



# Confinés et privés d'internet: la galère!

**BELSENTES** En plein confinement, l'accès à Internet pour travailler ou se divertir n'est pas évident pour tous.

**D**epuis décembre, le collectif Orange J'enrage multiplie les réunions publiques sur le territoire pour permettre aux victimes de pannes d'internet et de téléphonie à répétition de se faire connaître. L'objectif affiché: exiger de l'opérateur Orange, gestionnaire du réseau, un service fiable et permanent. Depuis ce début de recensement des dysfonctionnements, certains usagers ont retrouvé l'usage de leur ligne fixe et de leur connexion internet. Mais d'autres se trouvent encore privés de ces outils de communications indispensables. « Un scandale » selon les membres du collectif à l'heure où la pandémie du Covid-19 impose à tous le confinement, dans une réalité de fracture numérique entre les territoires.

## « ON SE DIT QU'ON VA RECOMMENCER LE LENDEMAIN »

Alors que les salariés sont incités au télétravail, que des enfants suivent leurs cours en ligne, que les entreprises poursuivent leur activité en géant à distance leurs employés, leurs fournisseurs et leurs clients, certains demeurent loin de ces considérations. Au hameau du Cluzet à Belsentes, l'agriculteur Frédéric Nébouy et sa compagne, Dominique Chapre, modiste, affichent leur ras-le-bol. « Certains jours, on n'a ni internet, ni téléphone. Ça coupe régulièrement à chaque fois que l'on a besoin de faire des recherches internet pour notre travail, ou simplement pour remplir le dossier de demande d'aide de l'État dans cette crise. On en bave! Et quand ça fonctionne, il n'y a pas assez de débit, donc ça plante. Fred doit faire des déclarations pour ses bêtes par internet... Quant à moi, tous les salons ont été annulés, je souhaite vendre mes chapeaux en ligne, sans suffisamment de débit, ce n'est pas possible. Les pannes et le manque de débit sont une perte de temps. On se dit que l'on va recommencer le lendemain, en espérant avoir de la connexion... » Pour Aline Speranza et Nicolas Lucotte, propriétaires des Cabannes de Labrousse, cette situation



« On se trouve encore plus à l'écart des autres » déplore Jérôme Vernet. Photo: Frédérique Bréchet

ne date pas du dernier épisode neigeux, ni de l'an dernier. Cela fait maintenant plus de deux ans que le couple est sans téléphone fixe. Excédée, Aline Speranza a même engagé un procès contre l'opérateur Orange. « En ce qui concerne Internet, on a été réparé mardi 24 mars mais, nous sommes samedi 4 avril et à nouveau en panne depuis ce matin. Bien que nous ayons un numéro professionnel, nous ne parvenons pas à joindre Orange ». Avec le confinement, l'enjeu de ces hébergeurs ardéchois est de répondre aux interrogations des clients au sujet de leurs reports, leurs annulations de réservations. « Tous les matins, on espère que la connexion fonctionnera. Toutes les demandes que l'on a à faire, suite à l'arrêt momentané de l'activité en raison du confinement, se font en ligne et

sur ces sites sécurisés. Il faut avoir un bon débit, sinon on est déconnectés. Pour avoir de la connexion, je suis obligée de monter à la cime de mes cabanes perchées! » se désole cette jeune maman d'un bébé d'un mois et demi.

## « ON SE RETROUVE ENCORE PLUS À L'ÉCART »

Même constat pour Jérôme Vernet, habitant de Belsentes, qui travaille dans le domaine de la vidéo. « On n'a toujours pas de ligne fixe, téléphone et internet depuis novembre, en raison de la neige qui a fait

tomber des câbles. Depuis, il y a eu plusieurs interventions de fortune, maintenant les câbles pendouillent à 1,60 m du sol, des fils courent le long de nos clôtures, avec des raccords faits en dépit du bon sens ». Si les téléphones portables permettent de suppléer la ligne fixe, ils doivent être utilisés en dehors de la maison, le réseau ne passant pas à l'intérieur... « Par rapport au confinement, on a la chance d'avoir un extérieur. Mais au niveau communication, on se retrouve encore plus à l'écart des autres. Sur le hameau, on n'est pas les plus malchanceux car je m'y connais, je bidouille, j'essaye de trouver des solutions... mais ce n'est jamais stable dans le temps. On entend plein de gens qui, en ville, font de la visioconférence avec la famille. Ici ça ne marche pas, même avec le système de dépannage ».

Face à ce constat, le collectif Orange J'enrage invite les usagers en panne à se faire connaître en contactant: [contact@orangejenrage.fr](mailto:contact@orangejenrage.fr) ou le 06 73 47 95 33.



Aline Speranza a engagé un procès contre Orange. Photo: Frédérique Bréchet