



Mercredi 15 novembre 2023

Information Orange suite aux tempêtes Ciaran et Domingos

Les tempêtes Ciaran et Domingos qui se sont abattues sur la façade ouest de la France ces derniers jours ont fortement impacté et endommagé les réseaux de télécommunication.

Sur le cœur du réseau Orange, l'impact a principalement été lié au manque d'énergie dans les premiers jours. En revanche, les dégâts matériels sur nos infrastructures locales (poteaux, armoires, câbles cassés...) sont considérables. Nous estimons à date que plusieurs dizaines de milliers de poteaux et câbles sont à remplacer.

Plus de 3000 techniciens Orange et partenaires sous-traitants sont mobilisés, avec le renfort d'équipes en provenance d'autres régions.

Nos priorités sur les premiers jours étaient de rétablir le cœur du réseau fixe (jusqu'aux centraux), les sites mobiles, et les services vitaux (services de secours, de santé...). Aujourd'hui, 91% des clients impactés par les dommages sur notre réseau fixe structurant et notre réseau mobile sont déjà rétablis.

Cette première étape terminée, nous allons entrer dans une seconde phase visant à reconstruire le réseau local entre les centraux et les clients, avec des dizaines de milliers d'interventions complexes à réaliser. Ces travaux vont prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois dans quelques cas spécifiques. Nos opérations dépendent en partie du dégagement des obstacles (arbres...) à proximité des réseaux ; la plantation de nouveaux poteaux et le tirage des câbles nécessitent des accotements et talus accessibles.

Nous invitons et remercions les collectivités locales à signaler les dommages sur le réseau Orange (câbles décrochés, poteaux endommagés...) directement sur internet à l'adresse suivante : <https://signal-reseaux.orange.fr>

Pour faciliter et optimiser nos interventions, il est essentiel que ces signalements soient les plus précis possibles, avec le numéro du poteau concerné (indiqué sur une étiquette bleue sur les poteaux), une photo et une description détaillée notamment sur la localisation.

Il existe également le site <https://dommages-reseaux.orange.fr> ouvert à tous (sans besoin de s'identifier/authentifier).

Parallèlement, il est important que nos concitoyens en panne de téléphonie et/ou internet se signalent bien auprès du service clients de leur opérateur commercial.

Des services de continuité de connexion peuvent leur être proposés dans certaines situations:

- Les personnes qui ne parviennent pas à accéder au réseau mobile, et dont le logement est alimenté en électricité, il est possible de basculer les appels mobiles sur le wifi de la box fixe, en activant cette fonction sur leur smartphone. (sous réserve d'un mobile smartphone compatible)
- Les clients Orange qui ne parviennent pas à accéder au réseau fixe et ont accès au réseau mobile, peuvent accéder à internet via le réseau 4G et/ou 5G. Ils bénéficient de 200 Go sur leur abonnement mobile ou via le prêt d'une Airbox 4G à récupérer en boutique.

Les personnes qui ne parviennent pas à accéder au réseau téléphonique fixe et sans téléphone mobile, peuvent bénéficier d'un téléphone mobile en prêt avec le transfert de leurs appels sur leur numéro de mobile. Il s'agit d'un prêt de mobile simple d'utilisation pendant 30 jours et un crédit de 4h d'appels depuis une ligne mobile à utiliser vers les mobiles et les fixes de France métropolitaine

Hervé Barboza
Directeur Relations Collectivités Locales de la Manche