

Opérations « coup de poing » en Essonne Foire aux questions

Quelles sont les zones concernées ?

Les opérations « coup de poing » coordonnées entre Altitude Infra et les 4 opérateurs commerciaux d'envergure nationale (Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR) sont menées sur les 3 réseaux d'initiative publique exploités par Altitude Infra en Essonne : Seine Essonne THD, Europ'Essonne, Sequantic Telecom (liste des communes en annexe).

En quoi consistent ces opérations « coup de poing » ?

L'opération « coup de poing » sur l'Essonne est un dispositif inédit qui vise à améliorer rapidement la qualité de service des réseaux en fibre optique (FttH) dans des zones où les clients subissent des taux de pannes sensiblement supérieurs à la moyenne nationale.

Les 5 opérateurs interviennent conjointement sur le terrain pour réparer les lignes en fibre optique des clients concernés afin de rétablir leurs services. Simultanément, une mise à jour des référentiels de l'ensemble des opérateurs est réalisée pour garantir la pérennité des réparations effectuées.

Voici les objectifs visés conjointement par les 4 opérateurs commerciaux et Altitude Infra :

- Cartographier les zones qui concentrent les difficultés rencontrées par l'opérateur d'infrastructure et les 4 opérateurs commerciaux ;
- Assurer une coordination entre les acteurs pour reprendre la main sur la qualité du service rendue aux clients concernés ;
- Mettre à jour les référentiels techniques de tous les opérateurs pour garantir dans la durée l'amélioration de la qualité de service.

L'essentiel est d'assurer le contrôle de la bonne remise en service des clients. A cette fin, un suivi renforcé et collectif des zones traitées est mis en place pour toute la durée de l'opération.

Quand vont se dérouler ces opérations ?

Les premières interventions ont commencé le 5 mars, sur un premier lot de 8 zones, avant une montée en charge progressive.

Pourquoi ces opérations « coup de poing » sont-elles nécessaires ? Pourquoi ne pas attendre la reprise des zones concernées par Altitude Infra ?

Altitude Infra, qui a acquis ces réseaux, a engagé des plans ambitieux de reprise. Néanmoins, s'agissant de travaux lourds et complexes, la réalisation complète de ces plans nécessitera plusieurs mois. Les opérations « coup de poing » ont pour objectif de rétablir un niveau de qualité de service satisfaisant dans l'attente des travaux de reprise globale, dans les zones les plus accidentogènes de ces réseaux.

En quoi cette opération est-elle inédite ?

Compte-tenu de la complexité des situations à traiter, ces opérations vont mobiliser de manière coordonnée les équipes de tous les opérateurs impliqués, afin de remédier rapidement aux difficultés.

Altitude Infra et les 4 opérateurs commerciaux impliqués vont dédier à cet effet des moyens exceptionnels afin de répondre aux problèmes de qualité persistants.

Comment vont être choisies les zones concernées ?

Ces zones sont définies sur la base d'une cartographie des pannes par Altitude Infra et les 4 opérateurs commerciaux sur les 3 réseaux concernés. A partir de cette analyse, les zones qui concentrent le plus grand nombre de pannes, à l'échelle en moyenne d'une rue, sont traitées en priorité.

Quels effets sont attendus ?

Altitude Infra et les 4 opérateurs commerciaux se fixent pour objectif de réduire de moitié le nombre de pannes sur les 3 réseaux concernés dans l'Essonne d'ici septembre 2024, par rapport aux chiffres du deuxième semestre 2023. Cet objectif sera atteint par l'effet conjugué (1) de la finalisation de la première vague de travaux de reprise d'Altitude d'infra (SPRING 1), (2) de ces opérations « coup de poing » et (3) des premiers effets de la deuxième vague de plan de reprise (SPRING 2).

Quel impact pour les abonnés concernés ?

Il n'y a bien évidemment pas de coût associé pour les abonnés concernés. En cas de besoin, l'abonné pourra être contacté par son opérateur commercial pour finaliser la remise en état de ses services.

Annexe : Périmètre géographique des réseaux opérés par Altitude Infra

Liste des communes :

- [Altitude Infra Cœur de Fibre](#) (Sequantic Telecom) couvre 9 communes : Brétigny-sur-Orge, Fleury-Mérogis, Leuville-sur-Orge, Le Plessis-Pâté, Longpont-sur-Orge, Sainte-Genève-des-Bois, Saint-Michel-sur-Orge, Villemoisson-sur-Orge, Villiers-sur-Orge.
- [Seine Essonne THD](#) couvre les communes de : Corbeil-Essonnes, Etolles, Le Coudray-Montceaux et Soisy-sur-Seine.
- [Europ'Essonne](#) couvre les communes de : Ballainvilliers, Champlan, Chilly-Mazarin, Epinay-sur-Orge, La Ville-du-Bois, Longjumeau, Saulx-les-Chartreux, Villebon-sur-Yvette, Linas, Marcoussis, Monthléry, Nozay et Villejust.

Cartographie des 3 réseaux concernés :

