

Communiqué de presse

Le Port, le 28 avril 2025

Cyclone Garance : zeop fait le point sur le rétablissement du réseau et l'accompagnement de ses abonnés

Suite au passage du cyclone Garance, zeop souhaite faire un point complet et transparent sur la situation de son réseau fibre optique, les défis rencontrés et les perspectives de rétablissement pour ses abonnés.

Un réseau fortement dépendant des infrastructures endommagées

Le cyclone Garance a provoqué des dégâts sans précédent sur les infrastructures de télécommunications à La Réunion. De nombreux poteaux, supports indispensables pour les câbles fibre optique, ont été détruits ou déplacés.

Il est important de rappeler qu'en matière de fibre optique, **Réunicable et zeop assurent deux rôles distincts selon les zones** :

- **Réunicable est opérateur d'infrastructure** : il construit, entretient et répare le réseau (par exemple à Sainte-Suzanne, Saint-André, Saint-Benoît, Sainte-Marie et Bras-Panon).
- **zeop est opérateur commercial** : il propose les offres fibre aux abonnés en s'appuyant sur le réseau existant (Réunicable, Orange, SFR).

Lorsque **Réunicable** est opérateur d'infrastructure sur une zone, la reconstruction dépend directement de ses équipes. En revanche, dans les secteurs où l'infrastructure appartient à un tiers, la remise en service dépend du calendrier de reconstruction de ces autres acteurs. Cela explique les différences de délai d'une zone à l'autre.

Un état des lieux précis et des délais réalistes

Grâce à la mobilisation continue de ces équipes, **Réunicable** a déjà accompli des avancées majeures :

- **Plus de 800 chantiers** de réparation et (re)construction identifiés dans le bassin **Nord/Est** ;
- **50%** de ces chantiers sont **déjà clôturés** ;
- **Des dizaines de kilomètres de câbles** ont été redéployés ;
- **Plus de 1 000 interventions SAV** réalisées auprès des abonnés dans l'Est.

Voici les estimations actuelles de rétablissement par commune :

Zone / Ville	État actuel	Estimation réaliste
Saint-André	43 secteurs gérés. 8% du réseau à rétablir. Zones critiques : centre-ville & Cambuston.	Rétablissement complet d'ici le 30 juin 2025
Bras-Panon	15 secteurs. 10% du réseau à rétablir. Zones touchées : Centre-ville / Bellevue.	D'ici le 31 mai 2025
Plaine des Palmistes	13 secteurs. 7% du réseau encore HS. Zone critique : Piton des Roches.	D'ici le 31 mai 2025
Saint-Benoît	40 secteurs. 28% du réseau à rétablir. Zones touchées : Bourbier, Abondance, Cratère, Confiance, Bras-Fusil, St François.	Reconstruction progressive jusqu'à juillet / août 2025
Sainte-Marie	45 secteurs. 5% du réseau encore HS. Zones touchées : Confiance les Hauts, Terrain Elisa, La Ressource, Espérance les Hauts.	D'ici le 30 juin 2025
Sainte-Suzanne	29 secteurs. 13% du réseau à rétablir. Zones critiques : Bras Pistolet, Commune Carron, La Renaissance, Deux Rives.	D'ici le 30 juin 2025

Le **rétablissement du réseau** consiste à reconstruire l'infrastructure principale (poteaux, câbles, équipements de rue).

Le **rétablissement du service client** (SAV) intervient **après** : il concerne la reconnexion individuelle des abonnés (vérification des branchements, remplacement de boîtiers abîmés, réalignement de fibre).

Ainsi, dans certaines zones :

- Le réseau est **déjà réparé**,
- Mais des **interventions spécifiques** chez les abonnés sont encore nécessaires pour un retour complet à la normale à chaque domicile.

Cette double action explique les délais parfois ressentis entre l'annonce de la fin de chantier et la remise effective du service chez tous les abonnés.

Indemnisation et solutions de dépannage

Zeop confirme que **tous les abonnés privés de service bénéficient d'une indemnisation totale** sur leur abonnement Internet, télévision et options associées, pour la durée de l'interruption.

Des solutions de dépannage comme le **prêt gratuit de clés 4G** en data illimitée sont également proposées, lorsque les conditions techniques le permettent.

Zeop remercie ses abonnés pour leur patience et leur confiance face à cette situation exceptionnelle. Les équipes de Réunicable restent mobilisées pour reconstruire le réseau dans les meilleurs délais et tirer les enseignements nécessaires pour renforcer la résilience des infrastructures pour l'avenir.