

NOUVELLE-AQUITAINE THD, LE PLUS GRAND RÉSEAU PUBLIC FIBRE DU SUD-OUEST

LA FIBRE PUBLIQUE EST LA !

Le guide des collectivités

Présentation

Le choix d'un modèle 100% public

Pages 2-3

Contacts et services utiles

Pages 4-5

Comment passer à la fibre ?

Page 6

**Coupure de service, dommage réseau, qui
contacter ?**

Page 7

**Tout sur le réseau en exploitation,
équipements, pannes possibles,
reconnaitre les poteaux porteurs de fibre**

Pages 8-9

**Informations et documents à télécharger et
diffuser**

Page 10

Ce qu'il faut retenir

Page 11



exploite et commercialise
le réseau public Fibre

Le réseau public fibre est financé par les collectivités



LES ÉTABLISSEMENTS
PUBLICS DE COOPÉRATION
INTERCOMMUNALE

avec le soutien de



Un accès performant à Internet et à l'ensemble des services numériques est une nécessité pour se former à distance, télé-travailler, gérer son quotidien comme son activité ou bien rester en contact avec ses proches. C'est un gage d'attractivité territoriale, de lien social et de compétitivité dont chacun des territoires néo-aquitains ne saurait être écarté.

Concrétisant l'engagement de la Région Nouvelle-Aquitaine, de sept Départements (Charente, Corrèze, Creuse, Dordogne, Haute-Vienne, Landes et Lot-et-Garonne) et des Établissements publics de coopération intercommunale soutenus par l'État et l'Europe, le réseau public de fibre optique est maintenant déployé sur tout ou partie des territoires par les Syndicats Mixtes Numériques (Charente Numérique, DORSAL, Lot-et-Garonne Numérique, Périgord Numérique et le SYDEC).

Ainsi, avec l'ouverture commerciale du réseau public, les administrés (particuliers, professionnels, entreprises) éligibles à la fibre ont accès aux services numériques en Très Haut Débit les plus performants. D'autre part, les opérateurs Internet d'ores et déjà installés sur le réseau sont en mesure de proposer leurs offres d'abonnement.

Le rôle des élus locaux est essentiel pour informer les habitants de l'arrivée de la fibre sur les territoires et également pour l'exploitation du réseau afin que le service public de la fibre soit garanti et pérenne.

Pour les accompagner dans la mise en place de cette nouvelle infrastructure publique de télécommunications, la Société Publique Locale Nouvelle-Aquitaine THD met à leur disposition et à celle des administrés des services d'assistance, des outils et de nombreuses informations. Ce guide pratique a vocation à les présenter.



exploite et commercialise
le réseau public Fibre

À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE NOUVELLE-AQUITAINE THD (NATHD)

NATHD est l'opérateur d'infrastructure mis en place par la Région et les collectivités de 7 départements néo-aquitains (Charente, Corrèze, Creuse, Dordogne, Haute-Vienne, Landes et Lot-et-Garonne).

Sa mission est l'exploitation du réseau Fibre d'initiative publique et sa commercialisation auprès des opérateurs fournisseurs d'accès à Internet (FAI).

Tous les FAI qui le souhaitent peuvent contractualiser avec NATHD afin de proposer aux habitants leurs offres d'abonnement à la Fibre sur un réseau 100% public.

À terme, le réseau porté par les collectivités comptera un total de 720

000 prises éligibles soit autant de foyers, entreprises et collectivités qui pourront profiter d'une connexion à Internet très haut débit, y compris en zone rurale.

Cette volonté publique corrélée aux offres des FAI permet de répondre aux fortes attentes de la population en matière d'accès au Très Haut Débit et constitue un gage d'attractivité et de développement pour les territoires les moins densément peuplés.

En outre, ce service public de la fibre est d'autant plus important maintenant qu'Orange a annoncé la suppression de l'ancien réseau téléphonique et que le service universel téléphonique n'est plus attribué.



construit le réseau public
Fibre en Dordogne

À PROPOS DU SYNDICAT MIXTE PÉRIGORD NUMÉRIQUE

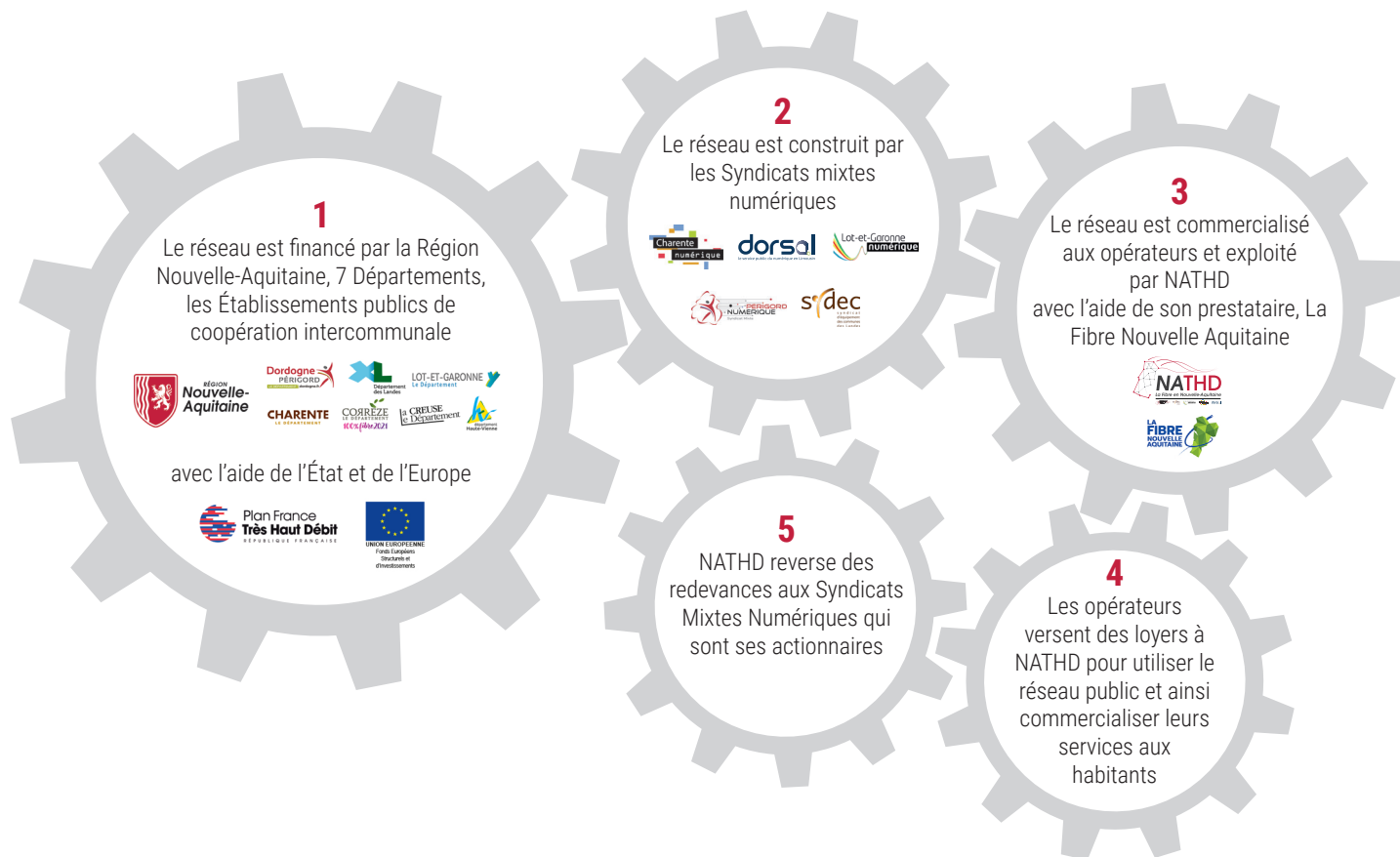
Depuis sa création en 2014 à l'initiative du Conseil départemental de la Dordogne, le Syndicat Mixte Périgord Numérique pilote les projets d'aménagement et de développement numérique sur l'ensemble du département Dordogne-Périgord. Son action s'inscrit dans l'ambition du Département de la Dordogne : la fibre et les usages du très haut débit partout et pour tous d'ici la fin 2025 !

Périgord Numérique regroupe, autour du Département de la Dordogne et de la Région Nouvelle-Aquitaine, l'ensemble des intercommunalités périgourdines et le SDE24. La mission du syndicat est le déploiement des infrastructures du numérique.

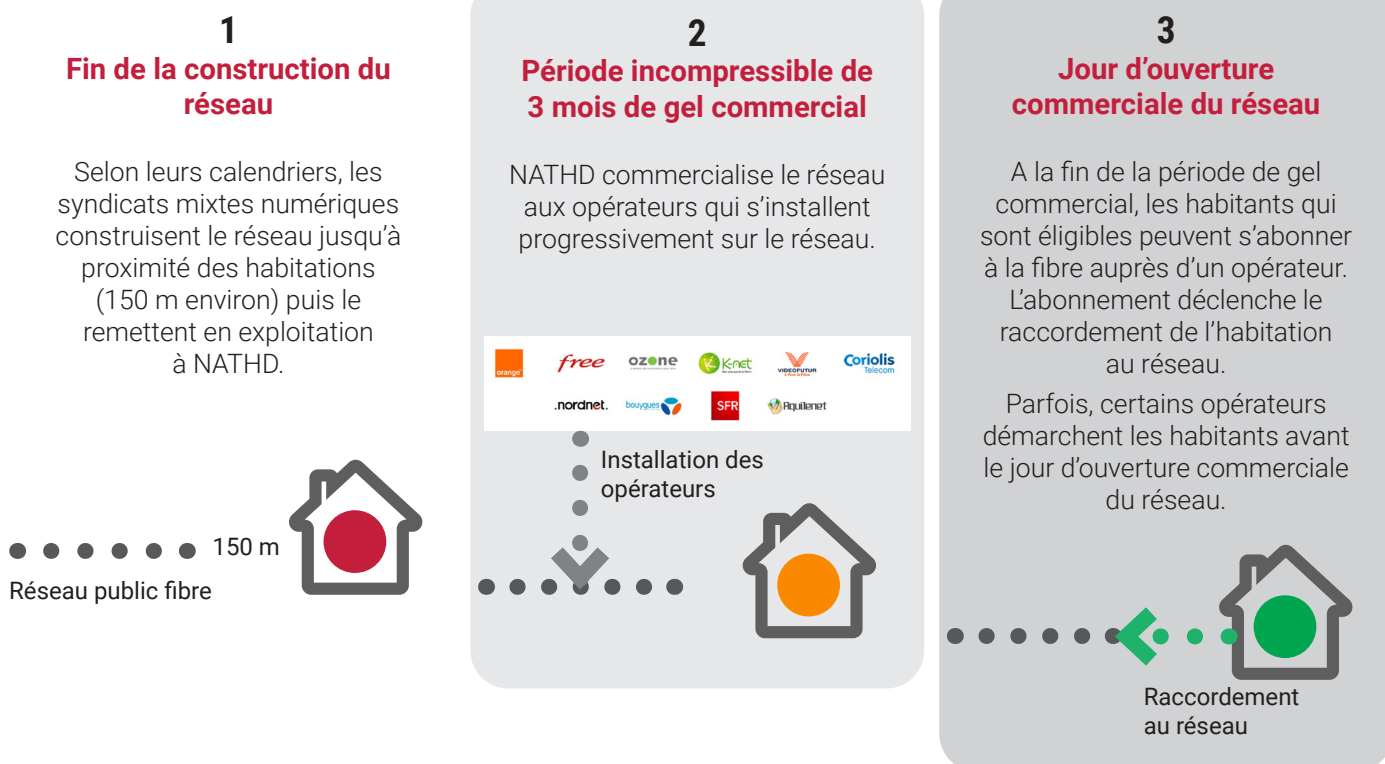
Dans le cas du réseau de fibre, Périgord Numérique construit le réseau de A à Z et l'exploitation du futur réseau est confiée à la SPL Nouvelle Aquitaine THD.

● Le choix d'un modèle 100 % public

Un mécanisme vertueux



De la construction à la commercialisation du réseau



● Contacts et services utiles NATHD

1- L'opérateur Internet

Une fois qu'un administré (particulier ou professionnel) est abonné à la fibre auprès d'un opérateur, celui-ci sera toujours son contact privilégié.

Disponibilités des offres, tarifs, abonnements, facturation, etc. Même en cas de coupure de service, l'opérateur est l'interlocuteur incontournable pour toute résolution de problème.

2- L'assistance téléphonique NATHD

Si un problème ne parvient pas à être solutionné par l'opérateur dans les délais contractuels, et pour toutes autres demandes l'assistance téléphonique NATHD reste disponible, du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h.

0 806 806 006

Service gratuit
+ prix appel

L'assistance téléphonique NATHD dédiée exclusivement aux élus et services des collectivités

Ce numéro réservé aux demandes exceptionnelles des élus et des services des collectivités permet d'obtenir des renseignements, de déclarer un dommage réseau, d'assurer le traitement et le suivi des demandes.

N° à ne pas diffuser auprès du grand public

Disponible du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h.

0 809 541 000

Service gratuit
+ prix appel

Le site Internet NATHD : www.nathd.fr

Véritable source d'information et de services à destination de tous, le site Internet de NATHD centralise les outils, renseignements et documents téléchargeables qui permettent de tout savoir sur l'accès à la fibre. Il propose des formulaires pour envoyer des demandes, constituer des dossiers ou encore déclarer un dommage sur le réseau et met à disposition des particuliers et des entreprises un test d'éligibilité à la fibre, de l'information sur le raccordement ainsi que la liste régulièrement mise à jour des opérateurs auprès desquels il est possible de s'abonner.

Les opérateurs partenaires de NATHD

(sous réserve d'évolution)

10 opérateurs pour les particuliers



free

ozone
créateur de connexions pour tous



VIDEOFUTUR
à Vous la Fibre

Coriolis
Telecom

.nordnet.

bouygues
telecom



Aquilenet

Plus de 40 opérateurs pour les entreprises

Les opérateurs pour les entreprises proposent des services et des garanties supplémentaires :
Garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 h, débits garantis par exemple.

2 services de test d'éligibilité sur www.nathd.fr

Ces 2 tests d'éligibilité, accessibles depuis le site Internet de NATHD, permettent d'informer les particuliers et les professionnels sur leur accès à la fibre (au moyen de leur adresse postale) ainsi que sur les opérateurs auprès desquels ils peuvent s'abonner.

Le test d'éligibilité pour les particuliers

www.nathd.fr/eligibilite

Adresse

Image satellite

L'ACCÈS À LA FIBRE À L'ADRESSE :

- Fibre accessible
- Fibre déployée
- Fibre en cours de déploiement
- Fibre accessible sur demande
- Travaux en cours à cette adresse

Si aucune pastille sur votre adresse : **fibre non déployée à ce jour.**
[En savoir plus](#)

CALENDRIER D'OUVERTURE DU SERVICE :

- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- 2023 et au delà

Informez-vous auprès du **syndicat numérique du département**
[En savoir plus](#)

État des prises

Calendrier de déploiement
(sur la base des calendriers fournis par les syndicats mixtes numériques)

Lien vers la liste des opérateurs proposant leurs services à l'adresse

Lien vers de l'information sur le raccordement

Adresse

Vous avez accès à la fibre !
vous pouvez vous abonner à la fibre auprès d'un opérateur, ceci déclenchera votre raccordement au réseau.

[Je choisis mon opérateur](#)

[Je prépare l'arrivée de la fibre chez moi](#)

Coordonnées GPS : 44.330710841812, -0.94711986980482
Référence PM : SHL_40332_ECOL
Identifiant immeuble : BAT40-6CC0F8FCA2414D8E914CFAD9
Nombre de logement PM : 1

NATHD

Le test d'éligibilité pour les entreprises

www.nathd.fr/fibreentreprise

Adresse

Image satellite

AFFICHER UNIQUEMENT :

- ☒ Fibre accessible
- ☒ En cours de déploiement

Tranche d'effectif des salariés

Code NAF

Code postal

[Afficher les résultats](#) [Exporter](#)

L'ACCÈS À LA FIBRE À L'ADRESSE :

- Fibre accessible
- Fibre en cours de déploiement
- Fibre accessible sur demande
- Travaux en cours à cette adresse

Si aucune pastille sur votre adresse : **fibre non déployée à ce jour.**
[En savoir plus](#)

Fenêtre de recherche pour les opérateurs

État des prises

Lien vers une aide à la définition des besoins de l'entreprise en services fibre

Lien vers la liste des opérateurs entreprise

Adresse

Vous avez accès à la fibre !
vous pouvez vous abonner à la fibre auprès d'un opérateur, ceci déclenchera votre raccordement au réseau.

[Je qualifie mes besoins en offre fibre](#)

[Je choisis mon opérateur](#)

SIRET : 51477921400014 Code NAF : 6831Z

Coordonnées GPS entreprise : 44.328285, -0.960095

Coordonnées GPS de la prise : 44.327212130654, -0.95898754121002
Identifiant immeuble de la prise : BAT40-1D076EA7FF8B41ED98306A1F

NATHD

● Comment passer à la fibre ?

Le parcours usager

1 Tester son éligibilité à la fibre sur le réseau

Sur le site Internet de NATHD : www.nathd.fr, tester son éligibilité au moyen de l'adresse postale.

Si l'adresse est éligible à la fibre sur le réseau

2 Choisir un opérateur et souscrire un abonnement

c'est la condition pour être raccordé au réseau.

Si un opérateur partenaire du réseau ne propose pas ses offres d'abonnement à une adresse, c'est qu'il n'est pas encore installé sur le secteur. Il est toujours possible d'en choisir un autre, présent à l'adresse.

3 L'habitation ou le local professionnel est raccordé au réseau par l'opérateur...

Une fois l'abonnement validé, l'opérateur et l'abonné prennent rendez-vous pour le raccordement de l'habitation ou du local professionnel au réseau public.

1 mois en moyenne après l'abonnement, une équipe technique mandatée par l'opérateur vient à domicile installer la fibre et une prise optique sur laquelle sera branché l'équipement de l'opérateur (Box...).

Selon la configuration du bâtiment, l'intervention peut durer de 2 à 4 heures.

Cette intervention est réalisée dans le respect des mesures de sécurité et des règles sanitaires en vigueur.

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

... Il reste à profiter de la vitesse de la fibre !

Une fois le raccordement réalisé et la ligne activée par l'opérateur, il reste à brancher les équipements de l'opérateur (Box...) pour bénéficier d'une connexion Internet ultra rapide grâce à la fibre publique !



VIDÉO

Le raccordement pas à pas

Scanner ce QRcode avec l'appareil photo de votre smartphone pour voir la vidéo.

Les principaux cas d'ajournement de raccordement

Le raccordement de l'habitation ou du local professionnel au réseau est réalisé dès la 1^{re} intervention dans 90% des cas. Pour les 10% restants, il sera réalisé lors d'un nouveau rendez-vous, une fois le problème résolu. Selon les interventions à mettre en œuvre et comme pour les autres réseaux d'eau ou d'énergie, la réalisation du raccordement prend alors plus de temps (1 à 6 mois dans de rares cas).

CAS 1

Travaux nécessaires sur la propriété privée

(fourreau à poser ou à déboucher, arbre à élaguer...)

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'élagueur...).

Le propriétaire doit contacter l'opérateur dès que les travaux sont terminés pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.

CAS 2

Travaux nécessaires sur le domaine public

(fourreau à déboucher, arbre à élaguer...)

L'abonné n'a rien à faire.

Son opérateur signale le cas et le constructeur du réseau lance les travaux.

Délai d'intervention : 1 à 6 mois (dans de rares cas).

L'opérateur contacte l'abonné quand les travaux sont terminés pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.

CAS 3

Problème sur le réseau

(équipement non accessible, problème technique...)

L'abonné n'a rien à faire.

Son opérateur signale le cas et l'exploitant l'exploitant du réseau lance les interventions.

Délai d'intervention : 1 à 3 mois

L'opérateur contacte l'abonné quand les interventions sont terminées pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.

CAS 4

L'installateur ne s'est pas présenté au rendez-vous de raccordement

L'abonné informe son opérateur.

L'opérateur contacte l'abonné pour convenir d'un nouveau rendez-vous de raccordement.

Si le délai de résolution du problème 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

● Coupure de service, dommage réseau, qui contacter ?

En cas de coupure de service côté administré

Si 1 seul administré est coupé

S'assurer qu'il a contacté son opérateur pour déclencher le délai de rétablissements du service indiqué dans son contrat d'abonnement (ex. 10 jours ouvrés pour un particulier, 4 heures pour les services premium entreprises).

Si de nombreux administrés sont coupés en même temps

0 809 541 000

Service gratuit
+ prix appel



Si le délai de rétablissement garanti par l'opérateur dans le contrat est dépassé

0 809 541 000

Service gratuit
+ prix appel



ou compléter le formulaire accessible sur le site de NATHD : www.nathd.fr/aide avec le n° de ticket incident délivré par l'opérateur.

En cas de dommage sur le réseau public fibre

Le bon fonctionnement du réseau est l'affaire de tous. Câbles décrochés, poteaux endommagés, équipements vandalisés... Si vous constatez un dommage sur le réseau, signalez-le rapidement.

À noter : un câble fibre au sol ne veut pas dire que le service est obligatoirement coupé. Si le câble fibre est posé sur un poteau, il reste au sol jusqu'à ce que l'exploitant du poteau (ENEDIS, ORANGE...) le répare.

Si un dommage sur le réseau public fibre est constaté

Compléter le formulaire de déclaration de dommage réseau accessible sur le site Internet de NATHD depuis un ordinateur ou un smartphone :

<https://nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/>

Avant de déclarer, collecter les informations précises : adresse, photos, n° de poteau... ou appeler le

0 809 541 000

Service gratuit
+ prix appel



Si le réseau fibre endommagé menace l'intégrité physique des personnes

05 33 74 03 05 (Axione)

S'il s'agit des réseaux

- Téléphonique cuivre Orange
- Électrique Enedis

Contacter ORANGE : Tel. 3900

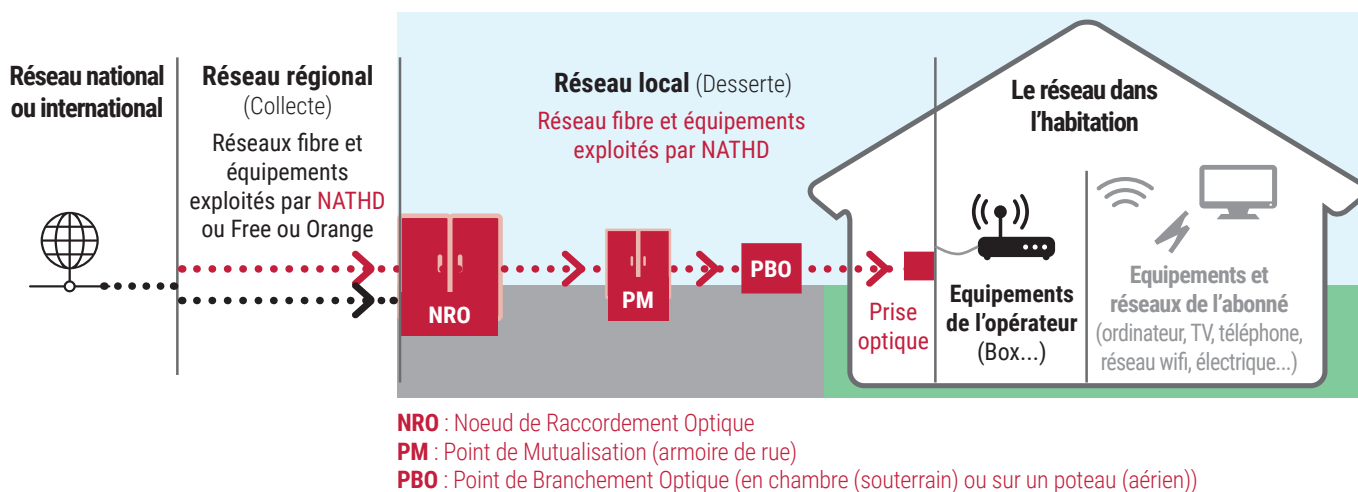
<http://dommages-reseaux.orange.fr>

Contacter ENEDIS : Tel. 09 72 67 50 + n° département

<https://www.enedis.fr/enedis-a-mes-cotes>

● Tout sur le réseau en exploitation

Les équipements et les pannes possibles



Pannes possibles côté opérateurs

- Coupure du réseau national ou international
- Panne/dommage sur le réseau régional (ex. câbles coupés, **seuls les opérateurs Free ou Orange sont concernés**).
- Coupure de connexion de la Box
- Panne de la Box (ex. après un orage)

Pannes possibles côté NATHD

- Panne/dommage sur le réseau régional (ex. câbles coupés).
- Panne/dommage sur le réseau local (ex. câbles coupés, problème au NRO, au PM, au PBO)

Pannes possibles côté abonné

- Box mal branchée
- Prise optique arrachée
- Panne d'un équipement (TV, ordinateur...)
- Panne électrique, panne de wifi

Les équipements pouvant faire l'objet d'un dommage



1- Nœud de Raccordement Optique (NRO) 3000 prises en moyenne

Point de concentration climatisé avec équipements actifs des opérateurs.
Dommages possibles : panne de climatisation, porte ou serrure forcée...



2- Point de Mutualisation (PM) 400 prises en moyenne

Armoire de rue
Dommages possibles : porte ou serrure forcée, câble arraché...



3- Point de Branchement Optique (PBO) 6 à 12 prises

Situés en aérien sur des poteaux ou des façades ou en souterrain dans des chambres ou en immeuble.
Dommages possibles : chambre ouverte, poteau tombé, câble fibre arraché ou au sol...

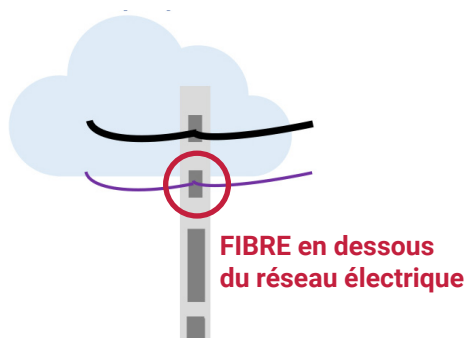


Les interventions sur le réseau, accès aux poteaux et aux chambres par exemple, doivent être réalisées et sécurisées par des techniciens habilités.

Reconnaitre les poteaux porteurs de fibre

Le réseau public fibre déployé en aérien s'appuie sur des poteaux pouvant appartenir à ENEDIS ou à ORANGE ou au syndicat numérique du département. Selon le poteau emprunté, la position du câble fibre est différente. Une ÉTIQUETTE peut signaler la présence de la fibre sur le poteau.

Fibre sur poteau électrique ENEDIS

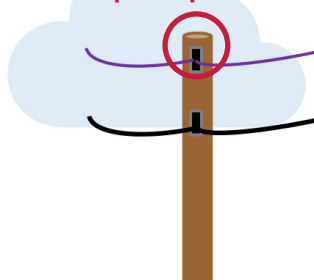


Il n'y a pas forcément d'étiquette signalant la présence de la Fibre



Fibre sur poteau téléphonique ORANGE

FIBRE au-dessus du réseau téléphonique cuivre



Une étiquette signale la présence de la Fibre s'il y a un boîtier PBO



Fibre SEULE sur poteau du syndicat numérique du département



Une étiquette signale la présence de la Fibre et surtout la propriété de l'appui au syndicat numérique



● Documents à télécharger et à diffuser

Pour accompagner les élus locaux dans la mise en place du réseau public fibre, assurer la continuité du service et informer les habitants de la disponibilité de la fibre, NATHD propose en téléchargement un ensemble de documents et de supports de communication à télécharger sur **nathd.fr** à cette adresse :

<https://nathd.fr/document-telechargement/>
rubrique : espace élus/collectivités

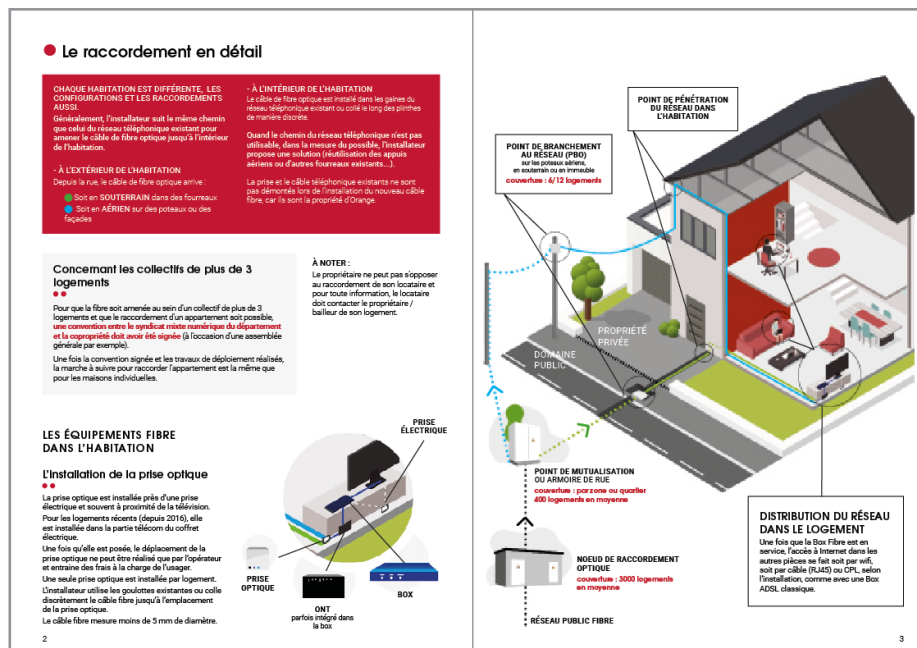
Des fiches pratiques et plaquettes thématiques

Sur de nombreux sujets :

- les dommages réseau,
- le raccordement,
- l'adduction...

NATHD met à disposition des fiches pratiques illustrées et régulièrement mises à jour qui peuvent être imprimées et diffusées auprès des administrés.

Elles permettent d'avoir accès à une information complète et actualisée.



Un kit de communication pour informer les habitants de la disponibilité de la fibre

L'accès à la fibre pour lequel les collectivités se sont engagées constitue une véritable valeur ajoutée pour les territoires. Quand le service est disponible pour tout ou partie des administrés, particuliers ou professionnels, il est important de le faire savoir.

NATHD met à disposition plusieurs **documents prêts à être imprimés ou diffusés sur les canaux digitaux pour informer les habitants :**

- Flyer
- Affiche
- Visuels pour diffusion Internet (site Internet, réseaux sociaux)
- Modèle d'article pour bulletin municipal...

Des opérations d'information du public, avec ou sans la présence des opérateurs, peuvent également être mises en place sous certaines conditions.



● Ce qu'il faut retenir !

OPÉRATEURS, ce qu'il faut retenir

Les opérateurs décident de leur présence sur le réseau, c'est pourquoi tous ne sont pas toujours en mesure de proposer leurs services dès l'ouverture commerciale du réseau.

Le coût et la durée de l'abonnement dépendent des offres commerciales de l'opérateur.

Chacun est libre de choisir l'opérateur qui lui convient.

Connus ou moins connus, tous les opérateurs ont les mêmes conditions d'accès au réseau public fibre et proposent des services de qualité.

Les opérateurs entreprise proposent des services et des garanties supplémentaires : débits garantis et symétriques, Garanties de Temps de Rétablissement (GTR 4h par exemple)...

Certains opérateurs peuvent parfois démarcher commercialement les habitants avant la date d'ouverture commerciale du réseau.

Certains opérateurs facturent à l'abonné des « frais d'accès au service » qui ne sont pas des frais de raccordement.

RACCORDEMENT, ce qu'il faut retenir

Dans la majorité des cas, le câble de fibre optique suit le même chemin que le câble de téléphone existant.

Sur la propriété privée, les travaux qui seraient nécessaires pour le passage de la fibre sont à la charge du propriétaire (fourreau à poser ou à déboucher, arbre à élaguer...) comme pour les réseaux d'électricité, de téléphonie, de gaz ou d'eau. Le propriétaire peut soit les faire lui-même, soit les faire faire par une entreprise de son choix.

Dans les collectifs de plus de 3 logements, le gestionnaire d'immeuble doit avoir signé une convention avec le syndicat mixte pour que la fibre soit déployée.

Le propriétaire ne peut pas s'opposer au raccordement de son locataire.

Le raccordement est réalisé dans 90 % des cas dès la 1^{re} intervention. Pour les 10 % restants, il est ajourné et sera réalisé lors d'un autre rendez-vous.

Une fois le raccordement réalisé, cette opération n'est plus à renouveler.

Le raccordement s'effectue dans le respect des mesures de sécurité et des règles sanitaires en vigueur par une équipe technique mandatée par l'opérateur.

COUPURE DE SERVICE, ce qu'il faut retenir

L'opérateur de l'abonné est le contact privilégié et incontournable pour toute résolution de coupure de service.

Le délai de rétablissement du service dépend du contrat souscrit auprès de l'opérateur.

DOMMAGE RÉSEAU, ce qu'il faut retenir

Un câble au sol, un poteau penché ne signifient pas forcément que le service est coupé.

Cependant, vous pouvez le signaler à NATHD via ce formulaire : <https://nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/>

Des questions supplémentaires ?

Retrouver toutes les réponses à vos questions sur le site Internet de NATHD
www.nathd.fr





www.nathd.fr

 @NouvAquiTHD

0 806 806 006

**Service gratuit
+ prix appel**

