

LYON 7^e

Privés de fibre SFR depuis 40 jours, des abonnés exaspérés

Pas d'internet, et pour certains pas de téléphone ni de télévision : la panne de fibre qui touche ces foyers du 7^e arrondissement dure depuis début février, et les réponses de SFR ne leur donnent pas satisfaction.

Depuis début février des habitants de la rue Commandant-Ayasse (7^e arrondissement de Lyon) n'ont plus la fibre fournie par SFR et sont excédés des réponses apportées par l'opérateur. Malgré les multiples prises de contact avec le service client, qui a fait intervenir des techniciens, au moins sept à ce jour, le problème n'est toujours pas résolu. SFR a proposé 100GO de 4G sur mobile en attendant de résoudre le problème mais les abonnés en télétravail ou en colocation qualifient cette solution de très insuffisante.

« Insupportable ! »

« J'ai contacté à maintes reprises le service clients SFR (commercial, technique...) mais ça n'avance pas. SFR engage des prestataires qui ne donnent aucune information et ne font aucun retour. Le service client ouvre des tickets, qui sont ensuite fermés, mais sans résolution. Ne pas

pouvoir régler un problème de ce genre au bout de 40 jours, c'est impensable. Surtout que je continue à payer l'abonnement. Ils me rembourseront une fois le problème réglé », explique Thomas. « Il y aurait un problème sur le point d'extrémité du réseau fibre et tous les clients SFR branchés sur ce casier ont le même problème que moi. Tout est sous-traité et les informations sont conservées par chaque prestataire et c'est bien sûr le client au bout de la chaîne qui subit. C'est insupportable ! »

La résolution en 24 à 72 heures se fait attendre depuis le 3 février

A d'autres, on a répondu qu'il s'agissait d'un problème de coupleur qui redirige les lignes mais que cela devrait être résolu au bout de 24 à 72 heures. Ça dure depuis le 3 février. « Le souci, explique un voisin, c'est que je suis en train de perdre ma charte télétravail, ne pouvant tenir mon engagement auprès de mon employeur, à savoir, avoir entre autres une connexion qui fonctionne. Je suis censé être trois jours en télétravail, chose impossible du coup. Je voudrais résilier mais je suis tenu jusqu'en août. Pour SFR, le fait que l'on me propose une solution, bien qu'insuffisante et in-



Des clients SFR dans le 7^e payent depuis 40 jours la fibre, pour rien. Pour certains foyers cela signifie pas de téléphone fixe, pas d'internet et pas de télévision. Photo Progrès/Corinne MAULARD

appropriée pour moi, de 100GO via mon mobile, fait que je ne peux pas partir. Et je paye une fibre qui ne fonctionne pas. »

Guère d'explications chez SFR

Contactée, l'agence SFR Jean-Jaurès nous a dit qu'il y avait « parfois des soucis mais que c'était vite réglé en principe ». Et nous a renvoyé sur le service clients, qui a refusé de

nous répondre. Tout comme le service clients premium qui a refusé d'échanger. Enfin, le service commercial de la fibre a dans un premier temps cité que le souci devait venir du fait que ces clients devaient avoir la fibre coaxiale. Mais après vérification, il a constaté que c'était bien de la fibre optique... et nous a renvoyés sur le service client !

De notre correspondante
Corinne MAULARD

De nombreux témoignages de clients SFR

Si SFR refuse de répondre à nos questions, les clients mécontents eux sont nombreux à témoigner :

« Moi ça a fini par être réglé mais en 11 mois d'abonnement nous avons eu cinq pannes de 2 à 15 jours. Nous allons changer de fournisseur », dit Lauriane, secteur Jean-Jaurès/Debourg.

« Chez nous la connexion est revenue au bout de deux à trois semaines. Depuis nous n'avons pas une très bonne connexion, nous allons quitter SFR car le prix est un scandale. Ils n'ont pas voulu nous rembourser les trois mois de panne, alors qu'on a dû payer en plus de la 4G chez nos opérateurs », ajoute Mélanie, qui vit vers Saxe-Gambetta.

« Le problème a été résolu mais j'ai passé des mois l'année dernière sans connexion. Je leur ai demandé par téléphone de m'envoyer les papiers nécessaires à la résiliation il y a deux mois et je n'ai rien reçu alors que ça ne devait prendre que 10 jours », renchérit Inès, secteur Guillotière.

LYON 8^e

Un collectif de parents et d'enseignants envisage d'occuper l'école Philibert-Delorme

Une occupation de l'école est envisagée en l'absence de solution d'hébergement proposée par les pouvoirs publics.

« C'est une urgence ! » Trois enfants scolarisés à l'école Philibert-Delorme sont, avec leurs parents, à la rue. « Un collectif de parents et d'enseignants se mobilise pour dénoncer cette situation intolérable », raconte une parente d'élève, révoltée par la situation. « Une occupation de l'école est envisagée par le collectif en l'absence de solutions d'hébergement, afin que les décideurs proposent un vrai logement, et assument leurs responsabilités ! Si le père est algérien avec un titre de séjour en cours de renouvellement, la maman est française. Le papa est à Lyon avec ses deux grands enfants depuis sept mois, la maman et la plus jeune enfant les ayant rejoints à Lyon en décembre.

Après avoir été hébergée par un tiers, la famille a dû déménager dans un hôtel à Dardilly en décembre. « Les trajets quotidiens de



La vente de gâteaux a rapporté plus de 400€. De quoi payer des nuits d'hôtel lors des prochains week-ends. Photo Progrès/Dominique CAIRON

Dardilly à Lyon 8^e sont devenus épuisants pour les enfants. Et la vie dans un hôtel ne convient pas pour une famille. » Si jusqu'ici, le père touchait le RSA, depuis le regroupement de la famille, il ne touche

plus rien. Impossible de travailler plus de deux heures/jour (il est coiffeur) avec deux enfants à charge. Il le peut à nouveau grâce à la venue de sa femme. Malgré l'aide financière d'un tiers, leurs ressource

ces sont aujourd'hui épuisées. »

La famille est en contact avec l'assistante sociale de la Métropole ainsi que celle de l'école. Elle a déposé une demande de logement social fin février. Aujourd'hui, les

parents n'ont plus les moyens de payer l'hôtel, ni subvenir aux besoins essentiels des enfants. Une situation inacceptable pour le collectif de parents d'élèves qui a mis la famille à l'abri, aidé par l'association l'Ouvre-porte, et tente de subvenir à leurs besoins fondamentaux.

« Les paroles doivent se traduire en actes »

Mais cette solution n'est pas pérenne. Le collectif rappelle les engagements des élus comme Grégory Doucet, qui le 25 février 2020 déclarait : « Les pouvoirs publics ont le devoir et la responsabilité de s'assurer qu'il n'y a pas d'enfants à la rue » ou le président de la Métropole Bruno Bernard qui, le 10 septembre 2020 déclarait : « Nous avons honte quand nous voyons des enfants dormir dehors. »

« Les paroles doivent se traduire en actes », conclut le collectif qui a organisé une vente de gâteaux solidaire ce jeudi 17 mars, devant l'école élémentaire Philibert.

De notre correspondant
Dominique CAIRON