

LA FIBRE POUR TOUS ?



Pourquoi passer du réseau téléphonique actuel (en cuivre) à un réseau fibré ?

Il devient difficile, parfois impossible pour ORANGE, *propriétaire du réseau cuivre*, d'entretenir ou de régler les problèmes posés par un réseau cuivre vieillissant dont certains matériels sont difficilement remplaçables. D'autre part, les besoins en connexion ont décuplé la demande en débit Internet et la connexion fibre consomme beaucoup moins d'énergie.

Cette migration vers la fibre, si elle n'est actuellement pas encore obligatoire, doit être demandée assez tôt pour éviter la saturation des demandes d'ici 2030, année espérée de fermeture technique totale du réseau cuivre. Il faut également penser à anticiper cette échéance et à identifier les équipements qui dépendent du réseau cuivre : téléalarmes ou téléassistance par exemple pour pérenniser leur fonctionnement.

À savoir :

- Il n'est déjà plus possible de demander une connexion ADSL si son secteur est éligible à la fibre,
- Pour les constructions neuves, la fibre fait partie de la viabilisation, comme l'électricité ou l'eau !
- le raccordement à la fibre est gratuit! Toutefois des travaux nécessaires sur les parties privatives et le remplacement de matériels obsolètes peuvent générer des frais, et le nouveau forfait est souvent plus cher...!
- Une fois le réseau cuivre fermé vos abonnements seront résiliés d'office. **Vous pouvez ne demander que la ligne fixe**, mais seuls Orange et SFR la proposent. **Vous n'êtes pas obligé** de souscrire à un forfait internet ! (*mais en pratique cela ne vous coûtera pas plus cher...*)

Je suis déjà connecté à Internet en mode ADSL. A quoi dois-je faire attention ?

- Si vous ne changez pas d'opérateur, vérifiez si vous devez changer votre abonnement et comment.
- Si vous changez d'opérateur... peut-être aurez-vous un raccordement gratuit en signe de bienvenue
- Dans tous les cas, pensez à demander la migration de votre numéro de téléphone fixe.
- ATTENTION !** dans certains cas votre box sera placée à un autre endroit que la box actuelle... ce qui pourrait vous poser des problèmes de puissance du Wi-Fi
- Si vous avez beaucoup d'équipements raccordés en Wi-Fi (volets, musique...) envisagez de garder le nom et le mot de passe de votre réseau actuel, si ceux-ci sont suffisamment sécurisés : tous vos appareils se reconnecteront alors sans problème au nouveau wifi



Mon logement n'a jamais été raccordé à la fibre. Comment va se passer le raccordement ?

Pour savoir si vous êtes éligible et connaître les opérateurs qui proposent des offres à votre adresse, consultez le site maconnexioninternet.arcep.fr

Après avoir déterminé si vous êtes éligible à la fibre auprès de l'opérateur commercial de votre choix, vous pouvez passer commande d'un abonnement chez cet opérateur.

L'opérateur choisi proposera un rendez-vous pour raccorder le logement. Lors de ce rendez-vous, il réalisera des travaux afin de tirer une fibre optique depuis le boîtier de branchement dont dépend le logement jusqu'à l'intérieur du logement. Ce point de branchement peut se situer à l'intérieur de l'immeuble (notamment pour les immeubles collectifs) ou bien à l'extérieur (sur un poteau, dans une chambre souterraine, sur une façade). Le technicien interviendra également au niveau de l'armoire fibre (le point de mutualisation) afin de relier la fibre venant de votre logement à son réseau. Cette armoire peut se situer dans les parties communes de votre immeuble s'il est situé en zones très denses (dans les grandes agglomérations) ou bien dans la rue.

L'opérateur choisi proposera **un rendez-vous** pour raccorder le logement. Lors de ce rendez-vous, il réalisera des travaux afin de tirer une fibre optique depuis le boîtier de branchement dont dépend le logement jusqu'à l'intérieur du logement. Ce point de branchement peut se situer à l'intérieur de l'immeuble (notamment pour les immeubles collectifs) ou bien à l'extérieur (sur un poteau, dans une chambre souterraine, sur une façade). Le technicien interviendra également au niveau de l'armoire fibre (le point de mutualisation) afin de relier la fibre venant de votre logement à son réseau. Cette armoire peut se situer dans les parties communes de votre immeuble s'il est situé en zones très denses (dans les grandes agglomérations) ou bien dans la rue.

Conseils pour se préparer à ce rendez-vous de raccordement à la fibre :

1 - Veillez à pouvoir accéder, lors du rendez-vous, aux points techniques du réseau en fibre optique :

- Dans les immeubles collectifs, l'accès aux boîtiers de branchement à l'étage et à l'armoire fibre située dans les parties communes de l'immeuble,
- Pour les maisons individuelles, s'assurer autant que possible que les plaques permettant d'accéder aux chambres de génie-civil sous le trottoir ou la chaussée situées à proximité sont accessibles (notamment qu'il n'y ait pas de voiture garée dessus !!).
- Demandez à vos voisins s'ils sont raccordés et s'ils ont eu des problèmes !!

2 – Vérifier :

- Le cheminement souhaité du câble de fibre optique sur le terrain privé ou dans les parties communes pour un immeuble. **L'opérateur pourra néanmoins proposer un autre cheminement s'il l'estime plus adapté par exemple,**
- **La position souhaitée du point de pénétration dans le logement et la position souhaitée des points de percements nécessaires sur le cheminement souhaité**
- L'autorisation d'intervenir dans les parties communes, le cas échéant (percements, etc.)
- Si le point de branchement est situé à l'extérieur, **les infrastructures (poteaux, fourreaux, etc.) permettant de faire passer la fibre sur le terrain privé** depuis la rue jusqu'au point de pénétration dans le logement. Si vous avez un doute à ce sujet, il peut être utile d'interroger votre opérateur sur les travaux à réaliser pour que le raccordement puisse être effectué.
- La position souhaitée pour la prise fibre dans le logement. (Si vous êtes déjà connecté en ADSL, l'emplacement idéal sera le plus souvent près de la box actuelle !)

À noter :

- Le technicien **devra, dans la mesure du possible, privilégier la réutilisation des fourreaux, goulottes, poteaux utilisés par les câbles en cuivre du réseau ADSL.** Toutefois, il faut veiller à ce que **le câble en cuivre du réseau ADSL ne soit pas retiré** avant que la fibre soit posée : en cas d'échec de raccordement à la fibre, vous n'auriez plus d'accès internet !

3 – Avant le raccordement :

- Votre fournisseur d'accès à internet vous envoie ou vous remet des **équipements** (box, boîtier TV, décodeur le cas échéant), le plus souvent **avant le rendez-vous d'installation de la fibre.**

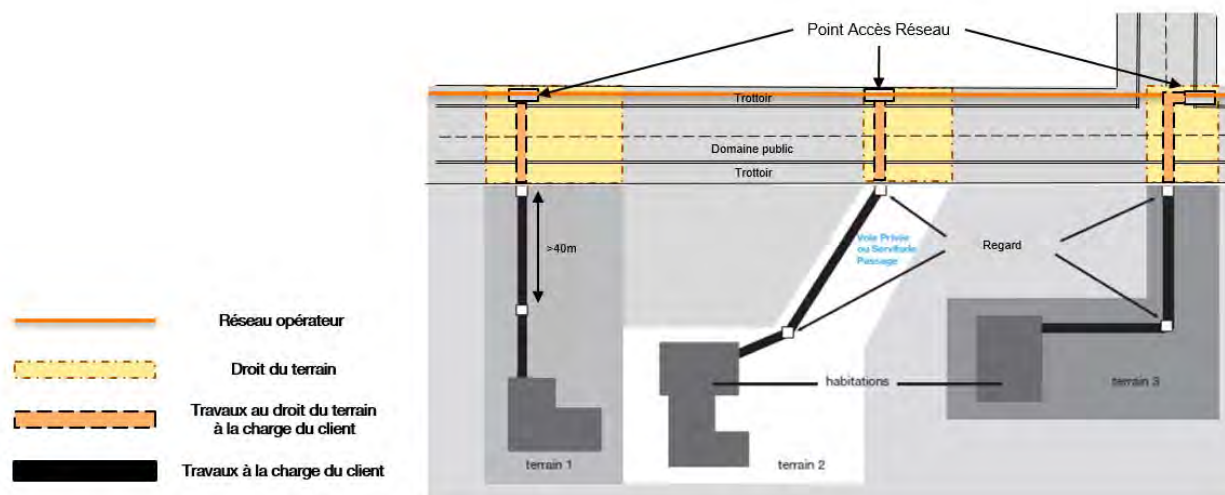
L'installateur (de préférence) ou vous-même pourrez alors, après le branchement, connecter ces équipements à votre prise fibre pour activer la connexion et ainsi bénéficier de votre abonnement.

- **Penser à conserver votre numéro de téléphone en demandant sa portabilité.**

4 - Le jour du raccordement :

- Soyez présent pendant **toute** la durée de l'intervention du technicien,
- N'hésitez pas à prendre **toutes les photos** qui vous paraîtraient utiles,
- Faites-lui part de vos souhaits quant au cheminement du câble, la position de la prise fibre, la position du point où la fibre pénètre dans le logement et des percements,
- Vérifiez qu'il réalise les travaux d'une manière qui vous convient,
- Selon les opérateurs, vous aurez à signer **une fiche en fin d'intervention** : **n'hésitez pas** à y mentionner les points d'insatisfaction ou les problématiques rencontrées lors de votre raccordement ou encore les réserves,

En maison individuelle, si mon opérateur commercial m'indique que des travaux sont nécessaires et qu'il ne peut pas me raccorder tant qu'ils ne sont pas faits, comment puis-je être raccorder ?



Vue en plan pour le raccordement de maisons individuelles

Des travaux supplémentaires peuvent être nécessaires afin que l'opérateur commercial puisse effectuer le raccordement :

- Dans les limites de la propriété privée, vous devez mettre à disposition les infrastructures (fourreaux, poteaux, goulottes...) nécessaires au passage de la fibre. **Ces travaux sont à votre charge.** Le technicien qui procèdera au raccordement a la capacité de fixer la fibre le long des murs, percer des trous, tirer un câble aérien ou tirer un câble dans un fourreau, mais il ne pourra pas par exemple creuser une tranchée sur le terrain (pour faire passer la fibre sous un jardin ...). Dans ce cas, il convient de contacter l'entreprise de travaux de votre choix pour réaliser ou réparer les infrastructures nécessaires (à votre charge) pour que le raccordement puisse avoir lieu. Vous ne devez pas hésiter à interroger votre fournisseur d'accès à internet sur les travaux à réaliser et à interroger les alternatives le cas échéant (possibilité d'un raccordement aérien au lieu de souterrain, etc.)
- A l'extérieur de la propriété privée, si **le logement est neuf, au droit du terrain**, le bénéficiaire de l'autorisation de construire, autrement dit le promoteur ou le propriétaire **doit en général réaliser le génie-civil d'adduction nécessaire jusqu'à l'équipement public existant au droit du terrain, permettant le passage des câbles en fibre optique sur le domaine public. La réalisation de cette partie des travaux est également à la charge du promoteur/propriétaire.**

En cas d'échecs répétés, et après avoir fait part de votre situation au service client de l'opérateur, n'hésitez pas à contacter votre association de consommateurs locale, l'UFC-QUECHOISIR de Nîmes.

Mon logement a déjà été raccordé à la fibre. Comment m'abonner et préparer mon rendez-vous ?

Après avoir déterminé si vous êtes éligible à la fibre auprès de l'opérateur de votre choix, vous pouvez passer commande d'un abonnement fibre chez l'opérateur que vous avez retenu.

Le logement a déjà été raccordé à la fibre, il dispose donc d'une prise fibre. Il s'agit d'un boîtier blanc fixé au mur d'environ 8cm par 8cm.

En général, une référence est indiquée sur une étiquette sur cette prise : il s'agit de la référence de la **Prise Terminale Optique**, dite « **référence PTO** ». Cette référence peut avoir différents formats, par exemple FI-1234-1234.

En métropole, la « référence **PTO** » est également indiquée sur l'**espace client** des abonnés de Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR depuis le 1^{er} juillet 2023, et sera inscrit, à partir du 1^{er} janvier 2024, sur les factures de ces derniers. Cette référence doit être communiquée à l'opérateur au moment où vous vous passez commande : il permet d'identifier votre prise de manière unique et durable et donc de fiabiliser votre commande, par exemple en cas de changement d'opérateur.

L'opérateur choisi vous proposera un rendez-vous pour connecter la prise à son réseau. Lors de ce rendez-vous, il réutilisera la prise existante du logement (autrement dit : il ne fera pas de travaux ni ne posera une nouvelle prise). Il interviendra également au niveau du point de mutualisation qui se situe :

- Pour les immeubles : dans les parties communes (le plus souvent à la cave, dans l'armoire technique ou dans le parking), il faudra dans ce cas veiller à libérer l'accès à cette armoire fibre lorsque l'opérateur interviendra.
- Dans la rue dans tous les autres cas.
- Dans tous les cas le fournisseur d'accès à internet vous envoie ou vous remet les équipements (box, boîtier TV, décodeur le cas échéant), le plus souvent avant le rendez-vous d'installation de la fibre. Vous pouvez alors connecter ces équipements à la prise fibre pour bénéficier de votre abonnement.

La réalisation de mon raccordement a causé des dégâts dans mon logement ou dans les parties communes. Que faire ?

1 – Prenez des photos de tous les dégâts constatés ou identifiés.

2 - Dans un premier temps, si le technicien de raccordement demande de signer une fiche de fin d'intervention, nous vous conseillons d'y **mentionner les dégâts** engendrés par l'intervention.

3 - Dans un second temps, vous pouvez contacter le service client de votre opérateur pour lui faire part de ces dégradations.

4 - En cas de litige persistant avec votre opérateur, vous pouvez demander l'appui de votre association de consommateurs locale, UFC-QUECHOISIR de Nîmes.

Quel est le coût d'un raccordement à la fibre ?

Les prix sont fixés librement par les fournisseurs d'accès à internet, donc chacun d'entre eux peut proposer des tarifs différents. Certains facturent des frais d'accès au service par exemple, d'autres non (par exemple pour un nouveau client).

Selon l'option retenue, le fournisseur d'accès à internet peut également facturer des services comme l'**installation « clé en main »** des équipements commerciaux (modem, box, boîtier TV...) par un technicien.

Ces frais sont précisés dans les **conditions générales de vente**, les contrats d'abonnement fournis par les opérateurs commerciaux. Pour une meilleure compréhension des offres commerciales, les opérateurs doivent également proposer **des récapitulatifs contractuels de chacune des offres**. Vous pouvez vous référer à ces synthèses afin de connaître l'ensemble des frais annexes au raccordement.

En règle générale, les travaux nécessaires sur le domaine privé au passage du câble de fibre (fourreau pour traverser le jardin etc...) sont à votre charge.

A l'inverse, les travaux nécessaires sur le domaine public ne sont en général pas à votre charge, sauf par exemple au droit du terrain **pour les constructions neuves**.

Source : ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques des postes et de la distribution de la Presse)

Rédigé par Jean Pierre BAC, UFC Que Choisir de Nîmes, MàJ mai 2025