

FIBRE OPTIQUE

INFOS PRATIQUES



LE DÉPARTEMENT
ACCOMPAGNE LES COMMUNES

ISERE.FR

isère
LE DÉPARTEMENT



1. DÉMARCHES RELATIVES AU RÉSEAU FIBRE

Édito

Les travaux de déploiement du réseau de fibre optique en Isère continuent de progresser. Aujourd'hui, environ 80% du réseau est déployé à l'échelle de notre département et nous nous félicitons de ces avancées.

La construction de cette infrastructure constitue un levier essentiel pour dynamiser notre territoire et renforcer l'attractivité de nos communes. En pilotant ce chantier ambitieux, l'engagement du Département est clair : offrir à chaque Isérois un accès à une connexion Internet rapide et fiable, condition indispensable pour le développement économique, le désenclavement des territoires et l'inclusion numérique de tous.

Conscients des interrogations légitimes suscitées par ce projet d'envergure, nous avons souhaité rédiger un guide pratique à l'attention des communes, intercommunalités et usagers, permettant de vous fournir toutes les informations essentielles pour vous accompagner dans cette transition. Vous y trouverez des conseils, des explications sur les procédures ainsi que des contacts utiles pour vous assister dans toutes vos démarches relatives à la fibre optique.

En parallèle au déploiement de la fibre, le lancement par Orange de son plan de décommissionnement du réseau cuivre historique soulève de nouveaux défis auxquels les collectivités seront associées. Cette nouvelle étape nécessitera une coordination étroite entre les acteurs locaux et les opérateurs pour garantir une transition fluide et sans rupture de service pour l'ensemble des usagers.

Les services du Département restent mobilisés pour vous apporter des réponses et vous accompagner sur les différentes problématiques rencontrées.

Le Département soutient également les projets de raccordement des bâtiments publics et de vidéoprotection sur le Réseau d'Initiative Publique. Vous pouvez, à ce titre, bénéficier d'un accompagnement technique et financier spécifique.



Jean-Pierre Barbier
Président du Département de l'Isère



METTRE À JOUR SON ADRESSAGE

Un adressage à jour est indispensable pour le déploiement de la fibre optique. La mairie doit déclarer, certifier et tenir à jour ses adresses dans la Base Adresse Nationale (BAN).

→ Consulter la BAN :

<https://adresse.data.gouv.fr>

→ Mettre à jour la BAN :

<https://adresse.data.gouv.fr/programme-bal>

→ Se former à l'utilisation de la BAN :

<https://adresse.data.gouv.fr/evenements>



DÉCLARER DE NOUVELLES CONSTRUCTIONS

Les bénéficiaires d'un permis de construire (particulier, promoteur, lotisseur, aménageur) doivent désormais s'adresser à THD38 (filiale de Xp Fibre) ou à un prestataire spécialisé de leur choix, dès l'obtention du permis de construire, pour demander leur raccordement aux infrastructures télécom. La liste des prestataires isérois est disponible sur le site de l'ARCEP.

→ Fiche pratique :

www.arcep.fr

« Raccorder un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense »

→ Déclarer une nouvelle construction :

www.iserefibre.fr

Rubrique « Déclarer une nouvelle construction »

(site de l'opérateur en charge du déploiement de la fibre)



ATTENTION : la mairie doit au préalable avoir déclaré et certifié l'adresse de la nouvelle construction dans la BAN pour permettre le dépôt du dossier.



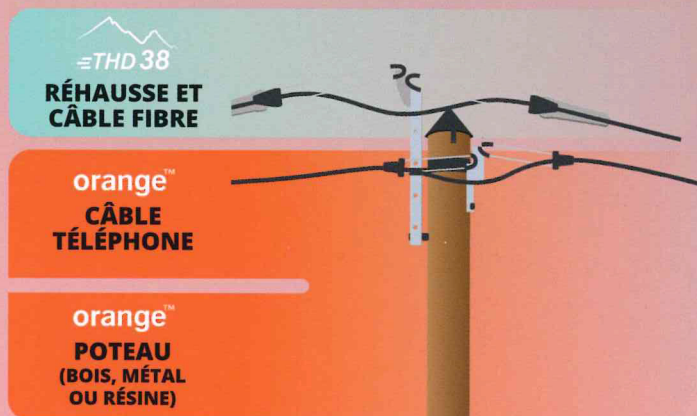


SIGNALER UN DOMMAGE SUR LE RÉSEAU

Toute personne constatant un dommage sur les réseaux télécom peut effectuer un signalement aux opérateurs concernés (**THD38 pour la fibre, Orange pour le réseau cuivre et les poteaux**) : câble détendu ou décroché, poteau cassé, boîtier endommagé...

RAPPEL

Pour limiter les dommages sur les réseaux aériens, il est primordial que les propriétaires effectuent l'élagage de leur végétation autour des câbles et poteaux télécom.



DÉCLARER UN DOMMAGE

→ Déclarer un dommage sur le réseau THD38
www.xpfibre.com/ddr

→ Déclarer un dommage sur le réseau ORANGE
<https://dommages-reseaux.orange.fr>



POUR RÉPONDRE EFFICACEMENT
AUX ADMINISTRÉS

PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES ADMINISTRÉS

Lorsque les administrés sont à cours de ressources pour régler les soucis qu'ils rencontrent sur le réseau fibre, les mairies peuvent être sollicitées.

Pour vous accompagner dans vos démarches, vous trouverez ci-dessous quelques éléments de réponse à leur apporter.

Ces soucis peuvent également être relayés à votre interlocuteur collectivité.



ÉLIGIBILITÉ PLANNING DE DÉPLOIEMENT



La liste des adresses éligibles ainsi que le planning des déploiements sont consultables sur le site de THD38. Il est également possible de tester son éligibilité sur les sites des différents opérateurs.

→ Site internet THD38

→ Hotline THD38

www.iserefibre.fr

0 806 000 354

Service & appel
gratuits



PROBLÈMES RENCONTRÉS LORS DU RACCORDEMENT

Des difficultés peuvent survenir lors du raccordement d'un logement.

En cas de problème en domaine privé (fourreau bouché, écrasé, etc.) : il est du ressort du propriétaire d'effectuer la réparation ou de mettre à disposition un cheminement alternatif pour son raccordement.

En cas de problème en domaine public (fourreau cassé sous le trottoir ou la chaussée par exemple) : il appartient à l'opérateur, et à lui seul, de signaler le problème à THD38 dans son compte-rendu d'intervention. Seul le signalement de l'opérateur permettra d'enclencher une intervention de THD38.

En cas de problème lié au réseau de fibre optique (boîtier saturé, fibre qui ne fonctionne pas), il appartient à l'opérateur et à lui seul, de signaler le problème à THD38 dans son compte-rendu d'intervention. Seul le signalement de l'opérateur permettra d'enclencher une intervention de THD38.

En dernier recours, si un administré fait face à une situation inextricable et qui s'éternise, la mairie peut interroger le responsable des relations collectivités chez THD38.





PANNES DE CONNEXION

(client déjà raccordé)

En cas de panne de la connexion, **il est du ressort exclusif de l'opérateur d'effectuer un diagnostic et de déclencher si nécessaire un ticket d'incident auprès de THD38.** THD38 ne peut intervenir sans signalisation déclenchée par l'opérateur du client.

Il est donc primordial de solliciter en premier lieu le Service Client de l'opérateur. En effet, l'opérateur est soumis à une obligation de résultat quant au service qu'il fournit (article 1147 du code civil). Il dispose de plusieurs leviers pour faire intervenir THD38 lorsqu'un de ses clients est en panne.

En cas de panne collective (plusieurs administrés concernés sur un même secteur), la mairie peut alerter le responsable relations collectivités chez THD38.



VOIES DE RECOURS POUR LES ADMINISTRÉS

→ Alerter l'ARCEP :
<https://jalerte.arcep.fr>

L'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) est une autorité administrative chargée de réguler l'activité des opérateurs. Elle veille notamment à la qualité de service des différents réseaux. Les alertes qu'elle reçoit lui permettent d'orienter ses contrôles, voire d'intervenir auprès des opérateurs défaillants.

→ Demander une indemnisation
à son opérateur (modèle de courrier) :
www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1864

Suite à un problème de connexion, l'opérateur doit à minima rembourser l'abonnement au prorata de la période de coupure.

				
1^{er} niveau Service client	39 00 ou réclamation via l'espace client en ligne.	Service Clients TSA 10101 69947 LYON Cedex 20	Service Réclamations 75371 Paris Cedex 08	Service Clients TSA-59013 60643 Chantilly Cedex
2^e niveau Service consommateur	Service Consommateurs Orange FIXE 33734 Bordeaux cedex 9	Service recours Consommateurs TSA 20102 69947 LYON Cedex 20	Service National Consommateur 75371 Paris Cedex 08	Service Consommateurs TSA-59013 60643 Chantilly Cedex
3^e niveau Commun à tous les opérateurs	Médiateur des télécommunications En cas de litige persistant avec un opérateur commercial, et sous réserve d'avoir épuisé les voies de recours (service client et service consommateurs), le Médiateur des télécommunications est un organisme qui peut intervenir pour trouver une solution amiable entre l'opérateur commercial (FAI) et le client.  → La saisine du Médiateur est gratuite et s'effectue en ligne : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373 https://www.mediation-telecom.org			

2. L'OFFRE DE SERVICE DU DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE POUR LES COLLECTIVITÉS

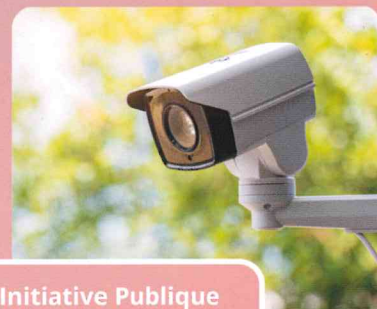


Raccorder et interconnecter ses bâtiments publics à la fibre optique

Le Réseau d'Initiative Publique a été conçu pour permettre aux collectivités qui le souhaitent de raccorder leurs différents sites (mairie, écoles, équipements sportifs, bâtiments publics...) à la fibre optique et de les interconnecter, en créant un réseau indépendant (on parle de GFU, Groupe Fermé d'Utilisateurs).

Outre son intérêt technique (performance et sécurité de la connexion), cette solution est économiquement vertueuse. Elle permet d'optimiser vos budgets télécom, en réduisant les coûts de fonctionnement au profit d'investissements de long terme.

Les services du Département sont à votre disposition pour réaliser une analyse de vos besoins ainsi qu'une pré-ingénierie technique et financière, et vous apporter une aide à la décision face aux solutions de raccordement qui s'offrent à vous.



Mobiliser le Réseau d'Initiative Publique pour déployer la vidéoprotection

Le Département accompagne et soutient financièrement les communes et leurs groupements qui déploient des projets de vidéoprotection.

Une bonification de la subvention est possible si la collectivité mobilise le réseau d'initiative publique pour collecter les flux vidéo de ses caméras de vidéoprotection dans le cadre d'un GFU ;

Un complément de subvention est également alloué aux collectivités qui participent, grâce au déploiement d'une caméra, à la protection d'un bien départemental, tel qu'un Nœud de Raccordement Optique (NRO).

→ Retrouvez toutes les informations sur :
www.isere.fr/node/5977#video-protection



LA PROCHAINE ÉTAPE : FERMETURE PROGRESSIVE DU RÉSEAU CUIVRE (ADSL)

Le réseau cuivre est l'infrastructure historique supportant le téléphone fixe et l'ADSL. Il arrive désormais en fin de vie. **Moins performant et beaucoup plus énergivore que la fibre optique**, son entretien devient plus coûteux au fur et à mesure que les clients le délaissent pour la fibre. **Ce réseau ne permet plus de répondre aux besoins de chacun dans ses usages personnels et professionnels.**

Orange a donc annoncé, à l'échelle nationale, son extinction progressive. Après une première phase expérimentale sur 7 communes en France entre 2020 et 2023, le plan d'Orange s'accélère et de nouvelles communes seront ainsi concernées progressivement chaque année. Le choix des communes se fera en concertation avec les collectivités, en y associant l'opérateur en charge de la fibre (THD38 pour l'Isère), afin de s'assurer que les habitants ne subissent pas de coupure de service. **Le Département se tiendra aux côtés des communes pour l'accompagnement des publics les plus éloignés du numérique.**

DATES À RETENIR

- **dès 2026, il ne sera plus possible de souscrire à un abonnement ADSL**, même si le logement est équipé d'une ligne cuivre. Il ne sera plus possible non plus de transférer son abonnement ADSL dans le cadre d'un déménagement.
- **Entre 2027 et 2030, le réseau cuivre sera démantelé** (dépose des câbles et des équipements), à raison de 7 à 10 millions de lignes par an.

→ Retrouvez toutes les informations sur la page dédiée d'Orange :



<https://reseaux.orange.fr/>