

Une journée sans réseau

PANNE CHEZ ORANGE | La connexion cellulaire et Internet ne fonctionnait plus jusqu'à ce mercredi soir pour une partie des abonnés du fournisseur historique. Ils nous racontent leur désarroi.

Nicolas Berrod

« **ORANGE, PITIÉ,** remettez la connexion !!! » Les messages de ce genre se multiplient sur les réseaux sociaux, ce mercredi en début d'après-midi. Car l'agacement des premières minutes a vite laissé place à l'impatience et à la colère chez les clients Orange privés de réseau mobile et Internet depuis la fin de matinée, comme plusieurs d'entre eux nous l'ont raconté.

L'opérateur a subi une vaste panne nationale en lien avec « un incident » qui a pu être résolu mais dont la nature n'était pas encore officiellement connue dans la soirée – d'après le site Numerama, il pourrait s'agir d'une migration ratée de millions d'abonnés vers la 5G. Ce bug a perturbé « fortement les appels, les SMS et les usages mobiles pour une partie des clients », a détaillé le fournisseur. Leur nombre précis n'est pas connu, sachant qu'Orange compte près de 22 millions de clients mobiles en France.

« **Ça marche toujours, WhatsApp ?** »

Quentin n'avait « jamais été confronté à ça ». « Ça peut sembler étrange mais c'est très handicapant et même ça m'angoisse terriblement d'être coupé de tout ! raconte ce cadre parisien. Des personnes ont tenté de joindre des gens de mon équipe, et surtout je devais appeler mon compagnon après une opération à l'hôpital. Résultat, je le bombarde de messages sur WhatsApp mais je n'ai aucune nouvelle. » Le jeune homme dispose toujours du



PHOTOGRAPHIE : L'ALSACE / JEAN-FRANÇOIS FREY

wi-fi, qui lui permet de conserver un accès Internet, depuis qu'il est retourné à son bureau en début d'après-midi. Mais en sortant déjeuner à l'extérieur, à la mi-journée, plus rien. « Je n'ai pas pu prévenir que j'avais du retard, et sur place, au restaurant, j'ai compris que je n'étais pas le seul en voyant un voisin lui aussi impacté. »

Camille, elle, effectuait des virements bancaires ce mercredi à la mi-journée... mais elle n'a pu les valider par SMS, faute de réseau. « Ça marche toujours, WhatsApp ? nous demande-t-elle quand nous lui écrivons. Ma fille est chez mes beaux-parents, il faudrait que je les prévienne que je suis joignable uniquement

L'incident a touché les appels et les SMS. Orange compte quelque 22 millions de clients mobile.

par WhatsApp et par mail. »

Cécilia, pour sa part, était occupée à remplir un dossier pour intégrer une école dans le secteur du secrétariat médical, dans la matinée. « Ma télé s'est bloquée, je n'avais plus de wi-fi donc j'ai basculé en partage de connexion sur mon ordinateur, puis, au bout de quinze minutes, je me suis retrouvée sans aucun réseau, raconte la jeune femme de 28 ans. J'ai attendu, avant de finir par renoncer. »

Nombre de personnes touchées se plaignent de n'avoir obtenu aucune information de

la part de leur opérateur tout au long de la journée. « N'avoir aucune réponse et voir sur Twitter (désormais appelé X) que je ne suis pas seule dans ce cas, c'est lamentable... Surtout au prix que nous payons nos abonnements », grince Cécilia, qui débourse 121 € par mois au total (dont une part pour le remboursement de son smartphone).

Les services d'urgence épargnés

Orange a simplement indiqué dans la soirée, sur X, qu'il « présentait ses excuses pour la gêne occasionnée » et que ses équipes techniques étaient « pleinement mobilisées pour rétablir le service dans les meilleurs délais ». À

partir de 20 heures, le réseau semblait finalement revenir progressivement chez les clients. Dans la foulée, Orange a annoncé « le rétablissement de ses services mobiles ». Une panne semblable avait concerné de nombreux abonnés SFR en juin 2025.

Heureusement, les services d'urgence ne sont pas tombés en carafe ce mercredi, comme l'indiquent plusieurs préfectures et comme nous le confirme le patron du Samu de Paris, Frédéric Adnet. Au final, Camille préfère relativiser. « Finalement, un peu de déconnexion, ça ne fait pas de mal », nous glissait-elle dans l'après-midi. Avant d'ajouter, tout de même : « Il ne faudrait pas que ça dure... »



Je devais joindre mon compagnon après une opération à l'hôpital

Quentin, cadre parisien