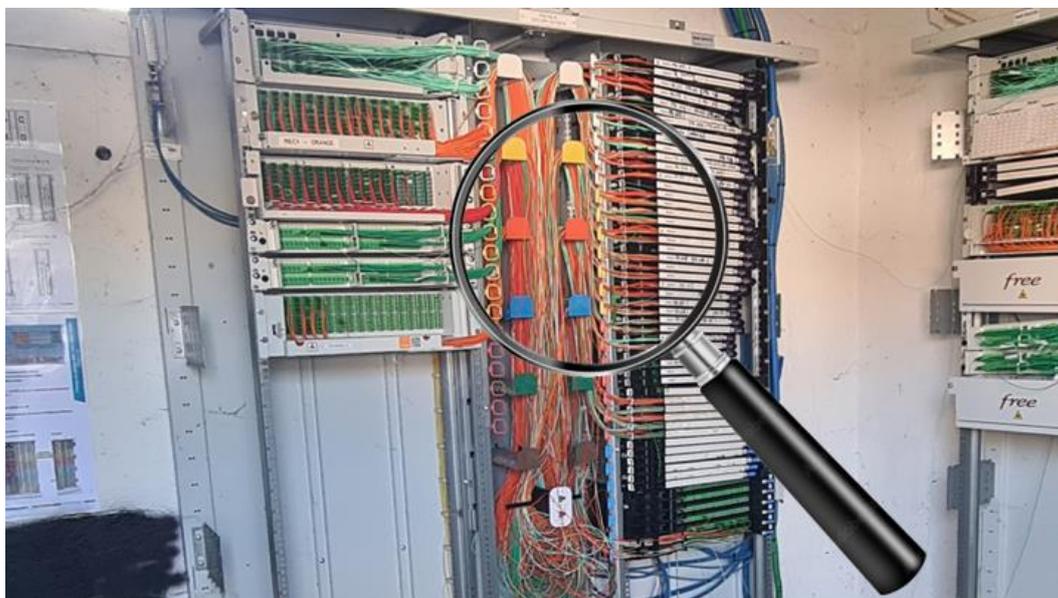


## Saint-Eloi | Enquête sur la fibre



Ce document regroupe les réponses à l'enquête sur la fibre que nous avons menée en début d'année auprès des adhérents du comité de quartier de Saint-Eloi.

### Table des matières

1	Participation.....	2
2	Type de résidence.....	2
3	Opérateur .....	2
4	Ancienneté chez l'opérateur .....	2
5	Fibre ou ADSL.....	3
6	Refus d'installation.....	3
7	Dysfonctionnements constatés.....	4
8	Analyse des dysfonctionnements.....	4
9	Solutions apportées.....	5
10	Les armoires et les boîtiers gris de raccordement.....	5
11	Vos souhaits .....	5

## 1 Participation

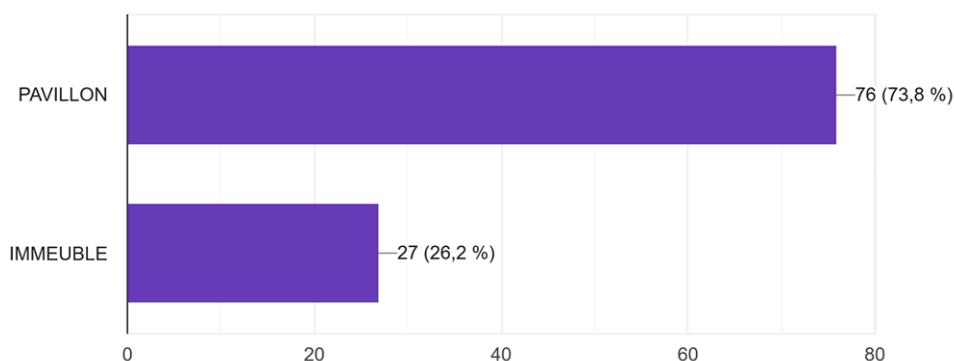
Environ un tiers des adhérents ont répondu au questionnaire. Le sujet est donc très important.

## 2 Type de résidence

Ce paramètre n'est pas très significatif d'un point de vue quantitatif, car étant le reflet de la répartition de nos adhérents dans ce type d'habitat (pavillon / résidence).

TYPE DE RESIDENCE

103 réponses



## 3 Opérateur

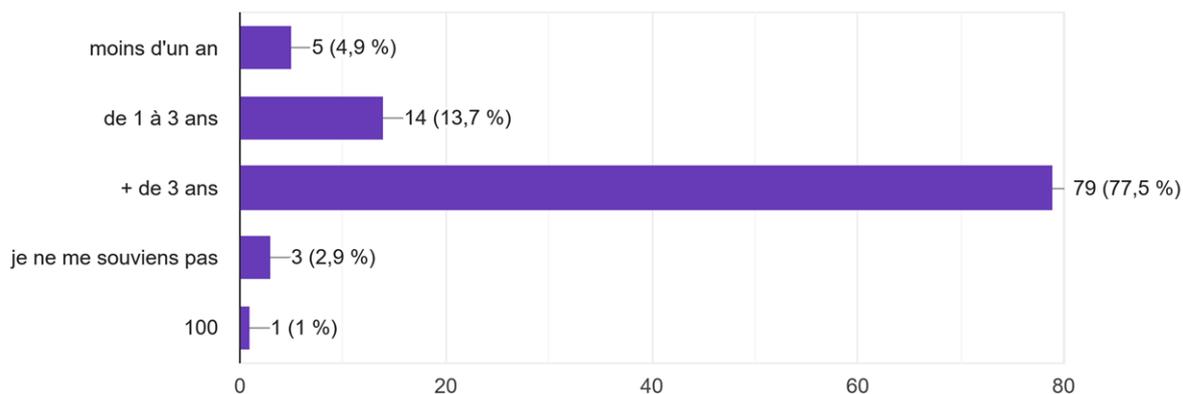
L'opérateur Orange est choisi par la moitié des usagers, SFR et Free se suivent à 20 % et Bouygues à 10 %.

## 4 Ancienneté chez l'opérateur

Les personnes restent assez fidèles à un opérateur (80%), sans passer d'un opérateur à l'autre en fonction d'appel d'offres « alléchantes ».

ANCIENNETE CHEZ VOTRE OPERATEUR

102 réponses

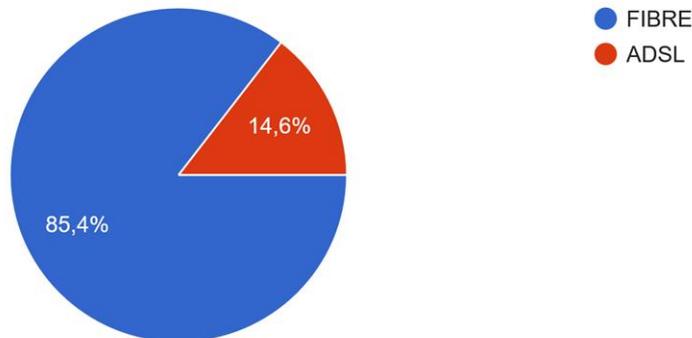


## 5 Fibre ou ADSL

La fibre est très largement majoritaire, mais 15 % des personnes restent encore attachées à l'ADSL.

### FIBRE OU ADSL

103 réponses



## 6 Refus d'installation

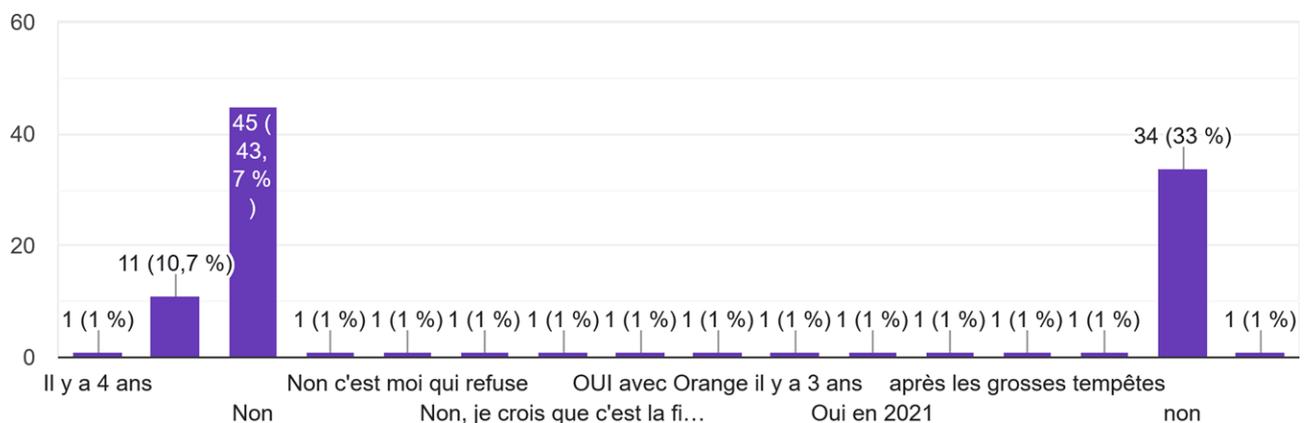
Il ne reste plus beaucoup de refus d'installation (moins de 10 % des réponses).

Et encore ces refus sont très anciens, aucun refus datant de moins de trois ans.

Est-ce que cela veut dire que l'offre de connexions pour notre quartier, a été réévaluée à la hausse, permettant l'accès à la fibre à toutes les demandes ?

### AVEZ-VOUS SUBI UN REFUS D'INSTALLATION DE FIBRE ET QUAND

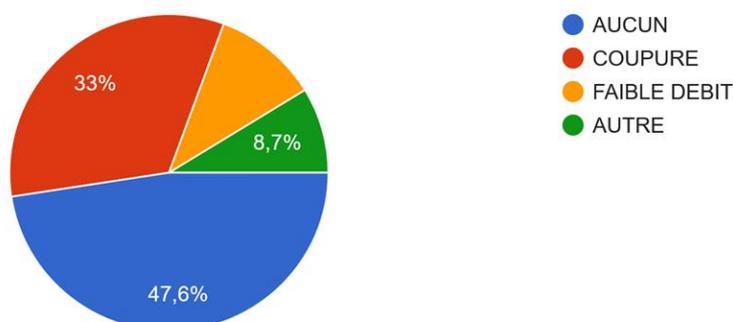
103 réponses



## 7 Dysfonctionnements constatés

### DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATES

103 réponses



Près de la moitié des réponses relatives aux installations sont satisfaisantes. On constate qu'un tiers des réponses (34) concernent les coupures. C'est beaucoup trop.

## 8 Analyse des dysfonctionnements

Très peu de dysfonctionnements concernent l'ADSL (6 réponses), et sont relatives soit à des lenteurs, soit à des déconnexions-reconnexions de la box.

Et pour la fibre, un tiers des réponses concerne des dysfonctionnements liés aux coupures.

Les coupures sont essentiellement liées à des débranchements sauvages que l'on pourrait schématiser ainsi :

- Constat de l'arrêt brutal du réseau (internet, téléphonie, TV)
- Appel de la hot-line de l'opérateur ; après quelques tests, envoi d'un technicien avec des durées d'intervention très variables (variant de la journée à plus d'une semaine). Certains opérateurs offrent des solutions de remplacement intermédiaire
- Réparation de la connexion, suite à une intervention du technicien au niveau des armoires ou des boîtiers gris de raccordement.

Enfin, pour les 12 dysfonctionnements de « faible débit », les symptômes sont les suivants :

- Liés à l'habitat (murs trop épais, le wifi ne passe pas ou passe très mal)
- Concernent internet (lenteur lors de l'envoi de mails, ou lors des téléchargements)
- Coupures des appels téléphoniques
- Réception TV hachée, pixelisée
- Pas tout le temps ; par périodes.

Les réponses « autre » se répartissent en débranchements sauvages et/ou lenteur du réseau.

## **9 Solutions apportées**

Pour les coupures, l'intervention d'un technicien est nécessaire.

Pour le faible débit, peu de solutions à l'exception du répéteur wifi.

## **10 Les armoires et les boîtiers gris de raccordement**

Nous avons recueilli 68 réponses sur 103.

Là, pas de surprise, les remarques concernent :

- La sécurisation des armoires : pour 52 réponses sur 68, les armoires sont souvent ouvertes ou accessibles à n'importe qui, non protégées, ...
- Des fils qui traînent partout
- En mauvais état

Voici quelques réponses :

« Aucune sécurité au niveau de ces armoires, ouvertes à tout public »

« Un peu fouillis et pas toujours fermées »

« Très sensibles aux malveillances »

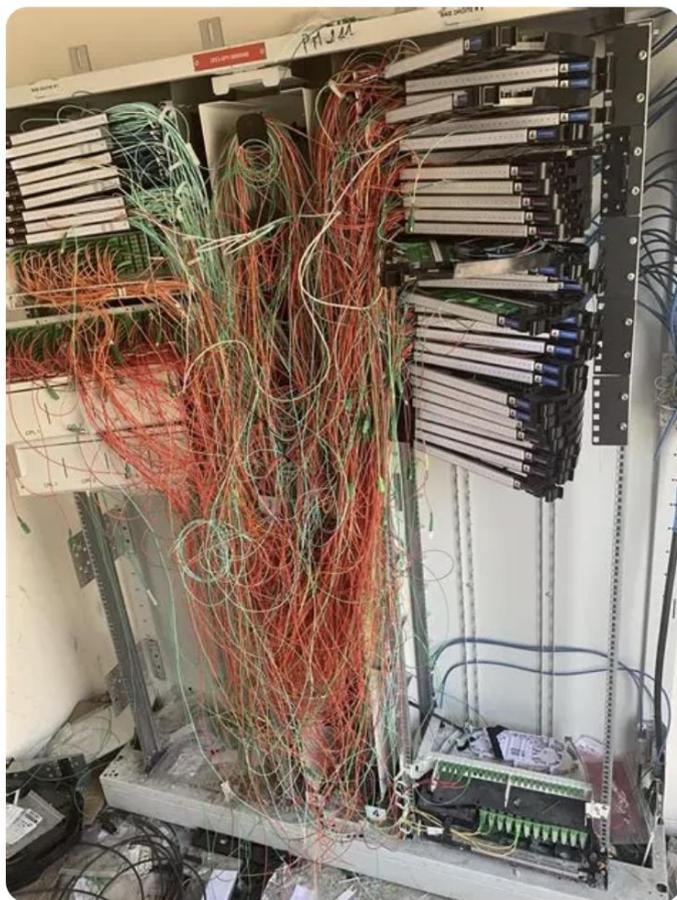
« Incroyable que ces armoires techniques puissent être accessibles à tout le monde ! »

## **11 Vos souhaits**

42 réponses exprimées à cette question, soit 40 %.

- La moitié (23) porte sur la sécurisation des armoires (accès dédié, verrouillées, non accessibles à tout le monde, ...)
- 4 réponses concernent la qualité du réseau (fiable, continuité du service avec un haut débit, continuité ininterrompue d'internet)
- avoir une hot-line efficace
- 3 réponses portent sur la formation des intervenants, qui commence à être prise en compte. Le point noir concerne le niveau de la sous-traitance dans ce domaine (jusqu'à un niveau 7 !) engendrant une non-qualification importante des intervenants sur la fibre, absence de déontologie, ...

Et pour terminer sur une note un peu plus positive, voici ce que nous avons constaté au niveau d'un point de raccordement, d'abord en 2021, ensuite début 2025 ; mais il n'est toujours pas fermé !



*Point de  
raccordement  
en 2021...*

*... le même point de  
raccordement en 2025*

