
OBJECTIFS DU GUIDE

Ce guide a pour vocation de répondre aux principales questions posées par les administrés en les redirigeant vers les bons interlocuteurs (la plupart du temps les opérateurs).

Les sujets traités dans ce guide sont les questions concernant :

1. **L'éligibilité à la fibre optique,**
2. **Le raccordement à la fibre,**
3. **Les coupures ou des dégradations de service,**
4. **Signaler un dommage sur le réseau** (armoie ouverte, abimée, boitier ouvert, etc.),
5. **La fibre pour les entreprises**

INFORMATION GENERALE

Il y a deux réseaux fibre optique sur la commune, chacun couvrant une zone géographique différente de l'autre. Il y a le réseau construit et exploité par l'opérateur XpFibre (anciennement SFR) et celui construit et exploité par Covage devenu Altitude.

Cœur d'Essonne Agglomération a une mission de suivi des déploiements mais ne dispose pas de moyens pour agir sur le terrain.

Il n'est donc pas du ressort de l'Agglomération et de la commune de trouver une solution pour les administrés, mais par contre de les diriger vers les bons interlocuteurs chez les opérateurs, ce qui est l'objet de cette documentation. Par ailleurs, les opérateurs ne doivent pas se défaire de leur responsabilité liée à l'information de leurs clients.

Deux types d'opérateurs interviennent sur le réseau, voici leurs missions respectives :



Les **opérateur d'infrastructure (O.I)**, XpFibre et Covage/Altitude (dépend du secteur géographique) ont la responsabilité de déployer et d'exploiter les infrastructures et les câbles de leur réseau respectif.



Les **opérateurs commerciaux (O.C)** ont la responsabilité de commercialiser les offres d'accès à Internet aux administrés en utilisant le réseau déployé par l'O.I. Les opérateurs commerciaux sont également appelés **F.A.I (Fournisseurs d'Accès à internet)**.

1. L'éligibilité à la fibre optique

→ Suis-je éligible à la fibre ?

Rendez-vous sur www.coeuressonne.fr
Rubrique « **Très Haut Débit** » / « **Votre logement est-il éligible ?** » / **carte interactive**

→ Mon logement n'est pas éligible (PAVILLON OU IMMEUBLE)

Réseau Covage/Altitude : écrire à thd@coeuressonne.fr
Réseau XpFibre : formulaire en ligne : <https://www.xpfibre.com/contact>

→ Quels sont les FAI présents sur le réseau ?

Réseau Covage/Altitude : Ariane, Comcable, Coriolis, Knet, Nordnet, Vitis, Ozone, SFR, et dans certains secteurs Orange, Bouygues tél.
Réseau XpFibre : Bouygues Tél, Orange, Free, SFR
Faire le test d'éligibilité sur le site Internet de chaque opérateur

2. Le raccordement à la fibre

→ Comment être raccordé à la fibre ?

Le dernier tronçon de fibre optique jusqu'au logement sera installé par l'opérateur fournisseur d'accès internet (FAI) auprès duquel vous aurez pris un engagement d'abonnement.

Lors de la construction du réseau, la fibre optique est installée jusqu'à un boîtier de terminaison (PBO) proche de votre logement, dans la rue pour les pavillons ou dans les parties communes pour les immeubles.

Le dernier tronçon de fibre optique, entre le PBO et votre logement, appelé raccordement final, est réalisé par l'opérateur fournisseur d'accès internet (FAI) auprès duquel vous aurez pris un engagement d'abonnement. Ce dernier organisera un rendez-vous pour amener la fibre jusqu'au logement et faire la mise en service de l'installation.

→ Comment se passe le raccordement à la fibre ?

Le technicien mandaté par votre FAI qui viendra faire le raccordement sera outillé et en mesure de faire toutes les opérations nécessaires au bon déroulement de l'intervention.
La fibre optique empruntera le même chemin que le câble téléphonique, aérien ou souterrain.
Si le logement n'est pas équipé d'une prise optique, elle sera installée à l'endroit souhaité.

Le technicien mandaté par votre FAI sera en mesure de faire toutes les opérations nécessaires au raccordement cependant, il vous est possible de préparer le raccordement notamment dans les parties privatives.

Vous habitez dans une maison individuelle :

La fibre optique emprunte généralement le même chemin que le câble télécom cuivre (ADSL). Si le logement est raccordé en aérien, c'est-à-dire que le câble téléphonique passe sur des poteaux dans la rue et arrive en façade de la maison, la fibre arrivera également en façade.

Dans ce cas, le technicien fera un percement en façade et fera cheminer la fibre dans les gaines s'il y en a, sinon elle sera fixée à la colle sur les murs. Pour des raisons esthétiques ou autres, vous pouvez prévoir de faire le percement vous-même ou préparer le cheminement de la fibre à l'intérieur du logement (pose de goulottes par exemple).

Si le raccordement de la maison est souterrain, c'est-à-dire que le câble téléphonique transite dans la rue sous trottoir ou sous chaussée ou descend le long d'un poteau puis transite sous terre, vous pouvez préparer le raccordement de votre logement en vérifiant la disponibilité du fourreau entre l'intérieur du logement et la limite de propriété. Cette opération est réalisée à l'aide d'une aiguille (câble en nylon semi-rigide) que l'on pousse dans le fourreau pour vérifier la continuité jusqu'aux infrastructures dans la rue. Les éventuels travaux nécessaires à la création ou la remise en état des fourreau entre le logement et la limite de propriété sont à la charge du propriétaire.

Lorsque le tronçon fibre sera installée, le technicien réalisera la continuité optique entre le logement et l'armoire de rue qui dessert le quartier.

Vous habitez dans un immeuble ou logement collectif :

Si l'immeuble est récent, construit après 2012, il devrait être pré-équipé pour la fibre optique. Dans ce cas, il n'y aura aucun percement ou passage de câble. Le technicien assurera juste la continuité de la fibre préinstallée dans le logement jusqu'à l'armoire dans la rue.

Si l'immeuble est moins récent et que la fibre a été installée uniquement dans les parties communes, vous pouvez préparer le cheminement du câble fibre à l'intérieur du logement (pose de goulottes).

→ Echec de raccordement à cause de fourreaux bouchés ou écrasés

○ Dans le domaine privé (entre la limite de propriété et le logement)

Dans le domaine privé, les travaux de réparation nécessaires à l'acheminement de la fibre optique sont à la charge du propriétaire. Une nouvelle intervention sera programmée lorsque le propriétaire aura fait savoir à son opérateur que les travaux ont été faits.

Lorsqu'il y a une difficulté de raccordement à la fibre à cause de fourreaux bouchés ou inexistant sur le domaine privé, le technicien indique dans son compte-rendu d'intervention que le blocage est situé dans le domaine privé (entre la limite de propriété et l'endroit où se situera la prise THD dans votre logement). Dans ce cas, les travaux de réparation nécessaires à l'acheminement de la fibre optique sont à la charge du propriétaire. Une nouvelle intervention sera programmée lorsque le propriétaire aura fait savoir à son opérateur que les travaux ont été faits.

L'Agglomération ne dispose ni des informations techniques du réseau, ni des plans du réseau télécom.

○ Sur le domaine public (chaussée, trottoir)

=>>> Opérateur commercial (FAI) doit faire les démarches nécessaires auprès des bons interlocuteurs pour que votre raccordement aboutisse. Lorsque les travaux seront réalisés, une nouvelle intervention sera programmée par votre opérateur afin de finaliser le raccordement.

Durant cette phase, votre opérateur fournisseur d'accès à Internet (FAI) reste votre interlocuteur privilégié.

Lorsqu'il y a une difficulté de raccordement à la fibre à cause de fourreaux bouchés ou inexistants sur le domaine public, le technicien qui est intervenu a dû indiquer dans son compte-rendu d'intervention que le blocage est situé sur le domaine public (chaussée ou trottoir). Dans ce cas, c'est votre opérateur qui doit faire les démarches nécessaires auprès de l'opérateur d'infrastructure pour que votre raccordement aboutisse. Lorsque les travaux seront réalisés, une nouvelle intervention sera programmée par votre opérateur afin de finaliser le raccordement.

Durant cette phase, votre opérateur fournisseur d'accès à Internet (FAI) reste votre interlocuteur privilégié.

L'Agglomération ne dispose ni des informations techniques du réseau, ni des plans du réseau télécom. Les travaux nécessaires au raccordement d'un particulier ne sont jamais pris en charge par l'Agglomération ou la commune, le réseau télécom ne leur appartenant pas.

➔ Echec de raccordement, problème lié au réseau (PBO, Armoire, route optique)

=>>> Opérateur commercial (FAI) doit faire remonter les problèmes rencontrés par le technicien auprès de l'exploitant du réseau afin que ce dernier procède aux réparations. Suite à ces actions, un nouveau rendez-vous sera fixé pour finaliser le raccordement.

Dans la plupart des cas, lorsque le technicien missionné par votre opérateur (FAI) n'a pas réussi à identifier le bon boîtier (PBO) ou l'armoire de rue qui dessert le quartier, la situation peut être débloquée rapidement via la hotline de l'exploitant du réseau. Si le problème n'est pas résolu lors du rendez-vous, les informations précises de l'échec de raccordement, indiquées dans le compte rendu du technicien, sont remontées à l'exploitant du réseau qui déclenchera des actions de maintenance corrective. Suite à ces actions, l'exploitant du réseau averti l'opérateur qui organisera un nouveau rendez-vous pour finaliser le raccordement.

Ces échanges entre l'exploitant du réseau et l'opérateur (FAI) se font en direct et suivent des procédures spécifiques dédiées aux opérateurs. L'Agglomération n'a pas accès à ces informations et ne peut donc pas intervenir sur les problématiques de raccordement.

Durant cette phase, votre opérateur fournisseur d'accès à Internet (FAI) reste votre interlocuteur privilégié. Il est le seul à pouvoir s'assurer du suivi de votre dossier.

➔ Demande de raccordement plus de 3 mois, autres

Ecrire à thd@coeuressonne.fr

3. Les coupures ou dégradations de services

→ Je subis une coupure ou une perte de débit, que faire ?

=>>> Opérateur commercial (FAI). Il a pour mission de vous assister pour le rétablissement de votre connexion et pour l'obtention des services auxquels vous avez souscrits.

Pour tout ce qui concerne votre connexion à la fibre optique, votre interlocuteur privilégié est votre opérateur fournisseur d'accès à Internet (FAI). Il a pour mission de vous assister pour le rétablissement de votre connexion et pour l'obtention des services auxquels vous avez souscrits.

Seul votre opérateur commercial (FAI) peut déclencher une intervention ou solliciter l'opérateur d'infrastructure (exploitant du réseau) s'il est nécessaire d'intervenir sur le réseau.

L'Agglomération n'intervient pas sur le réseau et ne peut pas solliciter directement le service de maintenance du réseau.

→ Coupures récurrentes, que fait l'Agglo

L'Agglomération n'intervient pas au cas par cas.

Les élus ont écrit au secrétaire d'état en charge du Numérique Cédric O, à l'ARCEP (régulateur télécoms) et ont lancé une pétition en ligne qui sera transmise à l'ARCEP

Pour faire remonter des dysfonctionnements relevant de la responsabilité des opérateurs commerciaux ou de l'opérateur d'infrastructure :

- ARCEP :
<https://jalerte.arcep.fr/>
- Médiation des communications électroniques :
<https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>

Les problèmes de coupures de connexion de fibre optique sont régulièrement remontés par les élus et les services de l'Agglomération auprès de l'opérateur d'infrastructure.

Le mode d'intervention sur le réseau, mode STOC, imposé par les opérateurs commerciaux d'envergure nationale (Orange, Bouygues, SFR, Free) est en partie responsable des dysfonctionnements sur le réseau.

Il consiste à ce que l'opérateur d'infrastructure (opérateur qui exploite le réseau) sous-traite aux opérateurs commerciaux (FAI) le raccordement final de l'abonné et la maintenance sur ce dernier tronçon de fibre entre le logement et les installations dans la rue.

Les opérateurs commerciaux (FAI) font intervenir sur le réseau, par le biais de contrats de sous-traitance en cascade, une multitude d'intervenants parfois non qualifiés, non outillés, basés relativement loin de notre territoire, qui n'hésitent pas à dégrader le réseau ou débrancher un abonné pour raccorder leur client..

Un courrier signé de l'ensemble des maires de Cœur d'Essonne Agglomération a été adressé il y a quelques jours à monsieur Cédric O, secrétaire d'état chargé de la transition numérique et des communications électroniques, pour lui faire part des dysfonctionnements dans le déploiement de la fibre sur notre territoire. Une copie du courrier a également été adressé à la Présidente de l'ARCEP.

→ Coupure de plus de 2 mois, autres

Ecrire à thd@coeuressonne.fr

4. Signaler un dommage sur le réseau (armoires ouvertes ou abimées, boîtiers ouverts, etc.)

→ Boîtier, armoire ouverte, endommagé ou vandalisé.

Vous pouvez transmettre le signalement directement à l'exploitant du réseau :

Réseau Covage/Altitude : <https://www.covage.com/> (lien contact en bas de page)

Réseau XpFibre : <https://www.xpfibre.com/contact>

L'Agglomération n'intervient pas sur le réseau.

5. Pour toute demande d'entreprise et professionnel :

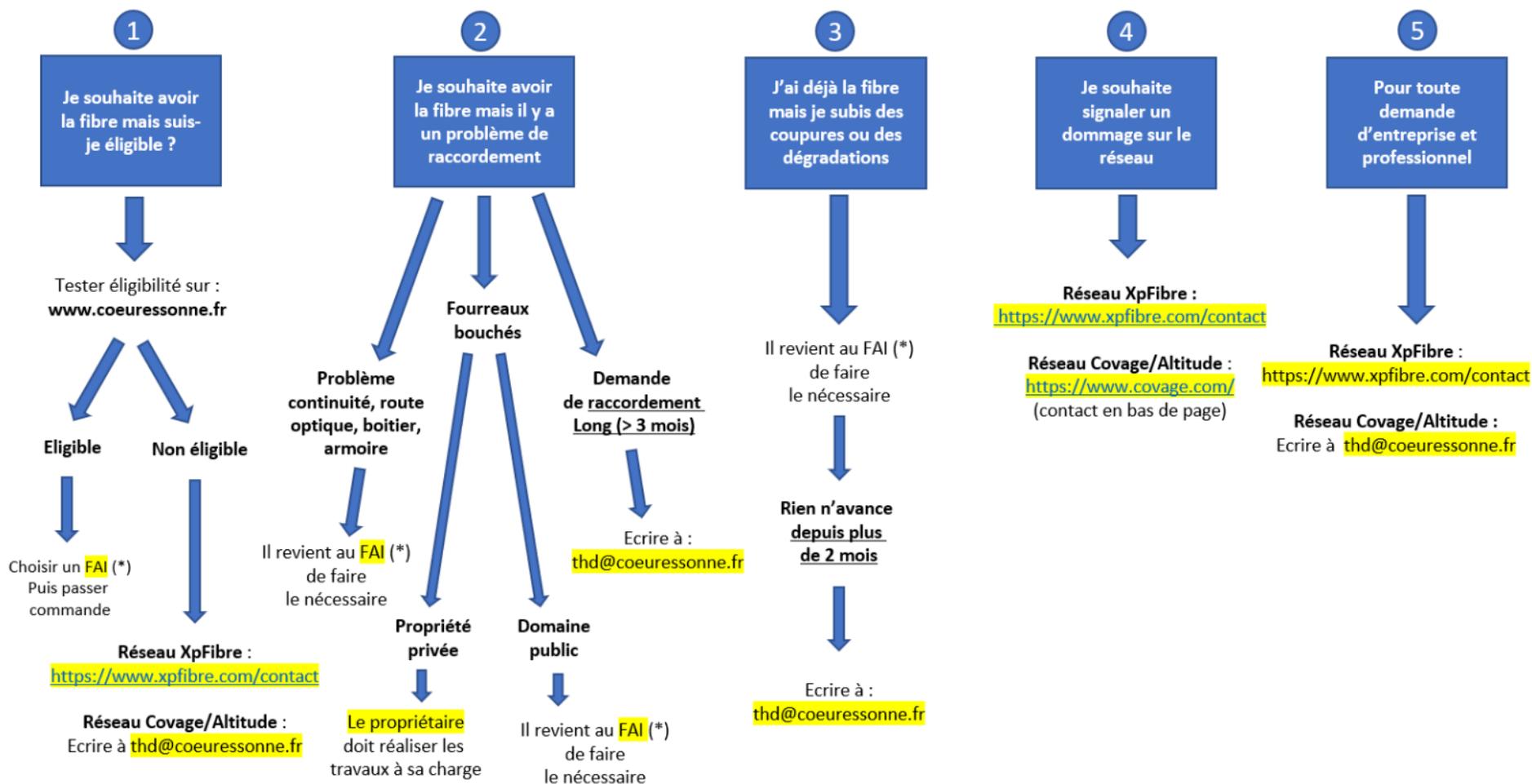
Réseau Covage/Altitude : écrire à thd@coeuressonne.fr

Réseau XpFibre : formulaire en ligne : <https://www.xpfibre.com/contact>

6. Quel est le rôle de l'Agglomération ?

L'Agglomération a un rôle de suivi du déploiement et de facilitateur entre les différents acteurs liés au réseau de fibre optique (syndicat, commune, opérateur d'infrastructure, entreprises, etc.)

L'Agglomération ne dispose pas de moyens pour agir sur le terrain.



(*) **FAI** : Fournisseur d'Accès à Internet auquel vous allez ou avez déjà souscrit à une offre Internet

Cœur d'Essonne Agglo : Guide d'aide pour les usagers – gestion des demandes ou problèmes au sujet de la fibre optique

