NATHD
Le Service Public de la Fibre en Nouvelle-Aquitaine

RÉSEAU PUBLIC FIBRE INFO
RACCORDEMENT

+ d'info sur : www.nathd.fr/raccordement

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 chez soi. Cette intervention réalisée par des techniciens consiste à tirer un câble de fibre optique entre le point de branchement au réseau public situé dans la rue 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
Scanner ce QRCODE avec un smartphone pour accéder à la vidéo.

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**, 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 L'HABITATION EST RACCORDÉE AU RÉSEAU

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.
Le raccordement est réalisé dans le respect des mesures de sécurité et des règles sanitaires en vigueur.

4 LA FIBRE CHEZ SOI !

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 !

La prise en charge du raccordement

Grâce au montage financier mis en place par les collectivités, le raccordement technique n'est pas facturé à l'usager. Si des travaux d'adduction au réseau ne sont pas nécessaires, l'usager ne paie que les frais de son abonnement facturés par son opérateur.

À NOTER

Dans la majorité des cas, le câble fibre passe par le chemin existant du câble téléphonique cuivre (l'adduction au réseau de télécommunications).

Cependant, si des travaux s'avèrent nécessaires pour acheminer la fibre :

- Sur la propriété privée, ils sont à la charge du propriétaire (viabilisation, élagage, goulottes à poser dans le logement par exemple), comme pour les autres réseaux d'eau ou d'énergie.

- Sur le domaine public, dans certains cas, l'adduction au réseau de télécommunications est manquante (logement jamais raccordé au réseau cuivre historique par exemple). Pour être raccordé à la fibre, une participation financière et la constitution d'un dossier pourront être demandées à l'usager.

Par ailleurs, certains opérateurs peuvent facturer des frais d'accès au service (FAS) à leurs abonnés.

Un réseau public financé par vos collectivités

Région Nouvelle-Aquitaine
Dordogne Périgord · Lot-et-Garonne · Charente · Corrèze · La Creuse le Département
LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE COOPÉRATION INTERCOMMUNALE

avec le soutien de

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 le 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.

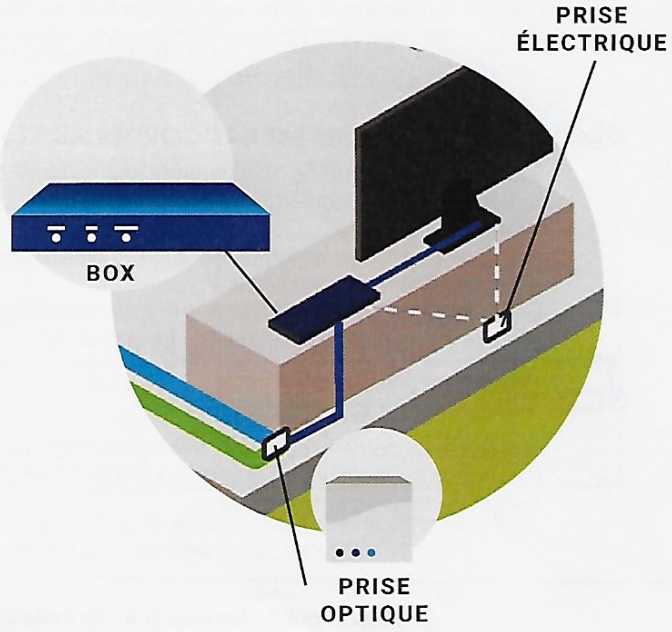
Pour les logements construits à partir de 2016, elle est installée dans la partie télécom du coffret électrique.

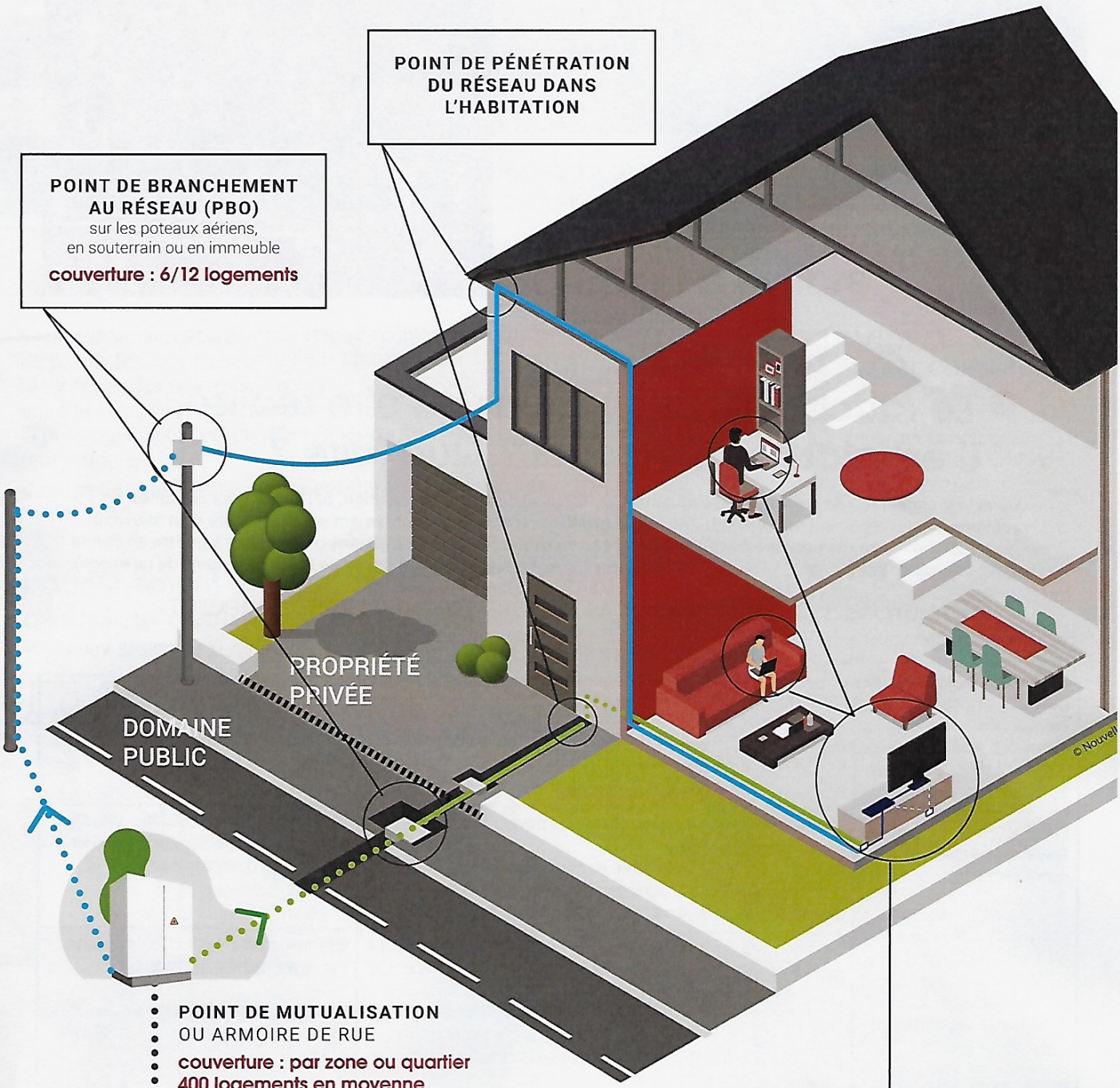
Une seule prise optique est installée par logement.

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'usager.

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.





DISTRIBUTION DU RÉSEAU DANS LE LOGEMENT

Une fois que la Box Fibre est en service, l'accès à Internet dans les autres pièces se fait soit par wifi, soit par câble (RJ45) ou CPL (courants porteurs en ligne via le réseau électrique), selon l'installation, comme avec une Box ADSL.

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 technique 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 avant le rendez-vous de raccordement.

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 1re 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 œuvre (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 ?
CAS 1 **Travaux nécessaires sur la propriété privée** (fourreau à poser ou à déboucher, arbre à élaguer par exemple)	**Les travaux sont à la charge du propriétaire.** 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...)	**Le propriétaire contacte l'opérateur** dès que ses travaux sont terminés pour renouveler le rendez-vous de raccordement.
CAS 2 **Travaux nécessaires sur le domaine public**	**Les collectivités prennent en charge les travaux** (fourreau à déboucher par exemple) Délai prévisionnel : 2 à 6 mois dans de rares cas. L'abonné n'a rien à faire. Son opérateur signale le cas pour le lancement des travaux par le constructeur du réseau.	**L'opérateur contacte l'abonné** quand les travaux sont terminés, pour renouveler le rendez-vous de raccordement.
	Dans certains cas, l'adduction au réseau de télécommunications est manquante sur le domaine public (logement jamais raccordé au réseau cuivre historique par exemple). Une participation financière et la constitution d'un dossier pourront être demandées à l'usager. Les travaux seront réalisés sous réserve d'accord dans un délai prévisionnel de 2 à 6 mois dans de rares cas.	**Information et constitution de dossier sur : www.nathd.fr/adduction** **L'usager contacte l'opérateur** quand les travaux sont terminés et qu'il est éligible à la fibre.
CAS 3 **Problème sur le réseau** (équipement non accessible, problème technique...)	**Les collectivités prennent en charge les interventions** Délai prévisionnel : 1 à 3 mois L'abonné n'a rien à faire. Son opérateur signale le cas pour le lancement des interventions par l'exploitant du réseau.	**L'opérateur contacte l'abonné** quand les interventions sont terminées, pour renouveler le rendez-vous de raccordement.
CAS 4 **L'installateur ne s'est pas présenté au rendez-vous de raccordement**	**L'abonné en informe son opérateur**	**L'opérateur contacte l'abonné** pour renouveler le rendez-vous de raccordement.

Si le délai de résolution du problème annoncé est dépassé et que l'usager est sans nouvelle de son opérateur, il peut contacter le 0806 806 006 ou remplir un formulaire sur www.nathd.fr