



**Nous avons reçu un courrier de la direction clientèle d'Orange qui ne nous satisfait absolument pas, nous lui apportons notre réponse et la partageons avec vous.**

**Pour simplifier la compréhension des faits nous reproduisons le courrier d'Orange en noir et nos réponses, intercalées, en bleu. Les termes qui sont soulignés renvoient à des liens vers des publications de notre site (vidéos, témoignages, articles) qui illustrent nos propos, en cliquant dessus vous ouvrez une fenêtre pour les consulter (fonction valide uniquement sur notre site [Orangejenrage.fr](http://Orangejenrage.fr)).**

à Collectif « Orange j'enrage »

Mairie de Belsentes Le Village 07160 NONIERES

Le jeudi 26 mars 2020

Madame, Monsieur,

Par différents articles parus dans le Dauphiné Libéré et l'Hebdo de l'Ardèche, un collectif d'habitants fait part de son mécontentement relatif à la qualité des réseaux de la téléphonie fixe, internet et mobile sur le village de Belsentes. Il demande une intervention urgente et la réalisation de travaux afin d'améliorer la qualité des services.

à [Eric LOMBARD Responsable du Service National Consommateurs Orange](#)

[le 10 juin 2020](#)

Monsieur,

[Nous accusons réception de votre courrier qui ne nous satisfait absolument pas.](#)

[Le collectif ne concerne pas uniquement les habitants de Belsentes, mais des habitants de plusieurs communes de l'Ardèche et ailleurs comme vous avez pu le](#)

constater à travers les articles parus dans la presse papier, radio, télé relayés sur notre site [Orangejenrage.fr](http://Orangejenrage.fr)

En tout premier lieu, nous tenons à présenter nos plus sincères excuses concernant cette réponse tardive. Le collectif ne s'est adressé ni au Maire ni à l'opérateur Orange, nous avons cependant pris la pleine mesure de la demande et venons restituer les résultats de l'étude de la situation existante en matière de réseau sur le secteur de Belsentes et sur l'état d'avancement des projets d'évolution.

Désolés mais le collectif s'est en premier lieu adressé à la mairie et cela a d'ailleurs fait l'objet d'un [article dans l'Hebdo de l'Ardèche](#) avec photo en présence de Raymond Fayard maire de Belsentes en première page le 10 octobre 2019.

À la suite de cet article, vous nous avez d'ailleurs transmis, par l'intermédiaire de la mairie le 9 décembre 2019, un [courrier](#) annonçant une enquête technique.

Lors des réunions publiques suivantes les maires ont activement participé aux rencontres notamment Lætitia Serre et René Julien à [Beauvène](#) et Catherine Faure à [St Julien d'Intres](#)

Nous sommes par ailleurs unanimement soutenus par [les 28 élus de la communauté de communes Val'Eyrieux](#) ainsi que par [Hervé Saulignac](#) député de l'Ardèche

La commune de Belsentes regroupe deux anciennes communes Nonières et St Julien Labrousse.

Les infrastructures existantes en matière de réseau téléphonique sont fragiles notamment pour les logements isolés comme par exemple Les cabanes de l'Ardèche, pour lesquels la maintenance sur site est difficile voire impossible sans élagage.

Nous vous rappelons que en vertu de [l'article 85 de la loi du 7 octobre 2016](#) c'est à Orange que revient la responsabilité d'engager les démarches auprès des propriétaires pour faire réaliser les travaux d'élagage nécessaires. D'autre part, renseignements pris, l'élagage sur les Cabanes de Labrousse a bien été réalisé.

En l'absence de pétition mentionnant des numéros de lignes téléphoniques, il a été difficile d'identifier les lignes des clients impactées par les dysfonctionnements signalés.

Orange fait preuve de mauvaise foi car il est évident que l'opérateur est le premier informé des pannes et dysfonctionnements. Tous les cas que nous mentionnons ont fait l'objet de nombreuses réclamations de la part des usagers eux-mêmes et parfois même relayées par les maires de leur commune, le député ou la préfecture. Certaines réclamations sont restées sans réponse pendant plusieurs mois voire plusieurs années .

En ce qui concerne les clients Les cabanes d'Ardèche, l'intervention des techniciens sur site le 23 décembre 2019 a permis le bon fonctionnement de tous les services.

[Les Cabanes de Labrousse](#) ont effectivement été réparées le 23.12 (en panne depuis le 23.10) mais elles ont été de nouveau en panne du 09.01 au 03.02 et du 21.03 au 31.03 entravant leur activité de tourisme. Nous apprenons que les gérants du site viennent de [gagner en justice le procès](#) qu'ils ont intenté à Orange pour ces multiples pannes .

Concernant les dommages au réseau, toutes les signalisations ont été traitées.

Nous sommes extrêmement surpris que vous ne soyez pas informés de l'état lamentable des lignes (poteaux cassés, lignes qui courent au sol sur des centaines de mètres, réparations effectuées avec du câble domestique,...) à l'abandon depuis de nombreuses années.

Au besoin vous pouvez consulter notre [carte collaborative](#) des signalements qui n'a pas la prétention d'être exhaustive. Nous ne faisons que relayer les informations que nous recevons et qui ont certainement dû vous être adressées. Nous recommandons d'ailleurs sur celle-ci d'adresser les signalements sur votre site dédié (dommages aux réseaux).

Nous vous informons également que deux incidents collectifs ont été résolus au cours du mois de décembre 2019.

Des interventions pour renforcer le réseau ont été programmées et nos équipes techniques sont encore aujourd'hui toujours très mobilisées, notamment au nord de l'Ardèche, secteur particulièrement touché suite aux intempéries des 14 et 15 novembre 2019.

Il eut fallu entretenir régulièrement le réseau, la plupart des câbles arrachés ne l'ont pas été en novembre 2019. Depuis de nombreuses années beaucoup traînent le long des routes et les supports sont épuisés. Nous en révélons l'existence à travers les photos et vidéos que nous publions régulièrement comme à [Saint Christol](#), [Arcens](#), [Saint Barthélemy le Meil](#), [Beauvène](#), [Gluiras](#).

Par ailleurs nous vous informons que la commune de Belsentes est desservie par quatre NRA (Noeud des Raccordement des Abonnés).

Le central de St Julien Labrousse est un équipement de type NRA-ZO (Noeud de Raccordement d'Abonnés Zone d'Ombre), propriété aujourd'hui du Conseil Départemental, réalisé et financé dans le cadre d'un partenariat public privé. Cet équipement est ouvert à l'ADSL uniquement. Orange en assure la maintenance. Le débit constaté sur les lignes qui y sont rattachées est conforme aux caractéristiques techniques des lignes, à leur longueur et à la distance de cet équipement. Nous avons observé un accroissement important des flux internet dans la commune de Belsentes sur cet équipement en particulier à certaines heures de la journée, susceptible de générer un ralentissement de la transmission des données sur le réseau et provoquer des dysfonctionnements ponctuels et aléatoires.

La solution pour moderniser cet équipement et améliorer les débits ainsi que le service internet des habitants consisterait à remplacer les liens cuivre actuels du

NRA-ZO, par des liens en fibre optique en amont du réseau. Or, cette opération à la charge de la collectivité n'a pas été retenue pour la commune.

Nous n'avons pas revendiqué l'installation de la fibre sachant parfaitement qu'un plan est engagé et qu'il faudra de nombreuses années pour couvrir l'ensemble du territoire.

Nous demandons que tous les citoyens aient un accès entretenu au téléphone et à internet même ceux qui ont fini par résilier leur abonnement parce que ne parvenant à être dépannés tout en continuant à être mensuellement prélevés. Tous les foyers ont droit au service universel.

Nous revendiquons un service "cuivre" fiable et permanent, des délais de réparation décents, la suspension de facturation dès qu'une panne est signalée (de nombreuses personnes sont prélevées pendant des mois pour un service qui n'est pas rendu), des indemnités pour les pertes d'activité et pour les périodes d'attente et d'immobilisation lors des rendez-vous non honorés, enfin un accueil et un suivi respectueux.

Les centraux de Le Cheylard , des Nonières et de St Barthélémy sont opticalisés (pose en mont d'une fibre optique), ouverts à tous les services et ne présentent pas de ralentissement de la transmission des données.

Concernant le réseau mobile, la nouvelle commune de Belsentes, qui réunit les communes de Nonières et de Saint-Julien-Labrousse, est couverte en réseaux 2G/3G/4G via les sites mobiles de Glurias, Le Cheylard, Saint Christol et Serre en Don à l'extérieur des bâtiments (outdoor). Seul le site de Glurias a présenté un incident le 5 décembre 2019. Ce dernier est géré par un opérateur tiers conformément à une convention de mutualisation multi-opérateurs. Il n'y a pas de projet d'évolution. Les autres sites fonctionnent normalement.

Nous n'avons émis aucun avis sur le réseau mobile si ce n'est que les recommandations des commerciaux d'Orange de s'équiper de box 4G lors des pannes sont totalement fallacieuses. Nous avons très rarement accès à un réseau 4G, celui-ci n'est pas capté à l'intérieur de toutes les maisons et il est totalement dépendant des conditions météorologiques.

Pour ceux qui souhaiteraient améliorer la couverture mobile à l'intérieur de leur logement, nous vous suggérons la solution de la voix sur WI-FI, qui permet, lorsque vous ne captez pas suffisamment le réseau mobile Orange chez vous ou quel que soit l'endroit où vous vous trouvez, de passer et recevoir des appels sur le réseau WI-FI sous réserve d'offre et de terminal Smartphone compatibles.

C'est exactement ce que nous revendiquons : nous exigeons de disposer d'un réseau filaire fiable pour avoir la garantie de pouvoir téléphoner quelle que soit la météo.(contrairement aux recommandations des commerciaux d'Orange qui osent nous disent, lors des pannes, que nous pouvons nous estimer heureux d'avoir un téléphone mobile).

Les personnes âgées ou dépendantes doivent impérativement pouvoir compter sur les systèmes de téléalarme qui reposent sur une connexion filaire fiable.

La situation du confinement a mis encore plus en lumière le fait que le réseau filaire est indispensable à tous.

Soyez assuré qu'Orange porte la plus grande attention à la qualité de son réseau sur votre commune comme sur l'ensemble du territoire. En outre, il est important de rappeler qu'en cas de dysfonctionnement de service sur une ligne, il est indispensable de faire appel auprès du service client de l'opérateur pour demander une intervention.

Nous vous remercions du conseil, notre existence est uniquement motivée par l'absence de réponse d'Orange à de multiples réclamations.

Quelques réparations ont été effectuées à proximité des dates de nos réunions publiques et publications dans la presse, nous nous en réjouissons.

Cependant certains ont fait l'objet de factures abusives de frais d'intervention à domicile (69 €) non justifiées, nous demandons leur remboursement et que soit mis fin à cette pratique.

D'autres témoignent de relations édifiantes avec les services commerciaux d'Orange, il est temps d'y mettre fin.

De nombreuses personnes ont fait des demandes d'abonnement et attendent depuis des mois la réouverture d'une ligne existante qui a pourtant déjà fonctionné et arrive à leur habitation.

De nombreuses personnes ont dû résilier leurs abonnements après des mois de réclamations non satisfaites et de prélèvements, nous exigeons le rétablissement de toutes les lignes abandonnées faute d'entretien.

Nous pouvons donc espérer, qu'après les détails que nous venons de vous apporter la colère des habitants sera calmée par des travaux rapides de remise en état du réseau que vous n'allez pas manquer de réaliser.

Nous vous remercions de bien vouloir transmettre notre réponse aux membres du collectif « Belsentes j'enrage ».

Sans doute un lapsus ! nous nous appelons « Orange j'enrage ! »

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Eric LOMBARD Responsable du Service National Consommateurs

Nous pensons avoir été assez clairs dans nos attentes : la réhabilitation immédiate du réseau, la remise en service immédiate des demandes en attente et la fin

de l'insécurité qui pèse sur tous les abonnés sujets à des pannes multiples et répétitives.

Nous continuerons donc à alerter la presse les élus et les citoyens tant que nous n'aurons pas obtenu entière satisfaction de nos légitimes revendications.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

La coordination du collectif.

PS : vous pouvez nous contacter directement à : [contact@orangejenrage.fr](mailto:contact@orangejenrage.fr)

Copie à :

maires de Belsentes, de Beauvène, de Saint Julien d'Intres, de Saint Barthélemy le Meil  
président de la Communautés de Communes Val'Eyrieux  
préfet de l'Ardèche  
députés de l'Ardèche  
président du conseil départemental de l'Ardèche  
secrétaire d'État chargé du Numérique  
président de l'Arcep  
presse



Orange j'enrage !  
Collectif des usagers victimes de pannes internet et téléphone

Pour nous suivre et participer au collectif vous pouvez :

- visiter notre site internet <https://orangejenrage.fr/> argumentaire, articles de presse, émissions radio et télé, témoignages...
- Consulter et participer à la mise à jour de la carte collaborative : <https://orangejenrage.fr/carte-collaborative-de-letat-des-lignes-endommagees/>
- vous abonner à notre page Facebook: [Orange j'enrage](#) et la partager !
- chaine Youtube, émissions de radio et télé : <https://www.youtube.com/channel/UCrXDFsYT7VcSTjyzDE4hLNQ>
- nous contacter : [contact@orangejenrage.fr](mailto:contact@orangejenrage.fr)