10 octobre 2018 pour faire entendre collectivement leur mécontentement et leur exaspération au sujet des dysfonctionnements répétés et récurrents des réseaux de téléphonie fixe et internet dans l'ensemble des zones rurales du département.

Les Maires Cantaliens constatent :

- que les ruptures des réseaux fixe et internet sont de plus en plus fréquentes sur la quasi-totalité du territoire départemental
- que les délais de remise en service sont plus longs et atteignent des durées inacceptables pour les usagers, fréquemment de trois à quatre semaines et jusqu'à six semaines dans certains cas.
- que ces ruptures ne sont pas forcément liées à des évènements extérieurs (orages, détériorations accidentelles, etc.) mais relèvent d'un état déplorable du réseau cuivre desservant la grande majorité des usagers.
- que les usagers ont de très grandes difficultés à obtenir des informations de la part d'ORANGE, gestionnaire du réseau.
- que, lorsqu'elles existent, ces informations, notamment sur les délais de remise en service sont très souvent démenties par les faits et les délais constamment rallongés.
- que les Elus de tout rang sont de plus en plus sollicités par les usagers pour intervenir auprès d'ORANGE afin d'obtenir des informations et accélérer le processus de remise en état du service.

Les Elus Cantaliens souhaitent attirer l'attention des pouvoirs publics et d'ORANGE sur les conséquences les plus flagrantes de cette situation.

- La sécurité des personnes peut se trouver menacée lorsqu'elles sont privées de ce qui constitue la seule façon pour elles de donner l'alerte en cas de besoin, notamment les dispositifs de téléassistance sont neutralisés
- Les activités professionnelles et personnelles sont souvent fortement perturbées lorsqu'elles dépendent de ces services et la quasi-totalité des activités nécessite un accès au réseau internet.
- Le sentiment d'abandon, d'isolement, de déclassement est fortement accru pour ceux qui vivent ces situations notamment dans les secteurs très ruraux.
- L'attractivité, l'image de nos communes et territoires sont fortement dégradées par ces phénomènes.

- Les efforts en matière de très haut débit, de développement de la téléphonie mobile 4G, le déploiement de la fibre optique qui devraient susciter optimisme et fierté de nos concitoyens sont largement dévalorisés par l'insatisfaction récurrente du besoin primaire que constituent la téléphonie fixe et l'internet.

Cette situation résulte de choix antérieurs concernant les technologies de la communication faits par le opérateurs et les pouvoirs publics.

Cependant, les Maires et Présidents d'EPCI du Cantal ne peuvent accepter que la situation actuelle perdure voire s'amplifie dans les années à venir en attendant que des solutions alternatives au cuivre soient opérationnelles pour l'ensemble de notre département.

En conséquence, ils demandent :

- que les choix en matière de téléphonie pour le court et le moyen termes soient clairement exposés aux élus et aux populations et qu'ils permettent enfin un fonctionnement satisfaisant du service.
- que les obligations de l'opérateur historique en matière de service universel soient respectées afin qu'aucun usager ne connaisse plus de coupures répétées et trop longues du service de téléphonie fixe et par conséquent d'internet.
- que des dispositifs d'information pour les usagers et les élus soient restaurés afin qu'une communication fiable puisse s'établir à nouveau.

COMMUNE DE SAINT-SAURY

Suite à votre mail, nous vous informons que la mairie et le SIVU de la Fontbelle ainsi que des usagers de la commune ont eu des interruptions de longue durée (jusqu'à un mois sans Internet).

Au niveau de la mairie et du SIVU nous avons eu d'énormes problèmes avec notamment la dématérialisation, étant même dans l'obligation d'apporter les mandats et titres à la Trésorerie de Maurs qui les passaient par un autre circuit, provoquant un surcroît de travail dans leurs services.

Nous avons contacté "ORANGE" à maintes reprises, avec des délais d'attente inimaginables, et sans réponse précise de leur part.

Les usagers de la commune sont très mécontents de cette situation.

Nous comptons sur votre action pour faire entendre la voix d'une petite commune rurale qui se sent bien isolée face à ces problèmes là.

Merci

le Maire,
Roger CONDAMINE

COMMUNE DE CASSANIOUZE

Pour faire suite à votre proposition voici un résumé de nos problèmes.

Suite à l'orage du 7 Aout 2018 sur notre commune, environ 30% de nos administrés ont été privés de téléphone et internet.

Des personnes âgées ayant « Présence verte » n'avaient ainsi aucune possibilité de joindre les services d'urgence et leurs proches durant 1 mois 1/2

- Au niveau de la mairie les 5 châteaux d'eau privés de télésurveillance ont dû être approvisionnés sur place manuellement (plusieurs déplacements de plus de 10 km pour certains) par l'employé communal et ce pendant 1 mois 1/2 aussi.

« depuis un château d'eau est retombé en panne , le câble alimentant le village présente, entre Montourcy et le Prat de Cassaniouze, plusieurs impacts de foudre visibles de puis le sol et devrait, selon nous , être remplacé pour mettre fin à ces problèmes du village »

A ce jour , c'est-à-dire plus de 2 mois 1/2 après ! 3 administrés du Prat sont toujours privés de réseau avec en plus impossibilité ou avec beaucoup de difficultés pour joindre Orange avec un téléphone portable du fait de la très mauvaise couverture de ce réseau, notre commune étant pour la majorité de la surface (15 km²) située en zone blanche.

Merci pour cette prise en compte. Cordialement,
JP Lissorgues, Adjoint au Maire



Petite cité de caractère

Nos réf. :2018-08-07-GB-AT-Or

Commune de La Roquebrou – Département du Cantal – République française
Liberté – Egalité – Fraternité

La Roquebrou, le

Monsieur Stéphane RICHARD
Président directeur général
ORANGE

78, rue Olivier de Serres
75015 PARIS

Monsieur le Président directeur général,

C'est au nom des habitants de La Roquebrou que je tiens à vous faire part de notre vif mécontentement consécutif aux nombreux dysfonctionnements de vos services.

En une dizaine de jours, notre territoire a connu 3 jours de carence en matière de téléphonie mobile et d'internet.

Vous n'ignorez pas les désagréments que provoquent ces manques, chez tous les usagers, et plus particulièrement pour les administrations et les commerces au moment où le tourisme bat son plein.

Certains administrés ont connu de plus longues perturbations encore, comme cet habitant resté 17 jours sans possibilité de communication aucune. Et il n'est pas le seul!

De surcroit, aucune information quant à la nature de la panne ni d'estimation du temps de retour à la normale.

En espérant que cela ne soit qu'un mauvais souvenir,

Je vous prie de croire, Monsieur le Président directeur général, à l'expression de mes salutations distinguées.

Le Maire,

Guy Blandino



Tout courrier doit être adressé impersonnellement à : Monsieur le Maire – Hôtel de Ville - 23, Rue de La Trémolière -
15150 La Roquebrou / Tél. : + (33) 04 71 46 00 48 Courriel : mairie@laroquebrou.fr

COMMUNE DE MALBO

Suite à votre message, je peux signaler le cas récent d'un usager, qui début juillet 2018 est tombé en panne. L'agent venu normalement le dépanner dit qu'il ne peut rien faire, car c'est un problème sur la ligne, il faut faire intervenir une autre équipe, qui ne s'est jamais déplacée, ou n'a pas fait le travail correctement (?). Ils ont rappelé plusieurs fois orange et le prestataire, également, toujours rien. Fin août, ils me signalent qu'ils sont toujours en panne. Je prends donc contact avec le conseiller collectivités. Je reçois finalement un mail me disant que le 6/09 ils seront dépannés. Ils sont venus à la mairie la semaine dernière (20/09) ils sont toujours en panne, rien n'a bougé ! Ils ont fait un courrier recommandé, mais je ne sais pas si ça sera utile.

Personnellement, j'habite côté Aveyron, mais le problème est le même. Nous sommes restés 3 semaines sans téléphone ni internet. Et les mobiles passent de moins en moins bien. Où est la réduction des zones blanches ?

Nous avons l'impression en zone rurale d'être des « sous-abonnés » d'Orange, mais nous payons les mêmes abonnements que dans les secteurs où ça fonctionne...

Très souvent les personnes âgées, lorsqu'elles sont en panne viennent le signaler en mairie, et c'est moi ou le maire qui appelons Orange pour le dépannage. Systématiquement on nous répond « il faut qu'ils nous appellent directement ! ». Comment faire comprendre aux opérateurs dans leur plateforme (on ne sait où) que nous sommes en zone rurale (de montagne qui plus est) et que les personnes âgées n'ont pas de téléphone portable, ils ne peuvent donc pas appeler eux-mêmes ! Nous sommes leur seul recours lorsqu'ils sont en panne...

On a aussi le problème lors de pannes de réseau téléphone des personnes sous « présence verte », ou avec des enfants handicapés qui doivent avoir une liaison permanente par téléphone ou internet. On a du mal à faire comprendre l'importance du dépannage rapide dans ce genre de situations également.

Lorsque l'auberge était encore ouverte (nous cherchons un repreneur), la gérante se plaignait souvent de la mauvaise qualité du réseau, et des réservations manquées parce que les clients n'arrivaient pas à la joindre, ou l'appareil Carte Bleue qui ne fonctionne pas puisque la connexion passe par le téléphone/internet.

On constate un très mauvais entretien des lignes. Souvent on rafistole à la va-vite pour rétablir le service, mais la ligne casse à nouveau un peu plus loin au prochain coup de vent, ou simplement parce qu'elle est trop usée.

Pour le Maire

MAIRIE
15150 ARNAC
CANTAL

Téléphone 04 71 62 90 67
Télécopie 04 71 62 94 97
E-mail : mairiarnac@wanadoo.fr



Place de la Fontaine

NOTE A L'ASSOCIATION DES MAIRES DU CANTAL

TEMOIGNAGE

Le 8.03.2017 un support téléphonique a été sectionné par 1 véhicule route de Longuevergne à ARNAC.

Le 15.05.2018 le support a été remplacé par contre le câble n'a pas été accroché au support malgré plusieurs rappels et au moins 3 déplacements sur place de techniciens !!

Nous sommes toujours en attente car ce câble barre un chemin d'exploitation.



LOUPIAC – COMMUNE ASSOCIEE DE PLEAUX

Je me permets d'attirer votre attention sur les ruptures intempestives et de plus en plus fréquentes de l'opérateur Orange laissant notre commune dans l'isolement le plus total.

Certaines personnes sont certes équipées d'un mobile mais bien souvent il faut sortir de chez soi pour avoir une communication audible. Pour parer à cet inconvénient, certaines se sont équipées d'un boîtier Femtocel qui ne fonctionne qu'avec la live box donc totalement inutile quand Orange n'assure pas le service.

Les personnes isolées le sont encore un peu plus quand elles disposent d'un service tel que Présente Verte qui est inaccessible sans téléphone.

Impossible d'avoir un technicien Orange , on se heurte à un répondeur qui inlassablement nous répète en boucle que leurs techniciens mettent tout en oeuvre pour remettre la ligne en service.

Alors on s'adresse au maire de la commune qui n'a pas été prévenu et qui n'est pas plus en mesure de savoir dans quels délais la ligne sera réparée.

Michel CHAMPS
Maire Délégué de LOUPIAC

COMMUNE DE PLEAUX

Dysfonctionnements fixe, mobile, Internet, lenteur bas débit. Délais très longs pour les réparations chez les usagers. Voir aussi tarifs préférentiels pour la téléphonie collectivités trop cher.

Christian LAFARGE
Maire

COMMUNE DE ST SATURNIN

Le dysfonctionnement des réseaux de téléphonie fixe, mobile et internet est un problème récurrent.

Intempérie ou non, nous sommes sans cesse victimes de coupures qui peuvent durer plusieurs semaines!

Il est très fréquent que les téléphones fixes ou portables ne fonctionnent pas. Dans notre petite commune rurale, beaucoup de personnes âgées, vivent seules, et sont complètement coupées du monde, si elles n'ont pas la possibilité de téléphoner à leurs proches ou en cas d'urgence aux secours.

Au niveau de la mairie, l'administration nous oblige à dématérialiser pour du zéro papier!

Comment faire quand internet ne fonctionne pas ou que des micro coupures empêchent de valider certaines opérations? Que du temps perdu!!!

Nous vous sollicitons afin de prendre en considération nos préoccupations et d'améliorer efficacement et durablement les lignes obsolètes de téléphonie et d'internet dans nos campagnes.

Le Maire et son Conseil Municipal
Mr FROSIO Erik.

COMMUNE DE LAVIGERIE

Le dysfonctionnement des réseaux de téléphonie fixe, mobile et internet est un problème récurrent.

Intempéries ou non, nous sommes sans cesse victimes de coupures, qui peuvent durer plusieurs semaines !

Il est très fréquent que les téléphones fixes ou portables ne fonctionnent pas. Dans notre petite commune rurale, beaucoup de personnes âgées, vivent seules, et sont complètement coupées du monde, si elles n'ont pas la possibilité de téléphoner à leurs proches ou en cas d'urgence, aux secours.

Au niveau de la mairie, l'administration nous oblige à dématérialiser, pour du zéro papier ! Comment faire quand internet ne fonctionne pas ou que des micro coupures empêchent de valider certaines opérations? Que de temps perdu !!!

Nous vous sollicitons afin de prendre en considération nos préoccupations et d'améliorer efficacement et durablement les lignes obsolètes de téléphonie et d'internet dans nos campagnes.

Le Maire et son Conseil Municipal
Mr GIBERT Maurice

COMMUNE DE SAINTE EULALIE

Les services administratifs de la mairie et nombreux particuliers et entreprises récemment installées ont été privés de réseau internet et téléphones durant deux semaines en septembre ; à ce jour tous ne sont pas rétablis.

Déjà une panne réseau en début d'année d'environ trois semaines avait fortement perturbé nos services ainsi que ceux des entreprises .

Les services d'orange nous accordent une remise sur facture d'abonnement de 30€ ...doit-on s'en satisfaire à l'heure de la dématérialisation.

Albert ROCHETTE

Maire de Ste-Eulalie

COMMUNE DE MADIC

Je vous fais part des dysfonctionnements téléphoniques que nous avons connus à Madic ces dernières années.

Le premier remonte en 2016, où une dame seule, de 90 ans, vivant dans une maison isolée, à l'écart du bourg, est restée près de deux mois en panne de téléphone fixe. Il y avait eu quelques temps auparavant, un problème sur cette ligne qui avait été soi-disant réglé. Cette personne avait des problèmes de vue, dus à une dégénérescence maculaire, et bénéficiait d'une télé-alarme (présence verte). Pendant les deux mois de la panne, elle a été privée de ce service. Elle en était très anxieuse.

J'avais à l'époque contacté Madame Allégrette, sans grand résultat. J'avais ensuite demandé à Christophe Cellarier du Département qui avait été plus efficace.

Le deuxième gros problème remonte à cet été. Suite à un orage, tous les propriétaires de portables à touches, n'ont plus eu de réseau sur la commune. Dès qu'ils sortaient, ils pouvaient utiliser leur téléphone .C'étaient principalement des personnes âgées, n'ayant pas de téléphone tactile, dernier cri. Cela a duré tout le mois de juillet. C'était le récepteur de la 2G qui était en panne. Orange nous a repoussé les interventions plusieurs fois avant d'envoyer quelqu'un. Là encore, j'ai contacté Christophe Cellarier pour qu'il nous aide.

Voilà les faits les plus marquants pour Madic.

Mireille LEYMONIE
Adjointe au Maire

COMMUNE DE VAL D'ARCOMIE

La Commune de Val d'Arcomie a été dernièrement en rupture de téléphonie sur le secteur de Montchanson (Faverolles) depuis le 21 Août 2018 suite à un violent orage et les dégâts de la foudre. Les techniciens d'Orange sont venus sur place constater que 130 m de câble sont endommagés et doivent être remplacés. 19 abonnés ont été directement pénalisés notamment les personnes âgées et isolées qui n'ont donc plus eu accès à la Présence verte. La réparation a été effectuée le 20/09/2018 et ce, grâce à l'intervention énergétique de Monsieur Jean-Jacques MONLOUBOU, Conseiller départemental. Sur le secteur de Faverolles, les pannes sont récurrentes depuis plusieurs années et dures souvent dans le temps (trois jours au minimum).

En 2017, nous avons répertorié deux pannes, une débutant le 21 mars et une à partir du 15 mai.

En Janvier 2018, nous avons eu une panne d'une quinzaine de jours, une demande de réparation a été réalisée le 11 janvier mais la panne a été résolue début Février seulement. Les pannes se sont répétées durant l'année, en Mars, Avril et Juin.

Ce problème persistant, crée des tensions au sein de la population qui se voit isolée de toute communication, la présence verte pour les personnes âgées devient non fonctionnel, ce qui peut engendrer de graves complications en cas d'incident. Mais également pour les commerces qui se trouvent bloqués dans leurs travaux (prise de commandes, réservations etc ...) notamment pour les entreprises, restaurants et hébergements touristiques.

De plus, sur le secteur de Faverolles, la municipalité de Val d'Arcomie a mis en place le standard téléphonique de la commune. Lors d'une panne sur le secteur, la municipalité de Val d'Arcomie devient injoignable. Cela pose de sérieux problèmes pour le fonctionnement de la commune.

Bruno PARAN, Maire

COMMUNE D'OMPS

Sur la commune d'Omps, au lieu dit "La Virade", des câbles téléphoniques ont été arrachés par un engin agricole privant ainsi pendant plus de 8 jours tout un secteur de la commune malgré la signalisation de l'incident et les nombreuses relances de Monsieur le Maire.

De plus, tout au long de l'année, les administrés se plaignent d'avoir des coupures de réseaux régulièrement sans avoir été avertis et ces coupures peuvent durer plusieurs jours.

Enfin, les interventions dans les armoires du Bourg provoquent des coupures de lignes pour les uns afin d'alimenter les autres (la mairie en a déjà été victime).

Henri HOSTAINS
Maire

COMMUNE DE SAINT JULIEN DE TOURSAC

A Saint Julien de Toursac, il y a trois gros problèmes principaux :

- Pour « brancher » de nouveaux abonnés, l'entreprise prend des lignes déjà attribuées (cela s'est produit 4 ou 5 fois rien que dans le Bourg)
- En cas de panne du réseau, la réparation peut prendre jusqu'à 15 jours. Plusieurs personnes âgées abonnées à «Présence Verte » se retrouvent en danger
- Le débit internet est inférieur à 2 MG dans ne nombreux foyers à cause de la vétusté des lignes

Patrick TRAVERS

Maire

COMMUNE DE SAINT PONCY

Lors d'un très violent orage survenu le 26 mai 2018 une partie de la commune de Saint-Poncy a été privée d'électricité, de téléphonie et d'internet. L'électricité a été rétablie très rapidement, il n'en a pas été de même pour la téléphonie et internet.

Les réparations ont été effectuées à la suite de nombreuses interventions de l'opérateur Orange mais de façon inorganisée de telle sorte que dans le Bourg de Saint-Poncy et dans certains villages le rétablissement a été incomplet.

A titre d'exemple l'intervention du prestataire mandaté par Orange dans le village d'Avenaude a été faite sans s'assurer que la totalité des abonnés étaient bien connectés. L'un d'eux après de multiples interventions n'a été raccordé que le 4 août 2018. Autre exemple, dans le village de Laveissière un abonné n'a eu son réseau téléphonique rétabli que le 15 septembre 2018 et Internet le 25 septembre 2018.

En dernier lieu nous avons constaté lors des appels à l'assistance téléphonique de l'opérateur Orange que l'interlocuteur, obtenu péniblement, déclarait après vérification que le réseau était en état et que les dysfonctionnements étaient au niveau des usagers ! Or nous avons constaté que ce n'était pas du tout le cas.

Jacques COUVRET

Maire de la commune de Saint-Poncy

COMMUNE DE VEBRET

La commune de Vebret comme une majeure partie des communes du Cantal subit fréquemment des dysfonctionnements.

Que le réseau tombe en panne, c'est une chose, mais qu'orange soit incapable de réparer dans un délai raisonnable est inacceptable !

Une habitante de la commune habite seule dans un village à trois kilomètres du premier voisin.

Panne en juillet, 15 jours pour réparer. Panne en septembre, encore 15 jours. Cette octogénaire dynamique prend heureusement les choses avec philosophie.

C'est un exemple parmi tant d'autre.

Je ne pourrai malheureusement être présent à LAVEISSIERE, mais je partage le mécontentement général.

Fabrice MEUNIER, Maire de Vebret.

COMMUNE DE SAINT CONSTANT-FOURNOULES

Après l'orage du 7 août 2018 sur notre commune, le secteur du Toutou , d'Antraygues , Laveissière, Labrunie et Rissoles avec plus de quinze personnes âgées de plus de 80 ans est resté plus d'un mois sans téléphone et Internet.

C'est aussi l'occasion de rappeler que chaque fois qu'un support est cassé, nous attendons plusieurs semaines avant la réparation.

Pire encore, un poteau cassé il y a plus d'un an a été réparé il y a seulement quelques jours.

Cordialement,

Le Maire, R.FONTANEL

COMMUNE DE FONTANGES

Message de Mme PERS, Conseillère Municipale :

Des dysfonctionnements se sont produits dans notre commune.

Pour Chastrade il y a 2 ans 3 semaines sans téléphone sans internet hameau dont les 4 habitants ont plus de 70 ans . Le téléphone portable ne passe pas dans les maisons il faut aller à 30 /40 m pour avoir une communication hachée parfois à peine audible .

Il faut je pense faire remonter ce type d'information pour donner du poids à la démarche de l'AMF.

Les autres hameaux ont subi ce type de désagréments à d'autres moments il y avait peut-être des personnes avec Présence Verte

Pour exemple mon cas personnel (Veilleresse 15 140 FONTANGES) - 04.71.40.71.56 : Je suis en panne depuis le 18 Août 2018, appel le 22 Août 2018 pour un rétablissement prévu le 24 Août 2018, mais reporté au 19 Septembre 2018.

La ligne est sois disant rétabli mais ne marche pas. Rappel le 19 Septembre 2018. Orange prétend que c'est ma ligne intérieure qui est défectueuse, un technicien passera le 21 Septembre 2018 à mes frais soit 69 €. Un ami de Télécom a testé la ligne, pas de voltage 49 à 54 volts. Pas d'internet, pas de téléphone fixe et une personne âgée de 92 ans à la maison, pas de message de la mairie, MSA en tant qu'agriculteur, en tant que Maire pas d'infos de la Préfecture. Rendez-vous le 28 Septembre 2018 entre 13 heures et 18 heures, personne ne s'est déplacée, après-midi perdu.

A ce jour je suis toujours sans téléphone. Une voisine : mauvais réseau avec des pannes répétitives, désabonnement.

Cordialement.

Monsieur Michel CONSTANT - Maire de FONTANGES

COMMUNE DE SAINT-SIMON

Pour faire suite à votre demande, je vous fais part des dysfonctionnements suivants ayant cours sur la commune de St-Simon :

Depuis quelques années, nous enfouissons les réseaux secs en convention avec le Syndicat des Energies du Cantal ; la téléphonie fixe, sur une grande partie de la commune, est en bon état. Toutefois, le plateau de Boussac, situé entre la vallée de la Cère et la vallée de la Jordanne, soit environ 50 foyers, subit un réseau fixe complètement obsolète sur lequel les réparations non seulement sont lentes mais parfois relèvent du bricolage (voir exemples sur photos jointes - pour précision, certaines de ces réparations ont été finalement pérennisées avec des coffrets neufs).

La situation des habitants du secteur de Boussac est d'autant plus délicate qu'ils n'ont, par conséquent, pas d'Internet, et, de surcroît, qu'ils n'ont même pas la possibilité de se connecter à un réseau de téléphonie mobile, qui y est inexistant. Certaines pannes de fixe peuvent durer des mois : nous pouvons citer de nombreux exemples, dont le cas actuel de nouveaux arrivants à Boussac qui restent sans téléphone depuis le 1er septembre, ou celui d'une habitante de Boussac qui est sans ligne depuis 4 mois, une coiffeuse à domicile restée 7 semaines sans téléphone... Et Boussac est à 6 km de la Préfecture du Cantal, au centre ville d'Aurillac !

A propos de la téléphonie mobile, Orange ne dessert pas toutes les zones de la commune et celles qui sont desservies le sont très mal. Les 3 autres opérateurs (Free, SFR et Bouygues) ont installé des pylônes, ce qui assure une couverture satisfaisante pour le territoire communal, hormis pour le plateau de Boussac qui reste une zone sinistrée.

Si vous le souhaitez, je pourrai témoigner en personne, puisque je serai présent le 10 octobre à Laveissière.

Je vous remercie de recueillir nos témoignages. Cordialement,

Daniel FABRE - Mairie de Saint-Simon

REPUBLIQUE FRANCAISE

Département du Cantal

**MAIRIE DE
SAINT ETIENNE DE CHOMEIL**

15400

Téléphone : 04.71.78.32.15
Télécopie : 04.71.78.34.54
E mail :
stetiennechomeil.mairie@orange.fr

Le Maire de
SAINT ETIENNE DE CHOMEIL
à

St Etienne de Chomeil
Le 27 / 03 / 2018

Avant juillet 2017 , notre débit internet était lent , Orange nous avait donc indiqué qu'un faisceau hertzien avec parabole serait installé pour améliorer cela .

En juillet 2017 , la situation s'est aggravée , sur la commune il 'y n' avait plus qu'un débit allant de 0 à 2 Mb/s . La parabole a été installée mais il a été impossible d'avoir des dates pour savoir quand elle serait fonctionnelle malgré plusieurs mail adressés au service concerné.

L'entreprise Biovitis, entreprise performante en biotechnologie a du demander à un opérateur (syx-internet) pour installer une antenne à ses frais qui leur apporte un débit beaucoup plus important . Certains particuliers ont également basculé vers cet opérateur .

Une infirmiere qui envoyait , dans le cadre de son travail , certains papiers par cette voie là, le faisait d'une commune voisine car impossible de le faire à son domicile .

Un infographiste qui envoyait aussi son travail a eu des soucis pour travailler .

Bon nombre de particuliers se renseignaient auprès de nous sans que l'on puisse leur donner de réponse . (En Général les personnes sont compréhensives et patientes à condition de leur donner des informations fiables)

En mars 2018, la situation s'est arrangée et une grande partie de la commune est passée à un débit entre 6 et 8 Mb/s mais sans information de la part d'Orange .

Voilà notre expérience concernant Internet .




COMMUNE DE SAINT PROJET DE SALERS

Sur la commune de Saint Projet de Salers les problèmes sont nombreux, par exemple :

-Une cassure de poteau téléphonique a privé le village de Pradet de téléphone pendant 1mois1/2 alors même que l'on avait alerté sur la présence de personnes âgées dépendantes de ce moyen de communication.- A plusieurs reprises, certains villages se sont retrouvé sans téléphone pendant 7-8 jours.

- il y a quelques semaines, le Bouscatel a été privé de téléphone (fil coupé entre 2 poteaux) pendant presque 3 semaines. Il est en effet impossible de contacter la société ESCOT qui effectue les réparations (ils ne décrochent pas leur téléphone) et il ne peuvent pas nous rappeler puisque le réseau de téléphonie mobile est très limité dans le secteur et que la ligne fixe est en panne !

Espérant que cela pourra étayer votre dossier,

Pierre LAFON
Maire

COMMUNE DE SAINT-PIERRE

Je me permets de vous faire part des difficultés de la Commune de Saint-Pierre dont la situation géographique rajoute une particularité.

En effet, elle fait une boucle inclusive dans la Corrèze en bordure de la Dordogne dont les rives sont pentues.

La couverture en téléphonie mobile est très aléatoire, elle coupe sans arrêt. De plus, elle est absente en bien des endroits du territoire communal dont le barrage de Marèges ce qui peut entraîner des problèmes sécurité.

La ligne souterraine de distribution alimentation de la commune de Saint-Pierre, en provenance de Champagnac, est régulièrement visitée en raison de défaillance par l'entreprise assurant la maintenance : elle est obsolète. Les techniciens disent que "le câble est à changer".

Le réseau Internet est très limité en débit avec des coupures incessantes.

Ce printemps, la commune a été coupée de fixe et donc d'Internet par trois fois et parfois sur plusieurs jours.

Des particuliers sont restés plus de 4 mois sans téléphone.

Je vous remercie de votre initiative et vous assure de mon entier soutien. Bien à vous

Le Maire
D. SALVARY

COMMUNE DE SAINT-CIRGUES-DE-MALBERT

La municipalité a contacté ce jour le 3900 pour Mme Anne-Marie GRAMONT âgée de 90 ans et résidant seule au village de Serre pour la ligne 04.71.44.61.01. En effet, Mme GRAMONT n'a plus de téléphone (aucune tonalité) et donc aucun moyen de contact avec l'extérieur en cas de problème (pas de téléphone portable, pas de voisinage direct).

Quelle n'a pas été notre surprise d'avoir à faire à un répondeur téléphonique qui analyse le problème et nous annonce une fin de résolution au plus tard le 3 octobre prochain à 18h ; une solution inadaptée à notre problème avec plus de 10 jours sans téléphone pour cette dame isolée, seule et âgée. Cette situation nécessite une prise en charge urgente, aussi, je vous saurai gré de bien vouloir faire le nécessaire pour que Mme GRAMONT soit dépannée au plus vite.

De plus, je tiens à vous faire remarquer que la commune a déjà signalé les problèmes au village de Serre l'année dernière par courrier en date du 30/08/17. Grâce à l'intervention de la région, un câble cuivre avait alors été réparé début décembre 2017. Les problèmes semblant persister, nous vous demandons une prise en charge complète du réseau du village de Serre.

Dans l'attente de votre retour, veuillez agréer, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Marc BENECH
Maire

COMMUNE DE SAINT-REMY-DE-CHAUDES-AIGUES

Les administrés de la commune de Saint-Rémy-de-Chaudes-Aigues ont été privés d'internet et de téléphone fixe pendant une quinzaine de jours fin mai –début juin. Pendant cette période un bon nombre d'entre eux se sont plaints de cette impossibilité totale de connexion internet.

Toute démarche administrative, agricole ou autre étant totalement impossible, sachant que des délais leur sont impartis....

Notre territoire est un territoire rural avec une activité touristique importante, ce qui a nuit considérablement à la sécurité des personnes ou à l'accueil de vacanciers dans de bonnes conditions comme ils le souhaitent aujourd'hui.

Le Maire, Vital GENDRE

COMMUNE D'ARCHES

Je ne pourrai pas être présent, ni me faire représenter, à Laveissière mercredi mais je tenais à vous faire part de mon soutien dans cette initiative.

En guise de témoignage, voici quelques éléments :

- la desserte de la commune d'Arches en téléphonie fixe se dégrade d'année en année. De nombreux incidents sont signalés et les administrés viennent fréquemment en mairie exprimer leur mécontentement faute d'interlocuteurs de proximité chez les opérateurs. Le réseau "paires de cuivre" desservant la commune est vétuste et l'équipement en fibres n'est pas prévu. De nombreuses paires sont inutilisables et, au fur et à mesure des dépannages ponctuels, la réserve de paires disponibles s'est réduite. Une panne affectant la mairie dans l'été 2018 n'a été réparée qu'après plusieurs semaines. Elle a nécessité plusieurs interventions d'Escot. Par chance, la ligne en panne a pu être transférée, dans l'attente de la réparation, sur la ligne de l'agence postale adjacente à la mairie et non affectée par la panne. Si une telle solution provisoire n'avait pas été possible, la mairie se serait trouvée privée de téléphone pendant plusieurs semaines.

- la mauvaise qualité du réseau cuivre et la distance de la commune par rapport au sous-répartiteur de la gare de Jaleyrac rend la desserte ADSL de la commune particulièrement faible en termes de débit (quand elle n'est pas impossible) et très aléatoire en qualité. Dans certains hameaux (Chabannes, Le Cheix, Vezac, Lajarrige), il est impossible de parler de haut débit et certains clients sont renvoyés par les opérateurs vers les solutions satellitaires qui ne semblent pas donner réellement satisfaction ni du point de vue du prix, ni de celui de la qualité de service.

- s'agissant de la téléphonie mobile, la desserte du territoire communal est très variable d'un hameau à l'autre. Située pour partie sur un plateau orienté vers le Limousin, la commune bénéficie dans les hameaux orientés vers l'ouest de la desserte 4G des émetteurs de la Corrèze. En revanche, une grande partie du bourg et les hameaux orientés vers l'est ne reçoivent pas la 4G. Cette disparité dans la qualité de la réception mobile entre les 200 habitants de la commune est difficilement explicable aux administrés.

- enfin, en plus des questions de réseaux et d'infrastructures précédentes, il faut souligner la difficulté d'établir un dialogue suivi avec Orange et la dégradation de la relation avec les collectivités locales : absence d'interlocuteur local (cela remonte déjà à quelques années), plus vraiment d'interlocuteur dédié identifiable (c'est plus récent), le caractère fastidieux des contacts avec Orange via les plateformes, la difficulté à faire comprendre les problèmes des zones rurales à certains agents des plateformes téléphoniques et les réponses de pertinence et de qualité très variables qui en découlent.

Yves Magne, maire d'Arches.

COMMUNE DE SOURNIAC

La commune de SOURNIAC, près de Mauriac, dans l'ouest du département connaît des difficultés récurrentes sur le réseau de téléphonie qu'il soit fixe et internet lié ou mobile.

Monsieur le Maire est régulièrement interpellé fréquemment par les habitants de la commune au sujet de la qualité de la téléphonie (fixe et internet lié et mobile).

La situation en 2018 s'est un peu améliorée après une année 2017 désastreuse.

Des coupures ou microcoupures répétitives persistent au cours des conversations ou des liaisons électroniques sur la toile.

La couverture mobile est particulièrement aléatoire spatialement et temporellement. Au printemps 2018, une famille n'a pas été desservie par le réseau fixe durant 3 mois. Un besoin réel d'entretien et/ou de rénovation des installations est souvent pointé. Je vous remercie pour votre initiative et vous assure de mon complet soutien.

Pour le Maire

COMMUNE DE THIEZAC

Câble détaché d'un poteau sans prise de ligne mais avec risque d'arrachement par véhicule.

Intervention par un privé auprès d'Orange et par le Maire au 0800 083 083 pour exposer les risques (message de fin d'intervention à 3 semaines).

Résultat : arrachage du câble par un tracteur et coupure de la ligne chez un privé abonné SOSH. Nouvelle tentative d'intervention auprès de Sosh en vain. Rappel 0800 083 083 nouvelle panne enregistrée, intervention prévue au plus tard le 20 octobre. (???)

Jean-Pierre FEL
Maire

COMMUNE DE MARCENAT

Les difficultés aux connexions internet. Mais le problème le plus récurrent étant le faible réseau mobile pour le bourg et les hameaux.

Colette PONCHET-PASSEMARD

Maire

COMMUNE DE PAILHEROLS

Dysfonctionnements récurrents sur le réseau internet, certains usagers sont obligés de se connecter la nuit afin de pouvoir télécharger des documents. Mauvais réseau de téléphonie mobile.

Claude PRUNET

Maire

COMMUNE DE BADAILHAC

La commune de Badailhac a subi au printemps dernier de nombreux problèmes de liaisons téléphoniques sur postes fixes et par voie de conséquence de liaison internet!

Des interventions journalières de la société ESCOT ne faisaient que confirmer le mauvais état de la ligne desservant une grosse partie de notre commune (depuis le site de CARLAT) .

La mairie a dû se résoudre à faire installer en mai 2018 une parabole et un kit satellite pour permettre, via un abonnement à NORDNET, de pouvoir convenablement assurer les obligations administratives qui nous incombent (permanence téléphonique, réservation pour locations des structures communales, AGEDI,...!)

NORDNET étant une filiale d'Orange, je pense que l'opérateur ne doit pas considérer cette situation comme négative sur le plan commercial et financier!

Georges LAPORTE

Maire

COMMUNE DE VILLEDIEU

Un abonné d'un village de la Commune de Villedieu n'a plus eu de téléphone fixe et internet depuis début juillet lorsqu'un résident secondaire a demandé son branchement (plus de branchement possible avec le réseau actuel...). L'abonné a contacté Orange. Des techniciens d'Escot sont venus et ont détecté le problème : le réseau est ancien, détérioré et des réparations sont nécessaires. Malgré des lettres recommandées à Orange, le problème n'est pas résolu, l'abonné n'a toujours pas de téléphone fixe, ni internet.

Orange lui a dit que s'il avait un numéro professionnel, la réparation aurait été rapide !! L'abonné paie toujours son abonnement sinon il n'aurait plus de portable ... L'abonné exerce la profession de micro-entrepreneur ; cette situation lui est préjudiciable.

Gérard SALAT
Maire

COMMUNE DE SAINT GERONS

La mairie de Saint-Gérons a connu des dysfonctionnements avec la téléphonie et internet durant 35 jours au mois de juillet ainsi que certains administrés et vacanciers domiciliés au environ du Bourg; nos personnes âgées ayant des "présence verte" ne pouvaient pas joindre les urgences ni leurs familles durant cette période

la couverture du réseau est très faible, à certains endroits où des citoyens sont résidents , ils ne peuvent pas émettre pour travailler ou communiquer (nos 3 campings et notre aire de camping-cars installées sur notre commune)

je vous remercie de cette prise en compte de notre témoignage.

Le Maire de Saint-Gérons, Michel Canches

COMMUNE DE LASTIC

Panne collective au village de La Bastide, commune de LASTIC, câble coupé par un agriculteur sur une commune voisine le 20 février 2018.

Les services d'ORANGE ont annoncé un dépannage pour le 2 mars, puis les dates ont été modifiées-chaque semaine ; quelques abonnés ont vu leur ligne rétablie à partir du 10 mars, les derniers auront attendu pendant plus d'un mois.

Plusieurs personnes âgées et isolées sont équipées du dispositif Présence Verte qui ne fonctionne pas ; les artisans, agriculteurs ou particuliers ont besoin de téléphone et de connexion internet.

Ayant des difficultés à avoir un interlocuteur auprès d'ORANGE afin d'obtenir des informations, nous sommes démunis face aux questions des administrés.

Martine CHAZARIN, Maire

COMMUNE DE JUNHAC

La Commune de Junhac est directement impactée par les problèmes de réseau de téléphonie fixe et mobile:

D'une manière générale:

- Commune non couverte par le réseau orange et de façon limitée par les autres opérateurs
- Dysfonctionnements notoires d'internet.

En effet, de nombreux administrés ne peuvent se connecter à Internet à l'heure de la 4G, et ne peuvent relier leur PC au réseau alors même que la plupart des formalités administratives doivent être réalisées "en ligne". La plupart d'entre eux sont munis de plusieurs téléphones avec des opérateurs différents afin de pouvoir communiquer et être joignables. Ceci est inadmissible et renforce le sentiment de nos administrés d'être des citoyens de seconde zone et abandonnés.

Plus particulièrement suite à l'orage du 7 août:

80 % des foyers de la Commune sont restés sans téléphonie fixe pendant plus d'un mois, et ce malgré les relances incessantes auprès des services de téléphonie. Force est de constater qu'il y a un problème évident de la maintenance des lignes téléphoniques. Par ailleurs un certain nombre de poteaux téléphoniques demeurent dans un état inacceptable, ceci a été signalé depuis longtemps et aucuns travaux de réparation du matériel endommagé n'ont été réalisés!

Outre la question de la sécurité et du secours aux personnes – en général âgées – équipées de la présence verte qui ne fonctionne pas sans réseau téléphonique, il est à noter qu'à ce jour et ce depuis le 7 août la plupart des foyers restent également sans accès à internet ou avec un fonctionnement déplorable avec des coupures et des plages horaires inaccessibles.

Il devient urgent de remédier à ce problème afin de ne pas accroître les disparités de réseaux existantes et persistantes!

Le Maire de Junhac, Christian GUY

COMMUNE DE ROUZIERS

Cet été suite aux orages qui ont touché la commune de Rouziers certains administrés sont restés sans orange pendant environ 10 jours, notamment un couple un peu âgé et anglais qui ne pouvait pas les contacter car ils n'avaient pas de portable en dehors de leur téléphone fixe. Nous les avons contactés plusieurs fois et une personne très peu aimable m'a répondu sèchement que le service Pro (le seul à répondre) ne devait pas gérer ces problèmes ! Je l'entends tout à fait mais comment faire quand ils sont les seuls à répondre ?

De plus un technicien est intervenu sur place et a notifié que l'état du réseau était très endommagé et que malgré ces réparations cela ne suffirait peut être pas à leur donner un débit suffisant.

Les administrés se plaignent du manque de débit, des coupures régulières et également du manque de disponibilité du service client orange particuliers qui ne répond jamais ou qui coupe les communications en cours (volontairement ?).

Denis VIEYRES
Maire

COMMUNE DE QUEZAC

Suite aux orages de cet été également nous nous sommes rendu compte que sûrement les lignes étaient endommagées car à la Mairie nous avons des micros coupures régulièrement et nous n'arrivons pas à déterminer s'il s'agit d'un problème de matériel ou de ligne, les fournisseurs se renvoient la responsabilité.

Les administrés se plaignent du manque de débit et des coupures régulières.

J'espère que ce témoignage vous permettra de faire avancer les démarches.

Antoine GIMENEZ

Maire

COMMUNE DE LACAPELLE-BARRES

Réseau téléphone fixe plus internet en dysfonctionnement de façon récurrente. Les réparations sont toujours annoncées sur 10 jours renouvelés...voire 1 mois, sans explication.

« Bidouillage »selon humeur du réclamant, habillage de Paul en déshabillant Pierre. Actions fréquentes et reconnues par intervenants.

Richard BONAL
Maire

COMMUNE DU FAU

Au printemps 2018, la commune de LE FAU est restée deux mois et demi sans téléphone fixe, donc :

- pas de téléphone à la mairie,
 - pas de téléphone chez les personnes âgées,
 - pas de présence verte chez les personnes âgées.
- Je vous joins les copies des différents courriers en pièce jointe.

Vous en souhaitant bonne réception,

Cordialement.
Le Maire, Abel LAPEYRE

COMMUNE DE VITRAC

Dysfonctionnements sur le réseau de téléphonie général et récurrent sur divers points géographiques.

Marie-Paule BOUQUIER
Maire

COMMUNE DE LIEUTADES

La commune de Lieutadès est directement et sérieusement impactée par le dysfonctionnement du réseau téléphonique et cela depuis plusieurs années voir plus de 10 ans; problème qui continue et s'amplifie toujours.

Au début ces dérangements faisaient suite le plus souvent à des orages ou des périodes de pluies, ces dernières années cela se produit même sans ces aléas climatiques, et de plus en plus souvent. A chaque fois c'est plus d'un tiers des abonnés de la commune qui sont impactés, et les pannes durent plusieurs jours voir pour certains plusieurs semaines. (Si des archives sont gardées à la délégation régionale d'Orange en Auvergne, les réclamations très nombreuses et fréquentes faites auprès de cette dernière peuvent en témoigner).

Quelques précisions pour ces derniers mois. Du début mai jusqu'au 15 juin environ, un bon tiers des abonnés y compris la mairie est resté sans téléphone et internet près de 3 semaines par intermittence. Au mois d'août 2 ou 3 coupures de 24 ou 48 heures se sont reproduites. Dernièrement du lundi 17 septembre jusqu'au jeudi 20 en fin de journée nous avons été à nouveau confrontés à ces problèmes de coupure. (Le lundi 17 septembre nous avons envoyé un mail à la délégation régionale comme demandé sur le répondeur, encore aujourd'hui nous attendons une réponse).

Toutes ces coupures deviennent insupportables et sont des problèmes récurrents,

- pour les personnes âgées qui vivent seules, pour celles ayant "présence verte" car elles n'ont aucune possibilité de joindre les services d'urgence ou leurs proches, aussi se sentent-elles isolées et désemparées devant cette situation désastreuse.
- pour les personnes qui utilisent internet, et qui ne peuvent pas utiliser les services informatiques pour leur besoin personnel ou professionnel, y compris la mairie.

Egalement depuis près de 2 ans, on constate des problèmes sérieux de connexion à la téléphonie mobile de très nombreuses coupures, des absences de réseau, dès réception de plus en plus mauvaises dans certains villages ou à l'intérieur des bâtiments.

Robert BOUDON
Maire

COMMUNE DE FREIX ANGLARDS

Freix-Anglards connaît et je l'ai signalé à de multiples reprises, notamment sur la plateforme « France mobile » des problèmes récurrents de réseau téléphonique. Je parle en connaissance de cause puisqu'à la mairie, en aucun cas, une conversation téléphonique digne de ce nom ne peut aboutir et, ce même à l'extérieur.

Cette constatation avérée est nécessairement un handicap pour l'accueil de nouvelles populations provenant de zones couvertes et qui ont du mal à imaginer qu'il y ait encore des territoires exclus comme les nôtres.

Nous demandons seulement à être traités de manière égalitaire, faut-il le rappeler, nous sommes des abonnés qui souscrivent et payent un service qu'ils n'ont pas !

Le Maire, Patrice FALIES

COMMUNE DE PAULHAC

Ces dernières années, les administrés et les services de la Mairie de Paulhac se plaignent du dysfonctionnement sur les lignes fixes et internet, **parfois interrompues pendant plusieurs mois.**

Le réseau téléphonique est très vétuste, et les interventions de réparation se font au minimum, ce qui génère une grande déficience de celui-ci.

Ce dysfonctionnement met en grande difficulté les personnes isolées, celles qui bénéficient de la présence verte et compromet gravement la mise en place des secours.

Cela nuit également à l'organisation administrative des entreprises et des agriculteurs et de la Mairie qui ne peuvent pas travailler convenablement et envoyer les documents en temps et en heure...

Tout ceci engendre encore plus de disparités à l'égard des territoires ruraux. Après avoir contacté Orange par différents courriers, les réponses sont restées vaines, et de cette façon-là il est très difficile de se faire entendre.

Il est nécessaire que cette situation s'améliore rapidement pour l'ensemble des usagers. Merci pour votre initiative.

Annie ANDRIEUX
Maire

COMMUNE DE LADINHAC

"Ne pouvant être présent à l'occasion du rassemblement des élus à Laveissière ce mercredi 10 octobre, nous n'en déplorons pas moins la dégradation constante du service universel de téléphonie tant fixe que mobile, transcrite régulièrement sur le site France Mobile.

La Commune de Ladin hac est ainsi directement et en permanence impactée par le non respect par l'ensemble des quatre opérateurs de téléphonie de leur obligation de service. Ainsi, depuis le début de mon mandat, en avril 2014, chaque année, particulièrement l'été, il nous est signalé des problèmes de réception/émission sur les réseaux mobiles et fixes.

Alors que notre territoire est déjà particulièrement enclavé en termes d'infrastructure de transport, l'enclavement est renforcé par l'absence d'un réseau de télécommunication de qualité. Comment imaginer favoriser l'installation de nouvelles entreprises, de nouveaux actifs, de touristes si, en 2018 et à l'heure du tout numérique, nous ne pouvons proposer un service de qualité et sur lequel vous vous êtes engagé contractuellement ?

Ainsi, nous regrettons également les problématiques récurrentes d'itinérance sur notre commune : il n'est en effet pas possible de passer un appel en voiture, malgré l'utilisation du Bluetooth, sans que la conversation soit coupée à de multiples reprises ce qui ne favorise pas la compréhension de nos interlocuteurs et renforce la sensation d'isolement de ces derniers sur notre territoire s'ils n'en sont pas issus.

Nous regrettons de surcroît les problématiques de continuité du réseau fixe alors que notre population peut être vulnérable en raison de leur âge ou de leur situation sociale. La seule notion de responsabilité sera t elle suffisante si un de nos administrés sur les villages régulièrement impactés (Beurrière, Izoard, Cances, Le Marquis) souffre d'un problème de santé et ne peut joindre les secours.

Par la qualité déplorable de votre service de télécommunications, c'est ainsi la vie de l'ensemble de nos concitoyens qui se trouvent en danger de façon récurrente. L'absence de réseau Internet induit par un réseau de téléphonie fixe de piètre qualité renforce également l'isolement social de nos administrés alors que la majorité des démarches ou contacts doivent être pris à partir de la toile ou que la communication est principalement diffusé sur ce média.

Par cette missive illustrant notre exaspération nous espérons que vous prendrez conscience que pour "[nous] rapprocher de l'essentiel", il convient que vous vous rapprochiez de vos engagements contractualisés avec chacun de vos abonnés".

En somme, car "la liberté n'a pas de prix" nous souhaitons vivement que réellement, à Ladin hac comme dans tout le Cantal, "la vie change avec Orange" afin de ne plus voir rouge !".

Clément ROUET
Maire

COMMUNE DE SAINT-MAMET

Ci-dessous quelques-uns des dysfonctionnements nombreux concernant les réseaux Orange (fixe et mobile) sur la commune de Saint-Mamet-la Salvetat.

- remarques fréquentes, en tous points de la commune, sur le manque de débit internet (en particulier pour les offres triple-play)
- toute une zone de la commune (le long de la route de Boisset) présente un débit faible. Les explications données par les services ou les intervenants mandatés par Orange mettent en cause la commune et des investissements que celle-ci n'aurait pas réalisés
- impossibilité de joindre un responsable Orange sans passer par des canaux parallèles (et même ainsi TRES TRES compliqué). Cette situation est extrêmement dommageable aux entreprises de notre commune et aux emplois qu'elles auraient pu créer
- aucune fiabilité de la liaison indispensable pour la gestion de l'eau potable, liaison entre l'installation de production et le château d'eau, imposant à l'agent responsable plusieurs déplacements par jour, simplement pour aller vérifier l'état des installations
- fréquentes "coupures " du réseau mobile, laissant penser que le numéro composé n'est pas correct
- exemple personnel : vétérinaire de garde 1 jur sur quatre, et ayant connaissances des manquements itératifs du réseau mobile Orange (ou de ses prédécesseurs) auquel je suis abonné sans interruption depuis plus de 20 ans, je transfère la garde sur le fixe plutôt que de bénéficier de la mobilité payée. Mais cette obligation a un coût humain (présence auprès du téléphone). Je constate que régulièrement les messages arrivent avec plusieurs minutes ou heures de retard. Je précise que l'antenne est à 400 mètres de mon habitation, en vue directe. Dernier exemple inadmissible : la nuit du 3 au 4 août dernier, j'ai eu entre 0 h 30 et 7 heures 4 messages pour une même URGENCE. Une vache avait fait la matrice (renversement utérin, pathologie qui est une urgence vraie, dont un traitement décalé dans le temps peut facilement entraîner la mort). Le propriétaire a aussi appelé sur mon deuxième portable, malheureusement Orange lui aussi, avec la même inefficacité.

Par chance pour la vache, l'éleveur a persisté et a finalement réussi à me joindre à 7 h30: alléluia... Et l'animal fut sauvé grâce à une intervention alors rapide et une grande résistance de sa part!

MORALITE: malgré des sens en alerte lorsqu'on est de garde, si le téléphone ne sonne pas, on ne l'entend pas. Je passe donc mes nuits de garde à me réveiller de temps en temps, juste pour voir si j'ai un message ou pas: trop bien pour le repos. A l'heure où on évoque l'obligation future du tout mobile, je crains pour la sécurité de mes patients, pour les finances de mes clients, pour le bien-être animal et je ne suis pas certain qu'un juge ne me considère pas comme responsable en cas d'intervention trop tardive! De plus, je ne suis QUE vétérinaire et qu'advient-il si la même chose se passe en cas d'urgence humaine, d'alerte générale, d'incendie.....

Je vous laisse imaginer la recherche de responsabilité, dans une société de l'immédiateté et de la judiciarisation.

Bien, cordialement

Eric Février

Maire de Saint-Mamet-la Salvetat - Président du Syndicat départemental des Vétérinaires d'Exercice Libéral

COMMUNE DE MAURS

Déroulé de la panne de téléphone de la maison médicale de Mours :

La maison médicale comprend 3 médecins et 4 infirmières.

Les médecins ont une ligne numérisée avec abonnement pro, les infirmières ont une ligne simple. Les infirmières ont aussi une ligne

Panne totale du téléphone le mardi 14 août à la maison médicale.

Appel de l'opérateur en urgence pour être dépanné et aussi pour mettre un message d'annonce.

Message annonce mis (très vieux message obsolète !!!!)

Renvoi des appels sur un portable, celui de la secrétaire des médecins (le seul qui passe correctement à l'intérieur de la structure).

Première intervention le vendredi 17 août, mais impossible de dépanner.

Deuxième intervention le vendredi 24 août. Encore Impossible de dépanner.

Nouvel appel pour RDV et la secrétaire reçoit un sms que la prochaine intervention dépannage aura lieu le jeudi 20 SEPTEMBRE !!!!

LE SAMU très dérangé par les renvois sur le 15.

La population mécontente interpelle la mairie.

Lundi 27 août : la mairie appelle orange, conseil départemental, conseil de l'ordre, CPAM, préfecture, ARS, Madame la sénatrice.

La mairie contacte la presse (la montagne, la voix du cantal) et la radio locale (Jordanne, Totem) pour informer la population.

Intervention d'Orange le mercredi 29 août après-midi. Le dépannage n'a pris qu'une demi-heure !!!! Il s'agissait d'une pièce très vieille et usagée, située sur le réseau (à 33 mètres de la maison médicale).

Monique DELORT, Adjointe au Maire.

COMMUNE DE DEGUEE D'ORADOUR – NEUVEGLISE –SUR-TRUYERE

Bonjour, pour faire suite aux dysfonctionnements du réseau téléphonique sur ma commune, après avoir contacté Orange à maintes reprises concernant un abonné avec une présence verte au lieu dit Rochebrune (0471238405) et ce depuis le 20 avril, l'administrée n'a toujours pas une connexion fiable la ligne va et repart en permanence. Les services d'orange sont avertis et doivent réparer normalement cette semaine mais j'ai vraiment peine à les croire.

Cette personne est seule et n'est vraiment pas rassurée.

Mme Celine Charriaud maire de Neuvéglise-sur-Truyère et conseillère départementale a signalé ce dysfonctionnement au département qui l'a relayé à Orange, en vain.

Quand à la téléphonie mobile, la couverture est de plus en plus médiocre sur la commune d'Oradour, le signal paraît être bon mais les communications sont coupées en permanence!
Merci pour votre soutien.

Thierry Anglade, Maire Délégué.

COMMUNE DE BOISSET

Réuni le 28 septembre 2018 à 20 heures, le conseil municipal de Boisset (15600) s'interroge sur la notion de « service public » relatif à l'exploitation des lignes téléphoniques dites fixes.

La commune de Boisset particulièrement étendue 38 km² se caractérise par un habitat diffus et une part importante d'une population âgée réside dans des hameaux ou villages isolés. Le téléphone fixe est souvent pour ces personnes l'unique moyen de communication vers l'extérieur et d'alerte en cas de besoin.

Unanimes, les élus de Boisset réclament auprès de l'opérateur historique Orange le maintien sérieux et régulier des lignes de cuivre et ne saurait tolérer des pannes récurrentes qui, par ailleurs, privent aussi les usagers d'internet dont des professionnels (paiement carte, commandes, télétravail, etc).

Renaud SAINT-ANDRE
Adjoint au Maire

✂ Délibérations ayant pour objet la motion relative à la fourniture du service universel en matière de réseau fixe et internet prises par les Communes de : ANDELAT – NARNHAC – PIERREFORT - SAINT-FLOUR.

**ARRONDISSEMENT
DE SAINT-FLOUR**

**DÉPARTEMENT
DU CANTAL**

**COMMUNE DE SAINT-FLOUR
CONSEIL MUNICIPAL DU 23 JUILLET 2018
DELIBERATION N°23/07/2018-120**

Conseillers en exercice : 29 L'an deux mille dix-huit, le 23 Juillet, à 18 heures et 30 minutes, le
Présents : 18 Conseil Municipal de la Commune de SAINT-FLOUR s'est réuni
Absents(s) représenté(s) : 7 en séance ordinaire au lieu habituel de ses séances, après
Absent(s) excusé(s) : 4 convocation légale, sous la présidence de Monsieur Pierre
Votants : 25 JARLIER, Maire.

Le Maire certifie qu'un extrait de la présente délibération a été publié le 24 Juillet 2018 et que la convocation avait été faite le 17 Juillet 2018.

Le présent extrait a été transmis le **31 JUL. 2018**
à Monsieur le Sous-Préfet de SAINT-FLOUR.

Tout recours contentieux à l'encontre de la présente délibération doit être déposé, dans un délai de deux mois à compter de sa date de réception en Sous-Préfecture, auprès du Tribunal Administratif de CLERMONT-FERRAND.

OBJET : MOTION RELATIVE A LA FOURNITURE DU SERVICE UNIVERSEL EN MATIERE DE RESEAU FIXE ET INTERNET

RAPPORTEUR :

Les Elus de Saint-Flour Communauté déplorent des dysfonctionnements constatés de façon régulière sur le territoire intercommunal en matière d'entretien du réseau de téléphonie fixe.

Les absences longues et répétées d'accès au service universel sont jugées comme inacceptables en particulier au titre de la sécurité des personnes.

A titre d'exemple, les maires de Védrières-Saint-Loup et de Roffiac expriment que des hameaux entiers de leurs communes ne sont pas dépannés depuis plusieurs mois déjà et ce malgré le signalement répété des défaillances.

Or, la fourniture du service universel des communications électroniques, fixée par les articles L.35 et suivants du code des postes et des communications électroniques et la directive 2009/136/CE du 25 Novembre 2009, vise à assurer, à tous les habitants du territoire national, un raccordement au réseau téléphonique de manière à pouvoir acheminer des communications téléphoniques, des communications par télécopie, des communications de données à des débits suffisant pour permettre l'accès à Internet et enfin, les appels d'urgence à titre gratuit.

Orange a été désigné, pour 3 ans, par arrêté du 27 Novembre 2017 comme opérateur chargé de fournir les prestations « raccordement » et « service téléphonique » de la composante du service universel.

A ce titre, ce prestataire est tenu de respecter un certain nombre d'obligations de qualité de service et de disponibilité de l'offre de service.

Le Conseil Municipal,

Après avoir entendu l'exposé du rapporteur,
Après avoir délibéré,

- **DECIDE DE DEMANDER à Orange d'assurer sa mission de service public en matière de réseau fixe et Internet.**

- **DECIDE DE DEMANDER à Orange de diligenter les interventions techniques nécessaires pour garantir, de manière rapide et durable, la fourniture du service universel pour l'ensemble des usagers dans le respect de ses obligations.**

- **PROPOSE DE SAISIR sur la base de cette motion la Direction d'Orange, Madame le Préfet du Cantal, Monsieur le Président de l'Association des Maires du Cantal (AMF 15) et l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.**

POUR : 25 voix

Ainsi délibéré en séance ordinaire les jour, mois et an susdits, et les membres présents ont signé au registre.

pour copie conforme,
Le Maire,

Pierre JARLIER



Quand le Cantal est aux abonnés absents



■ **PANNES.** L'Association des maires ruraux appelle à un rassemblement demain pour dénoncer les dysfonctionnements à répétition de la téléphonie fixe dans le Cantal.

■ **ORANGE.** L'opérateur, qui assure un service universel, admet « une dégradation de la qualité de service » et promet « de rétablir une situation normale ».

ILLUSTRATION DELIGNE
PAGES 2 ET 3

LE FAIT DU JOUR

Les dysfonctionnements sont

Téléphonie fixe :

Pannes sur le réseau

Le réseau téléphonique a vieilli. Conséquence, les pannes se multiplient dans le Cantal et les délais de réparation s'allongent. À Teissières-lès-Boullès, les habitants ont été privés de téléphone une bonne partie de l'été, sans parvenir à joindre l'opérateur au bout du fil...

Pierre Chambaud
pierre.chambaud@orange.com

Ils ont 80 ans, et ils l'assurent : « Tant qu'on est vaillant, on restera dans notre maison ! » À l'étang du Maura, hameau reculé de Teissières-lès-Boullès où le portable passe mal, Claude et Nicole Larroque ouvrent facilement leur porte pour parler du téléphone fixe.

De la fenêtre, l'épouse montre la grange, à une centaine de mètres de la maison. « Quand je suis en forme, c'est là-bas que je vais pour appeler Orange, explique-t-elle. Le problème, c'est que si je bouge, la communication coupe ! » Et si la communication ne coupe pas, la réponse ne lui convient pas pour autant : « À chaque fois, on me disait qu'il fallait faire un test et dix minutes plus tard on me disait que tout allait bien, mais que je pouvais faire venir un technicien... »

Son mari, lui, ne comprend pas plus, et évoque la longueur de la ligne qui traverse les arbres. Alors, à 80 ans, il a sorti l'échelle et a délogé. Peine perdue. Finalement, le téléphone est revenu en même temps que le festival du Diamant Vert, qui investit tous les ans ce petit coin de paradis en Châtaigneraie cantalienne. « Ça m'a agacé, tempête Nicole. S'il n'y avait pas eu le festival, peut-être qu'on n'aurait toujours pas le téléphone... » Un mois de panne, en tout, selon eux, avec une « hantise » : « J'ai fait un AVC en 2011, mon mari a été opéré du cœur. Nous, on s'en fiche du téléphone ! Mais s'il nous arrive quelque chose, comment prévenir les secours ? »

L'entreprise Bureau Sources, qui emploie trente-quatre sala-

riés dans toute la France et dix à Teissières-lès-Boullès, a été privée d'Internet une partie de l'été, après un orage. Et l'équation est simple pour l'exploitant de sources naturelles d'eau : sans connexion, aucune commande. L'équipe teste donc le système D avec la mise en partage de connexion des téléphones de chacun de ses membres. « On les a appelés dix fois, ça ne servait à rien... », soupire Lydie Daudé, responsable administrative.

Pas de partage de connexion pour Amandine Duban, à l'Auberge. Mais des clients qui arrivent par surprise à l'hôtel : ils ont réservé sur Internet, « mais je ne le savais pas, je ne recevais pas le mail de confirmation... ». Pas de téléphone, pas de terminal de carte bancaire non plus, alors les clients sont revenus payer en liquide : la première banque est à une dizaine de minutes en voiture. « On appelait l'opérateur, ils nous disaient : "On s'en occupe". Mais ici, on sait où est le poteau téléphonique, on sait s'ils travaillent ou pas. C'est ça qui fait rage... »

« Ça met en colère... »

Le maire Michel Cousstain est désabusé : « C'est du mépris de la part d'Orange, et c'est indigne d'un service public. Ce mutisme, cette surdité, ça met en colère... »

Autre village, même problématique. Depuis plus d'un an, dans la Margarida, les habitants de Védrières-Saint-Loup rencontrent des dysfonctionnements avec la téléphonie fixe. « On nous parle de trois milliards pour éviter les zones blanches, on nous présente des projets pour la 4G, on incite les gens à utiliser Internet pour les cartes grises, pour les impôts, pour tout... C'est bien, mais ce que j'aimerais, c'est que ce qui existe marche », s'exaspère le maire Jean-Marc Boudou. »



APPEL. À l'étang du Maura, Nicole et Claude Larroque utilisent leur téléphone fixe et mobile pour se faire entendre, avec leur hantise : ne pas parvenir à joindre les secours s'il leur arrive un petit ou gros problème.

« Des raisons de manifester, on en a plein la valise »

Les zones rurales se sentent délaissées par Orange, censée assurer un service universel de téléphonie fixe pour les habitants des territoires qui ne bénéficient pas encore des réseaux de nouvelle génération.

« La coupe est pleine, s'exaspère Christian Montin, maire de Marcolès et coprésident de l'Association des maires du Cantal (AMF15). Les dysfonctionnements du réseau de téléphonie fixe, et par conséquent d'Internet, se multiplient dans le département. Cette situation dure depuis trop longtemps et n'est pas sans poser de problèmes pour les personnes âgées qui

disposent d'un dispositif de télé-surveillance, pour les sociétés qui ont un besoin vital d'Internet, pour les agriculteurs qui doivent déclarer la naissance de leurs bêtes en ligne... Orange connaît ces soucis mais ne les règle pas, ou à la marge. »

« Mais là, on est à bout ! »

Les maires croulent sous les sollicitations de leurs administrés pour intervenir auprès de l'opérateur. « Ils sont souvent démunis sur la longueur inacceptable des délais de remise en service. Orange promet une intervention dans une semaine, elle est reportée de sept jours,



DEMAIN. Le remplacement des câbles dans les zones blanches.

puis encore de sept jours... La commune de Junhac a été frappée par un orage le 7 août. Le dernier abonné a été dépanné le 15 septembre. C'est inadmissible ! C'est la vétusté du réseau cuivre qui est au cœur du problème. Il est dans un état catastrophique, ce qui laisse à penser que les pannes ne vont qu'augmenter et accroître les inégalités », soupire Christian Montin.

L'Association des maires du Cantal a décidé de rassembler tous les élus du Cantal demain, entre 10 heures et midi, à Lavaissière « pour changer le regard d'Orange sur les zones ru-

rales et pousser l'opérateur à modifier sa politique ». Le maire de Marcolès s'attend à une forte mobilisation. Comme en mars 2011 où des centaines d'élus avaient noirci la place de La Paix, à Aurillac, pour dénoncer les suppressions de postes d'enseignants devant l'inspection d'académie. « Ce type d'opération n'est pas une procédure que l'on utilise régulièrement. Mais là, on est à bout ! Des raisons de manifester, on en a plein la valise », dénonce l'élu. Et ils ont décidé de tout débattre demain sur la place publique. »

Pierre Reynaud

CD Cantal - Son doc / Ayant droit peflmontagne@cantal.fr

de plus en plus fréquents

LE FAIT
DU JOUR

le Cantal ne répond plus



RÉACTIONS

Ce dossier des défaillances rencontrées par les usagers du service de téléphonie fixe dans certaines zones du département, Jacques Mézard, le ministre cantalien de la Cohésion des territoires, assure l'avoir pris à bras-le-corps depuis un certain temps déjà. « Avec la sénatrice Joëlle Costes, j'ai reçu le PDG d'Orange en mars dernier pour l'inciter à respecter ses engagements de prestataire universel et à répondre aux attentes légitimes des habitants des territoires ruraux. Orange ne peut pas délaisser ses usagers sans accès au téléphone fixe. J'ai constaté des avancées notables depuis cette rencontre. »

Au lendemain de celle-ci, la sénatrice a adressé un courrier à tous les maires du Cantal. Dans celui-ci, Joëlle Costes invitait les élus à l'informer d'éventuelles pannes récurrentes ou prolongées. « J'ai été saisie par une trentaine de communes et je suis intervenue directement auprès d'Orange pour débloquer la situation », assure la sénatrice, plutôt agacée, que l'Association des maires du Cantal ne fait pas partie du rassemblement organisé, demain, à Lavaurs : « Je trouve que cette attitude est irrespectueuse et scandaleuse. Ils savent que je m'occupe de ce dossier et j'ai appris ce rassemblement dans les "indiscrétions" de La Montagne. »

Le député Vincent Descombes avait interpellé, en septembre, le PDG d'Orange sur les dysfonctionnements de la téléphonie fixe. Il avait réclamé que « que des moyens supplémentaires soient déployés afin d'améliorer la situation dans les départements ruraux et tout particulièrement les zones blanches de téléphonie mobile ».

Pierre Rognaud

CD Cantal - Site de / Agence d'audit téléphonique / Cantal.fr

L'opérateur Orange veut « rétablir une situation normale »

Orange ne minimise pas les faits. « On reconnaît une dégradation de la qualité de service sur le réseau cuivre ces derniers temps dans le Cantal », admet Jean-Marie Montel, le délégué régional Auvergne d'Orange.

La vétusté du réseau cuivre déployé massivement à la fin des années soixante-dix est au cœur du problème. L'opérateur opère des essais fréquents sur les lignes pour anticiper le remplacement des câbles vieillissants et éviter des pannes sur le réseau. « On compte un certain nombre de câbles enterrés dans le Cantal. Quand ils sont touchés par la foudre en plusieurs

endroits, il faut des pelleteuses et d'autres engins pour intervenir, ce qui rallonge automatiquement les délais. Les aléas climatiques sont donc une source supplémentaire de détérioration pour nos câbles », poursuit Jean-Marie Montel.

« On doit progresser sur les pannes longues »

L'opérateur a dû également gérer les difficultés économiques de l'un de ses principaux sous-traitants, qui intervient dans le Cantal et la Haute-Loire, le privant d'une dizaine de techniciens sur ses équipes d'intervention durant plusieurs semaines. « On bénéficie de

renforts d'autres régions pour rétablir une situation normale. C'est notre priorité absolue. Pour y parvenir, on poursuit la modernisation et les efforts d'entretien de notre réseau et nous avons mis en place un pilotage de crise. On est bien conscient que le sujet sur lequel on doit progresser, ce sont les pannes longues », affirme-t-il.

Orange enregistre 1.100 dérangements individuels par mois dans le Cantal, résolus en moyenne en cinq jours, « pour lesquels nous nous engageons à apporter une attention particulière à réduire ce délai moyen ». Les dérangements collectifs

(plusieurs foyers concernés) sont estimés à quatorze. « Ils impactent 156 foyers et, d'ici la fin du mois, l'ensemble de ces dérangements sera résolu. »

Moderniser le réseau

Jean-Marie Montel assure que l'opérateur « modernise le Cantal autant que les autres départements ». Ce qui se traduit par « la modernisation de nos nœuds de raccordement abonnés (NRA) et centraux téléphoniques (*) ». Il existe 220 NRA dans le Cantal, 93,5 % seront modernisés fin 2018, 100 % d'ici 2020. Par modernisation, on entend aussi le raccordement en fibre optique du central, ce qui

permet une hausse des débits et surtout moins de pannes. »

(*) C'est un local technique qui dessert les lignes d'abonnés d'un périmètre géographique défini.

Pierre Rognaud

EN CHIFFRES

180

Le nombre de personnes, y compris les sous-traitants, qui travaillent dans le Cantal pour Orange

1.200

Le nombre de poteaux remplacés par an dans le Cantal.

Cantal