

**Infographies****Réseau**

## [Diaporama] Riquewihr : le hameau de Bilsteinthal enfin reconnecté

Les habitants du hameau de Bilsteinthal, sur les hauteurs de Riquewihr et de Ribeauvillé, étaient privés de téléphone fixe et de connexion internet depuis les chutes de neige de mi-janvier. L'opérateur Orange, qui avait prévu d'intervenir en avril, a avancé la date des travaux à hier et rétabli la connexion.

Par Valérie FREUND - 05 mars 2021 à 18:06 | mis à jour le 08 mars 2021 à 14:18 - Temps de lecture : 3 min



Sur les hauteurs de Ribeauvillé, le hameau de Bilsteinthal appartenant à la commune de Riquewihr est privé depuis un mois et demi de réseau téléphone et internet. Photo L'Alsace /Christelle DIDIERJEAN

**L**e 9 avril. C'est la dernière date que l'opérateur Orange avait indiquée aux 13 foyers des hameaux de Bilsteinthal et de la Clausmatt, sur les hauteurs de Riquewihr, pour son intervention visant à rétablir la connexion de téléphone fixe et d'internet, dont les abonnés étaient privés depuis les intempéries de la mi-janvier.

Les chutes de neige, très importantes dans ces hameaux situés en forêt, avaient cassé la ligne qui permet habituellement aux habitants de cette zone blanche, privés de réseau de téléphone portable, d'être connectés à internet et au téléphone fixe.

Conséquence, depuis un mois et demi, leur vie quotidienne était particulièrement compliquée. Les salariés, qui étaient en télétravail, ont été obligés de travailler en présentiel, malgré les risques de contamination. Pour les chefs d'entreprise, toute tâche nécessitant une connexion était impossible depuis le domicile. Et le couvre-feu de 18 h, n'a rien arrangé à la situation puisque, après cet horaire, ils ne sont même plus autorisés à se rendre à dix minutes du hameau, là où ils peuvent espérer avoir un peu de couverture réseau pour les téléphones portables. « En cas d'urgence, un incendie, un malaise cardiaque, on n'avait aucun moyen de contacter les secours », déplore une habitante.



01 / 05

L'intervention sur la ligne a été avancé au 5 mars dans le hameau de Bilsteinthal. Photo L'Alsace /Christelle

## Un message de répondeur et des SMS

Mais ce qui a le plus exaspéré ces usagés, c'est l'absence de contact avec l'opérateur Orange, en charge de l'entretien de la ligne. « Tout au début, on a pu parler avec un conseiller. Mais très vite, on a été mis en relation avec un répondeur qui nous disait que le problème était connu et en cours de traitement », raconte l'habitante. Puis, ils ont été destinataires de SMS les invitant à cliquer sur un lien, leur indiquant la date d'intervention de Orange. « Mais la date a été repoussée à plusieurs reprises. D'abord le 22 janvier, puis les 4, 12 et 17 février. Et enfin la dernière date qu'on nous a indiquée c'était le 9 avril. Inadmissible », s'insurge-t-elle. Désespérés, les habitants de Bilsteinthal ont donc décidé de cosigner un courrier envoyé à Orange où chacun a formulé les problèmes auxquels cette situation les a exposés dans leur travail ou leur vie privée. Et de contacter la presse.

Du côté d'Orange, on plaide les difficultés pour atteindre ce hameau situé en altitude et accessible uniquement par un long chemin forestier. « Il y avait des arbres à terre à différents endroits le long du passage, ce qui a compliqué la tâche », explique-t-on chez Orange. L'opérateur assure que des interventions ont déjà été réalisées, mais qui n'ont pas permis de rétablir la connexion. Peut-être en raison de la médiatisation de cette situation, l'opérateur a avancé la date des travaux, annoncé au 9 avril, à hier, vendredi 5 mars. Et la connexion a enfin pu être rétablie. « Il s'agit de réparations provisoires car le rétablissement de la connexion est la priorité. Des travaux définitifs seront effectués plus tard », précise le service de communication d'Orange.

[Société](#)[Autres](#)