

Des personnes âgées privées de téléphone et poussées à souscrire à la fibre : le Département pointe des pratiques abusives

Yonne Républicaine - Publié le 05/04/2024 à 18h01 (Cécile Carton)

Fin mars, des habitants de plusieurs communes de l'Avallonnais ont reçu la visite de commerciaux cherchant à leur faire souscrire un abonnement à la fibre en urgence. Et au moins deux nonagénaires vulnérables, victimes d'une coupure de téléphone, se sont vues refuser des réparations de leur réseau cuivre. Alerté par des maires, le Département a dénoncé auprès des opérateurs ces pratiques commerciales " *anormales* ".

Jeudi 28 mars 2024, une habitante d'Annoux, dans l'Avallonnais, signale à sa mairie que son téléphone et son dispositif de téléassistance ne fonctionnent plus " *depuis quelques heures* ". Âgée de 95 ans, vivant seule dans un état de santé extrêmement précaire qui nécessite un lien quotidien avec l'hôpital, elle s'inquiète.

Le maire, Bruno Charmet, appelle alors le service client d'Orange. " *Il m'a été répondu que la fibre ayant été installée dans notre village, les installations de leurs abonnés "ancien réseau" sont abandonnées par Orange, et que la seule solution est de prendre un abonnement à la fibre Orange avec un délai de quelques jours et naturellement des frais* ", s'alarme l'élu dans un courrier adressé au conseil départemental de l'Yonne, le soir même.

Bruno Charmet signale également qu'il ne s'agit pas d'un cas isolé et qu'une autre de ses administrées, âgée de 90 ans, se trouve dans la même situation depuis plusieurs jours. " *Lors des présentations de la mise en place de la fibre, jamais, il n'a été question de coupure immédiate des services d'Orange. Les pressions, qu'elles soient commerciales ou autres, sur des personnes âgées, vulnérables et dépendantes sont écœurantes et inamissibles* ", s'indigne Bruno Charmet.

Saisi de l'affaire, le conseil départemental a contacté le directeur territorial régional d'Orange. " *La fermeture technique des lignes du réseau cuivre est programmée au 31 janvier 2027, rappelle Pascal Henriat, vice-président du Département en charge du numérique. Si à l'heure actuelle, 94 % du département est fibré, les usagers ont encore tout le temps et la liberté de choisir leur opérateur. Au département, on a anticipé très rapidement et on organise depuis déjà deux ans des réunions publiques régulières pour en informer les maires et leurs administrés.* "

Sensibilisés, plusieurs habitants de l'Yonne ont alerté leurs mairies de " *pratiques commerciales abusives* ". Ainsi, à Saint-Moré, fin mars, " *j'ai été alertée par au moins cinq ou six personnes qui avaient reçu la visite de commerciaux les incitant à souscrire un abonnement à la fibre dans la semaine* ", rapporte la maire Monique Millereaux. Trouvant cela suspect, l'élue a reçu les démarcheurs en mairie et a signalé les faits à la conseillère départementale Sonia Patouret. " *A Arcy-sur-Cure, la semaine précédente, il s'est passé la même chose* ", assure l'élue.

" *Il y a parfois des commerciaux qui ont des comportements abusifs* ", déplore Pascal Henriat, qui assure que " *le directeur régional d'Orange a très bien compris et va rappeler les règles aux sous-traitants et à leurs commerciaux* ". Olivier Bisiaux, chargé de communication chez Orange, se dit " *assez surpris que l'on puisse tenir de tels propos. Ces pratiques sont inadmissibles. Ce n'est évidemment pas une position que l'on soutient. L'information a déjà été remontée à nos services et une mise au point a été faite.* "

Concernant les deux personnes âgées vulnérables privées de téléphone depuis plus d'une semaine, suite à nos sollicitations, le chargé de communication d'Orange rapporte que " *deux techniciens sont à l'heure actuelle sur la route pour Annoux (vendredi 5 avril en fin d'après-midi, ndlr). Ils espèrent une remise en service d'ici à ce soir. D'après eux, les deux lignes sont encore en dérangement. Il s'agit d'un équipement défectueux qui a provoqué la coupure.* "

Réunions d'information.

Yconik, le délégataire choisi par le Département pour le déploiement de la fibre dans l'Yonne, tient régulièrement des réunions d'information. Toutes les dates sont à retrouver sur le site internet d'Yconik : <https://www.yconik-fibre.fr/la-fibre-pour-les-particuliers/>, rubrique "réservations".