

# ● Comment avoir la fibre chez soi ? Le parcours usager étape par étape



## 1 JE TESTE MON ACCÈS À LA FIBRE SUR LE RÉSEAU

Test d'éligibilité sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/eligibilite](http://www.nathd.fr/eligibilite)



## 2 JE CHOISIS UN OPÉRATEUR ET JE TESTE MON ACCÈS À SES SERVICES

Si j'ai accès à la fibre, je choisis un opérateur parmi ceux présents sur réseau.

**Attention, tous les opérateurs ne proposent peut-être pas leurs services à l'adresse, car ils n'ont pas encore installé leurs équipements sur cette partie du réseau.** Aussi, je teste également mon accès aux offres fibre de l'opérateur sur son site Internet.

Si je n'ai pas accès à ses services, je peux en choisir un autre.

Liste des opérateurs partenaires et accès à leurs tests d'éligibilité sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/operateurs](http://www.nathd.fr/operateurs)



## 3 JE M'ABONNE À LA FIBRE

Si j'ai accès à ses offres fibre, je m'abonne auprès de l'opérateur, **c'est la condition pour être raccordé au réseau.**



## 4 JE CONVIENS DE LA DATE DE MON RACCORDEMENT AVEC MON OPÉRATEUR

Une fois l'abonnement validé, l'équipe technique de raccordement de l'opérateur me contacte pour prendre rendez-vous.



## 5 MON OPÉRATEUR RACCORDE MON HABITATION OU MON LOCAL PROFESSIONNEL AU RÉSEAU PUBLIC FIBRE

1 mois environ après mon abonnement, l'équipe technique de raccordement se déplace à domicile pour installer la fibre et une prise optique sur laquelle sera branchée la box.

Selon la configuration de l'habitation, l'intervention de raccordement peut durer de 2 à 4 heures.

Quand l'intervention est terminée, je signe un compte-rendu d'intervention.

**Le raccordement est réalisé dès la première intervention dans 90% des cas. Pour les 10% restant, il sera réalisé lors d'un nouveau rendez-vous.**

Retrouvez toute l'information sur le raccordement sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/raccordement](http://www.nathd.fr/raccordement)

et en vidéo en scannant ce qrcode



## 6 JE PROFITE DE LA VITESSE DE LA FIBRE FIBRE CHEZ MOI !

Une fois le raccordement réalisé et la ligne activée par l'opérateur, il reste à brancher la Box pour bénéficier d'une connexion Internet ultra rapide et de tous les services de la fibre !





exploite et commercialise  
le réseau public fibre



Charente  
numérique

construit le réseau  
public fibre

## RÉSEAU PUBLIC FIBRE INFO - RACCORDEMENT

+ d'info sur : [www.nathd.fr/raccordement](http://www.nathd.fr/raccordement)

[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

0 806 806 006

Service gratuit  
+ prix appel

## ● Tout savoir sur le raccordement à la fibre

Le raccordement est la dernière étape de déploiement du réseau avant de bénéficier de la puissance de la fibre. Il consiste à tirer un câble de fibre optique entre le point de branchement au réseau public situé dans la rue, à proximité du bâtiment à raccorder, et la prise optique qui est installée l'intérieur de l'habitation ou du local professionnel.

L'équipement de l'opérateur sera ensuite branché sur la prise optique.



### VIDÉO LE RACCORDEMENT PAS À PAS

## l'abonnement à un forfait fibre auprès d'un opérateur déclenche le raccordement



### 1 TESTER SON ÉLIGIBILITÉ

Sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD [www.nathd.fr/eligibilite](http://www.nathd.fr/eligibilite), avec son adresse postale.



### 2 S'ABONNER AUPRÈS D'UN OPÉRATEUR

**C'est la condition pour être raccordé !**

Choisir un opérateur parmi ceux partenaires du réseau public et s'abonner à un forfait fibre.

Une fois l'abonnement validé, l'installateur de l'opérateur contacte l'abonné pour programmer un rendez-vous de raccordement à domicile.



### 3 RACCORDER L'HABITATION AU RÉSEAU PUBLIC FIBRE

Selon la configuration de l'habitation, le jour du rendez-vous l'intervention de raccordement à domicile peut durer de 2 à 4 heures.

Quand l'intervention est terminée, l'abonné signe un compte-rendu d'intervention.



### 4 LA FIBRE CHEZ SOI !

Une fois le raccordement réalisé et la ligne activée par l'opérateur, l'utilisateur n'a plus qu'à brancher la Box pour bénéficier d'une connexion Internet ultra rapide !

## Le raccordement n'est pas facturé à l'utilisateur

Grâce au montage financier mis en place par les collectivités, le raccordement n'est pas facturé à l'utilisateur. Sur le réseau public fibre, l'utilisateur ne paie que son abonnement.

### CEPENDANT

**Sur la propriété privée** généralement, le câble fibre utilise l'adduction existante du câble de téléphone cuivre, mais si des travaux s'avèrent nécessaires pour acheminer la fibre (viabilisation, élagage, goulottes à poser dans le logement par exemple), ils sont à la charge du propriétaire, comme pour les autres réseaux d'eau ou d'énergie.

Le propriétaire peut les faire lui-même ou les confier à une entreprise d'électricité, de voirie et réseaux divers ou d'élagage de son choix.

**Sur le domaine public, les travaux sont pris en charge par les collectivités.**

Par ailleurs, certains opérateurs peuvent facturer des frais d'accès au service (FAS) à leurs abonnés. Ces frais ne sont pas des frais de raccordement.

Afin de lutter contre la propagation de la Covid19, les raccordements sont actuellement réalisés dans le respect des mesures de sécurité sanitaires.

Un réseau public financé par vos collectivités

avec le soutien de



CHARENTE  
LE DÉPARTEMENT

LES ÉTABLISSEMENTS  
PUBLICS DE COOPÉRATION  
INTERCOMMUNALE

Plan France  
Très Haut Débit



## ● Le raccordement en détail

**CHAQUE HABITATION EST DIFFÉRENTE, LES CONFIGURATIONS ET LES RACCORDEMENTS AUSSI.**

Généralement, l'installateur suit le même chemin que celui du réseau téléphonique existant pour amener le câble de fibre optique jusqu'à l'intérieur de l'habitation.

### - À L'EXTÉRIEUR DE L'HABITATION

Depuis la rue, le câble de fibre optique arrive :

- Soit en **SOUTERRAIN** dans des fourreaux
- Soit en **AÉRIEN** sur des poteaux ou des façades

### - À L'INTÉRIEUR DE L'HABITATION

Le câble de fibre optique est installé dans les gaines du réseau téléphonique existant ou collé le long des plinthes de manière discrète.

Quand le chemin du réseau téléphonique n'est pas utilisable, dans la mesure du possible, l'installateur propose une solution (réutilisation des appuis aériens ou d'autres fourreaux existants...).

La prise et le câble téléphonique existants ne sont pas démontés lors de l'installation du nouveau câble fibre, car ils sont la propriété d'Orange.

## Concernant les collectifs de plus de 3 logements

Pour que la fibre soit amenée au sein d'un collectif de plus de 3 logements et que le raccordement d'un appartement soit possible, **une convention entre le syndicat mixte numérique du département et la copropriété doit avoir été signée** (à l'occasion d'une assemblée générale par exemple).

Une fois la convention signée et les travaux de déploiement réalisés, la marche à suivre pour raccorder l'appartement est la même que pour les maisons individuelles.

### À NOTER :

Le propriétaire ne peut pas s'opposer au raccordement de son locataire et pour toute information, le locataire doit contacter le propriétaire / bailleur de son logement.

## LES ÉQUIPEMENTS FIBRE DANS L'HABITATION

### L'installation de la prise optique

La prise optique est installée près d'une prise électrique et souvent à proximité de la télévision.

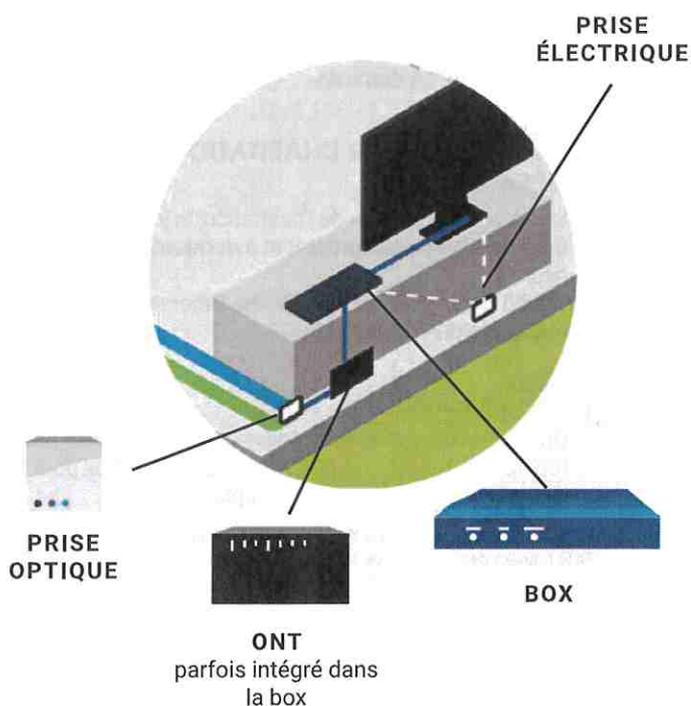
Pour les logements récents (depuis 2016), elle est installée dans la partie télécom du coffret électrique.

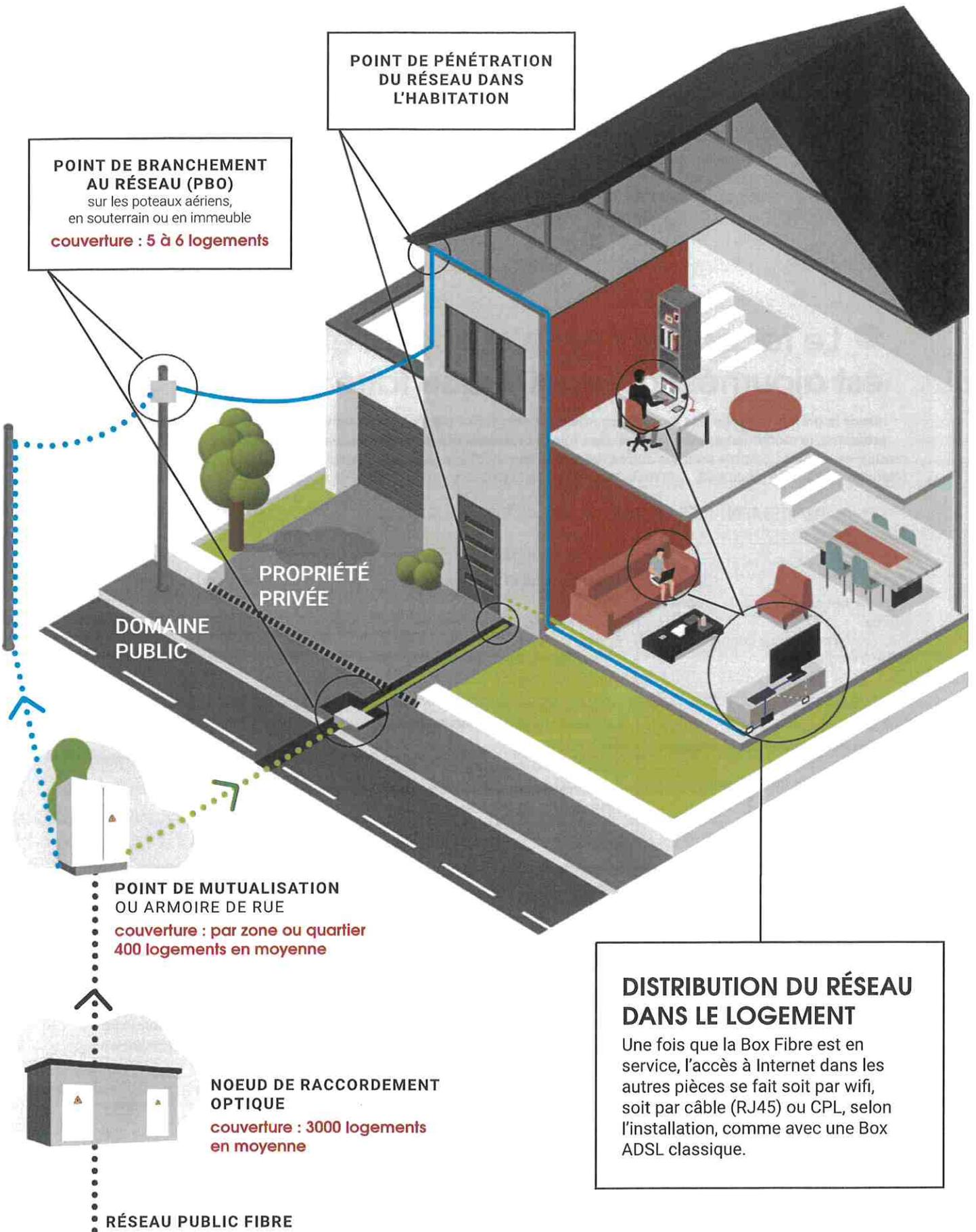
Une fois qu'elle est posée, le déplacement de la prise optique ne peut être réalisé que par l'opérateur et entraîne des frais à la charge de l'utilisateur.

Une seule prise optique est installée par logement.

L'installateur utilise les goulottes existantes ou colle discrètement le câble fibre jusqu'à l'emplacement de la prise optique.

Le câble fibre mesure moins de 5 mm de diamètre.







## Bien préparer son rendez-vous de raccordement

- •
- ✓ Prévoir une demi-journée de présence à domicile.
- ✓ Repérer où sont les prises téléphoniques classiques déjà en place.
- ✓ Réfléchir où installer la nouvelle prise optique, à proximité d'une prise électrique. L'emplacement de la Box actuelle ou du téléviseur peut être privilégié.
- ✓ Dans le cas d'un habitat collectif, s'assurer si possible que le local technique où arrive la fibre dans le bâtiment sera bien accessible par l'installateur (demander la clé du local si besoin).

Sur la propriété privée :

**SI LA FIBRE DOIT PASSER EN SOUTERRAIN DANS LE JARDIN**, dans la mesure du possible, vérifier et réparer au besoin les gaines et conduites bouchées ou cassées.

**SI LA FIBRE DOIT PASSER EN AÉRIEN**, élaguer les arbres qui vous appartiennent pouvant gêner son passage.

**SI LE CÂBLE NE PEUT PAS PASSER DANS VOS CLOISONS**, vérifier la disponibilité des goulottes existantes ou en prévoir de nouvelles. Dans le cas contraire, l'installateur pourra coller directement le câble sur la plinthe.

## Le raccordement n'a pas pu être réalisé, il est ajourné. Pourquoi ? Que faire ?

Dans la grande majorité des cas, le raccordement est réalisé dès la 1<sup>re</sup> intervention. Si l'installateur rencontre un problème, le raccordement est ajourné. Une fois le problème résolu, le raccordement est réalisé lors d'un nouveau rendez-vous. Ainsi, comme pour les autres réseaux d'eau ou d'énergie, selon les actions nécessaires à mettre en oeuvre (élagage, travaux de génie civil...), la réalisation du raccordement prend alors plus de temps (2 à 6 mois dans de rares cas).

### TRAITEMENT DES PRINCIPAUX CAS D'AJOURNEMENT DE RACCORDEMENT

	QUI INTERVIENT ? QUEL DÉLAI ?	QUI RENOUVELLE LE RENDEZ-VOUS ?
<b>CAS 1</b> <b>Travaux nécessaires sur la propriété privée</b> Fourreau à poser ou à déboucher, arbre à élaguer...	<b>Les travaux sont à la charge du propriétaire.</b> Il peut les faire lui-même ou les confier à un professionnel de son choix (entreprise d'électricité, de voirie et réseaux divers, d'élagage...)	<b>Le propriétaire doit contacter l'opérateur</b> dès que les travaux sont terminés pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.
<b>CAS 2</b> <b>Travaux nécessaires sur le domaine public</b> Fourreau à poser ou à déboucher, arbre à élaguer...	<b>Les collectivités prennent en charge les travaux</b> Délai, de 1 à 6 mois dans de rares cas. L'abonné n'a rien à faire. Son opérateur signale le cas et le constructeur du réseau lance les travaux.	<b>L'opérateur contacte l'abonné</b> quand les travaux sont terminés, pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.
<b>CAS 3</b> <b>Problème sur le réseau</b> (Équipement non accessible, problème technique...)	<b>Les collectivités prennent en charge les interventions</b> Délai, de 1 à 3 mois L'abonné n'a rien à faire. Son opérateur signale le cas et l'exploitant du réseau lance les interventions.	<b>L'opérateur contacte l'abonné</b> quand les interventions sont terminées, pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.
<b>CAS 4</b> <b>L'installateur ne s'est pas présenté au rendez-vous de raccordement.</b>	<b>L'abonné informe son opérateur</b>	<b>L'opérateur contacte l'abonné</b> pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement

Si le délai annoncé est dépassé et que l'abonné est sans nouvelle de son opérateur, il peut contacter le 0806 806 006 ou remplir un formulaire sur [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Pour plus de renseignements : [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

0 806 806 006

Service gratuit  
+ prix appel





exploite et commercialise  
le réseau public fibre



Charente  
numérique

construit le réseau  
public fibre

**FIBRE PRATIQUE ADDUCTION**  
**MAISON INDIVIDUELLE - HORS LOTISSEMENT**  
Grand public

+ d'info sur : [www.nathd.fr/adduction](http://www.nathd.fr/adduction)

[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr) 0 806 806 006 Service gratuit  
+ prix appel

## ● Tout savoir sur l'adduction pour le passage de la fibre

**Pour raccorder une habitation à la fibre, un passage doit permettre d'acheminer le câble de fibre optique entre le point de branchement au réseau situé dans la rue (sur un poteau ou en souterrain) et le point de pénétration de la fibre dans l'habitation. Il s'agit d'une adduction.**

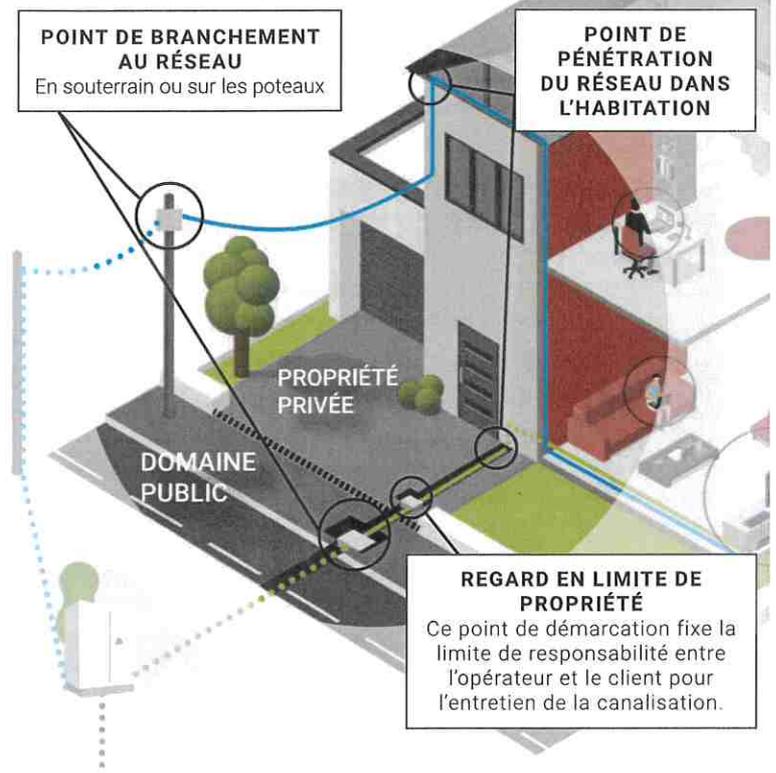
Généralement, le câble fibre utilise l'adduction existante du câble cuivre.

Si l'adduction n'est pas utilisable (quand le fourreau est cassé ou bouché par exemple) ou si elle n'existe pas (quand elle est en pleine terre ou quand l'habitation n'a jamais été raccordée au réseau téléphonique ou qu'il s'agit d'une construction neuve), des travaux de réparation ou de création sont nécessaires.

**Sur le domaine public, dans la rue, les travaux d'adduction reviennent aux collectivités.**

**Sur la propriété privée, dans le jardin, les travaux sont à la charge du propriétaire comme pour les autres réseaux de téléphonie, d'eau et d'énergie.**

Une fois que l'adduction est utilisable sur le domaine public et sur la propriété privée et que l'habitation est éligible à la fibre, le raccordement est possible. Il est réalisé par l'opérateur fibre de l'utilisateur qui a souscrit un abonnement à la fibre.



### ● SUR LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE

**La réalisation d'une adduction souterraine est recommandée par rapport à une adduction aérienne pour des raisons de pérennité et de sécurité.**

Les travaux nécessaires doivent respecter certaines normes, notamment la mise en place d'un regard en limite de propriété privée.

Ils peuvent être réalisés par le propriétaire ou par une entreprise de voirie et réseaux divers de son choix.

### ● SUR LE DOMAINE PUBLIC

**Les travaux d'adduction reviennent aux collectivités.**

### POUR UNE CONSTRUCTION NEUVE

Le permis de construire doit prévoir la réalisation et le financement des travaux d'adduction du réseau de télécommunication par son bénéficiaire, sur la propriété privée. (cf. Article L.332.15 du code de l'urbanisme).

Le propriétaire est dans l'obligation d'équiper une construction neuve d'une ligne de fibre optique dès lors que celle-ci est disponible. (cf. Article R.111-14 du Code de la construction et de l'habitation)

+ d'info sur : [www.nathd.fr/adduction](http://www.nathd.fr/adduction)

Un réseau public financé par vos collectivités

avec le soutien de



CHARENTE  
LE DÉPARTEMENT

LES ÉTABLISSEMENTS  
PUBLICS DE COOPÉRATION  
INTERCOMMUNALE

Plan France  
Très Haut Débit  
REPUBLIQUE FRANÇAISE



# ● Caractéristiques de l'adduction fibre souterraine sur la propriété privée

L'adduction souterraine permet le passage de la fibre du point de branchement optique jusqu'à l'habitation. Elle doit posséder les caractéristiques suivantes pour répondre aux normes en vigueur.

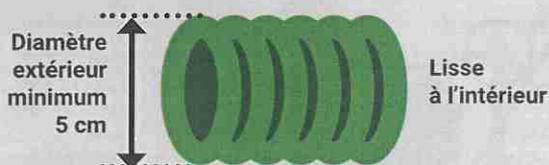
## Le fourreau vert pour le passage de la fibre



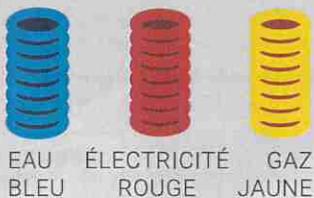
La couleur verte est importante, car chaque réseau possède une couleur d'adduction différente afin de pouvoir les distinguer. Le vert est dédié aux réseaux de télécommunication.

2 fourreaux, dont un de réserve, doivent être posés pour l'adduction fibre d'une habitation individuelle.

Fourreau en polyéthylène de couleur verte conforme à la norme NF EN 61386-24 :



### Les autres réseaux



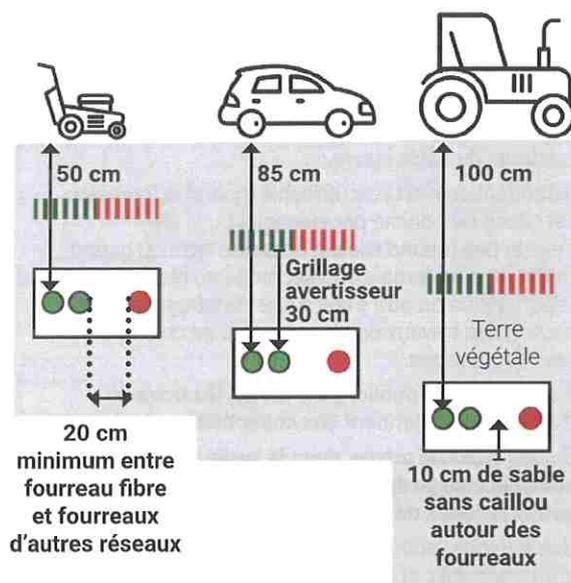
## Les tranchées



Les tranchées pour l'adduction fibre doivent respecter une profondeur minimale de 50 cm.

Lorsqu'un fourreau d'adduction fibre longe ou croise le fourreau d'un autre réseau, une distance minimale de 20 cm doit exister entre leurs points les plus rapprochés.

Un grillage avertisseur de couleur verte doit être posé à 30 cm au-dessus des fourreaux fibre.



## Les regards



Des regards de dimension minimum 30 x 30 x 30 cm doivent être placés sur le trajet du fourreau, à différents endroits :

- en limite de propriété privée,
- lorsque la distance entre la limite de propriété et l'habitation est supérieure à 40 mètres,
- à chaque changement important de direction du fourreau et/ou tous les 50 mètres,
- au pied de l'habitation, juste avant le point de pénétration du réseau dans celle-ci.

