

Le téléphone, un outil bien capricieux

TOULAUD Des habitants témoignent des difficultés rencontrées avec leurs lignes téléphoniques. Bienvenue en absurdie !

« **Q**uand je dois faire un virement par internet, explique Johannès Tuynman, la banque m'envoie un code sur mon portable. Je grimpe alors rapidement sur les hauteurs de Rapine, là où il est possible de capter le réseau, je note le code, puis redescends très vite à la maison le taper sur mon ordinateur, qui le plus souvent me dit que le délai est dépassé et ma session terminée... » Et ça, bien sûr, « c'est quand internet fonctionne, c'est-à-dire environ huit mois par an », rajoute le presque nonagénaire. Le reste du temps, il faut apprendre à vivre à Rapine sans réseau mobile, sans internet

et sans téléphone fixe, bien qu'une ligne y accède et que l'abonnement soit dûment payé. Du 15 décembre au 15 janvier, la ligne était à nouveau en panne. C'est l'époque où la famille Tuynman souhaite, Covid oblige, prioriser ses achats par internet, contacter la famille au Pays des Tulipes que les contraintes sanitaires ne lui permettent pas de rejoindre physiquement. Les voisins de Saint-Loup, Nancy et Jean, paient 85 euros mensuellement un abonnement fixe et mobile afin d'augmenter les probabilités de pouvoir contacter le papa de Nancy, hospitalisé aux Pays-Bas.



Trop souvent, le combiné n'est d'aucune utilité pour Tine et Johannès, et le téléphone portable ne capte pas. Photo : ML.

INEFFICACITÉ DES INTERVENTIONS

Lors d'une précédente panne, un technicien envoyé par Orange explique aux usagers que son employeur lui interdit de monter au poteau, mais propose une intervention à titre personnel le samedi suivant pour 200 euros. « Nous avons évidemment refusé », s'offusque Tine, l'épouse de Johannès. Malgré un sourire qui cache mal son anxiété, Tine explique avoir tout essayé. « Quand je contacte Orange, précise-t-elle, depuis une zone desservie par le réseau mobile, ou chez des voisins, un robot m'affirme, lorsque les délais d'attente ne m'obligent pas à interrompre la communication, que mon dossier est en cours de traitement. » Rosanne, la fille du couple est professeur de français. Lors du confinement, elle a dû s'installer dans un fourgon sur la place du village pour faire ses cours en visioconférence. Mais elle a été interrompue par une entreprise qui lui a demandé de bien vouloir se déplacer pour installer du matériel de chantier...

Plus encore que les pannes à répétition, c'est l'inefficacité des intervenants qui horripile les usagers. Après l'épisode orageux dévastateur de novembre 2019, pendant plusieurs mois, des équipes se sont succédé pour remettre sans succès, la ligne téléphonique en service aux Bonnets. Ce n'est qu'après avoir longuement harcelé le gestionnaire, les élus, l'administration, se souvient Sandrine, qu'une intervention sérieuse, et jusqu'à ce jour, définitive, a été réalisée. D'autres quartiers de la commune, vivent, ou ont récemment vécu, ces dysfonctionnements à répétition tels que le Tracol et Violon. « Plusieurs foyers de Gilhac-et-Bruzac sont dans la même situation » explique Janine Chave, adjointe dans cette commune. Partout les usagers partagent la même exaspération. Une lueur d'espoir éclaire pourtant ces laissés pour compte de la communication quand ils voient la fibre optique tresser



Malgré plusieurs lignes qui surplombent sa maison, Christiane Ranc ne peut utiliser son téléphone fixe. Photo : ML.

son réseau sur l'ensemble du territoire. « Comme ce sont des lignes neuves, peut-être que nous pourrions alors prochainement nous raccorder et que notre situation s'améliorera » soupire Johannès qui, grand voyageur avoue avoir connu des situations moins compliquées dans le Tiers-Monde... Une couverture plus étendue du réseau mobile pourrait aussi améliorer la situation. Christophe Chantre, le maire assure faire le maximum pour que ses concitoyens obtiennent satisfaction. Mais malgré des contacts privilégiés avec Orange, il obtient surtout des promesses qui peuvent mettre plusieurs mois à être concrétisées... souvent provisoirement.