

NOUVELLE-AQUITAINE THD, LE SERVICE PUBLIC DE LA FIBRE EN NOUVELLE-AQUITAINE

# LA FIBRE PUBLIQUE EST LA !

## Le guide des collectivités



### **Le choix d'un modèle 100% public**

Pages 2-3

### **Contacts et services utiles NATHD**

Pages 4-5

### **Comment passer à la fibre ? Parcours usager, raccordement, adduction**

Pages 6-7

### **L'élagage, obligations et bonnes pratiques**

Page 8

### **Coupeure de service, dommage réseau, qui contacter ?**

Page 9

### **Le réseau en exploitation, équipements, pannes possibles, reconnaître les poteaux porteurs de fibre**

Pages 10-11

### **Ce qu'il faut retenir**

Page 12

### **Informez les habitants de l'accès au service**

Page 13

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, collectivités...) 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 à la fibre.

Le rôle des élus locaux est essentiel pour informer les habitants de l'arrivée de la fibre et également pour l'exploitation du réseau afin que le service public de la fibre qui a vocation à remplacer le réseau cuivre historique soit garanti et pérenne. En effet, la fin du réseau télécom historique d'Orange (ex France Télécom) est progressivement programmée d'ici 2030 sur l'ensemble du territoire national et la fibre a vocation à le remplacer.

Pour accompagner les communes dans la mise en place de cette nouvelle infrastructure publique de télécommunications, la Société Publique Locale Nouvelle-Aquitaine THD (NATHD) met à leur disposition et à celle des administrés des services d'assistance, des outils et de nombreuses informations présentés dans ce guide.



## **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 750 000 prises éligibles soit autant de foyers,

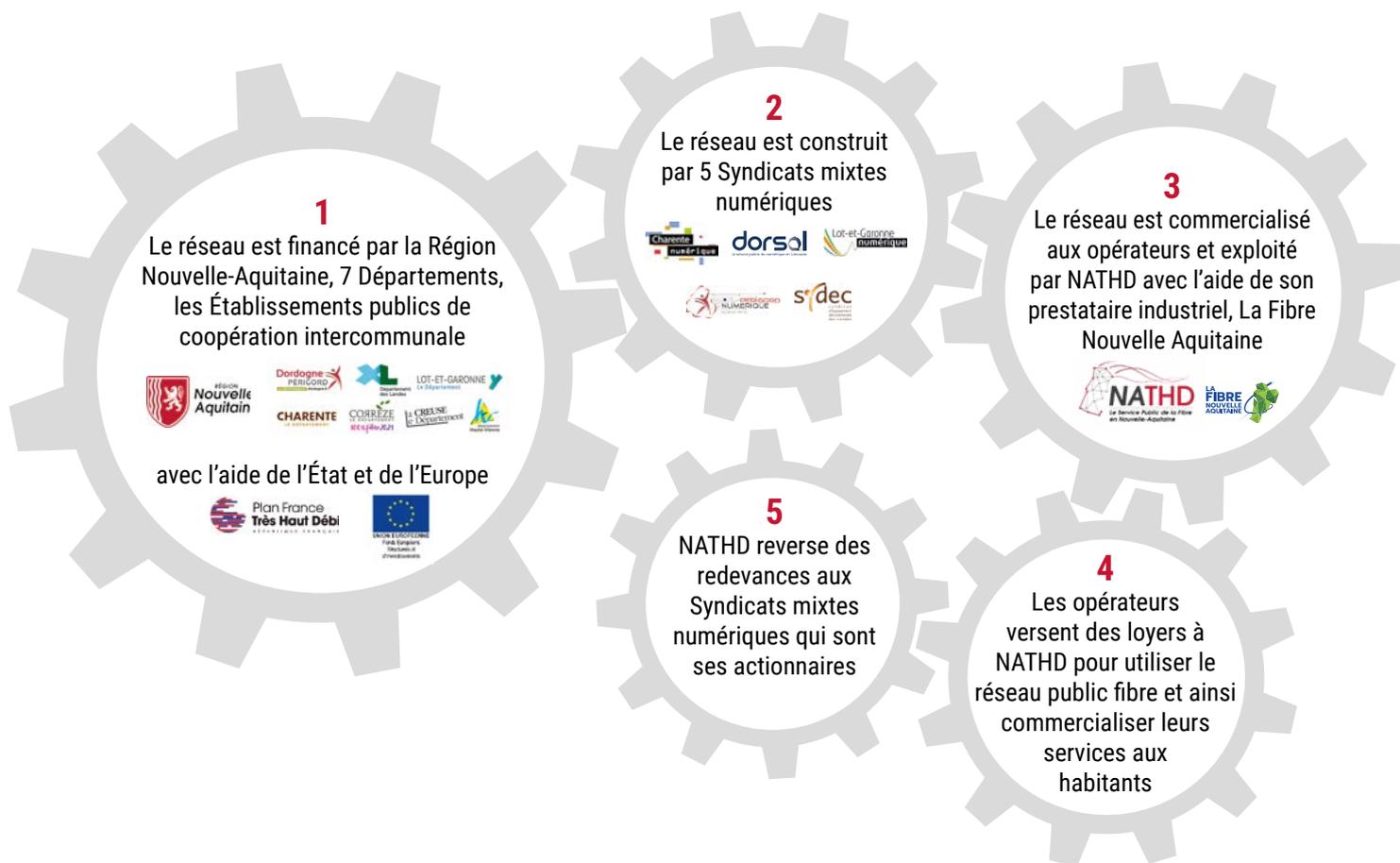
entreprises et collectivités qui pourront profiter d'une connexion à Internet très haut débit, y compris en zone rurale.

Cette volonté publique corrélée aux offres des FAI permet de répondre aux fortes attentes de la population et des entreprises 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 cuivre et que le service universel téléphonique n'est plus attribué.

# ● Le choix d'un modèle 100 % public

## - Un mécanisme vertueux



## - De la construction à la commercialisation du réseau

**1**  
**Fin de la construction du réseau**

Selon leurs calendriers, les syndicats mixtes numériques construisent le réseau jusqu'à proximité des habitations (150 m environ) puis le remettent en exploitation à NATHD.

● ● ● ● ● ● ● ● 150 m  
Réseau public fibre

**2**  
**Période incompressible de 3 mois de gel commercial**

NATHD commercialise le réseau aux opérateurs commerciaux qui s'y installent progressivement.

bouygues free orange SFR  
Coriolis Telecom nordnet. ozone Knet Aquilinet

- Installation des opérateurs sur le réseau

**3**  
**Ouverture commerciale du réseau**

A la fin de la période de gel commercial, les habitants qui sont éligibles peuvent s'abonner à la fibre auprès d'un opérateur. L'abonnement déclenche le raccordement de l'habitation au réseau.

Parfois, certains opérateurs démarchent les habitants avant le jour d'ouverture commerciale du réseau.

● ● ● ● ● ● ● ●

Raccordement au réseau

# ● Contacts et services utiles NATHD

## - Contacts grand public

### 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 grand public

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 8h à 20h.

0 806 806 006

Service gratuit  
+ prix appel

## - Contacts dédiés EXCLUSIVEMENT aux élus et services des collectivités

### L'assistance téléphonique NATHD élus

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**

Ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 20h.

0 809 541 000

Service gratuit  
+ prix appel

### Le Correspondant territorial NATHD du département (contact à ne pas diffuser)

Pour les départements : Charente, Dordogne, Landes et Lot-et-Garonne : Guillaume Pinel

Pour les départements : Creuse, Corrèze et Haute-Vienne : Benjamin Pannetier

Contact mail : [correspondants@nathd.fr](mailto:correspondants@nathd.fr)

## - Le site Internet de NATHD : [www.nathd.fr](http://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 pour tout savoir sur l'accès à la fibre.

Il met propose plusieurs formulaires (contact, constitution de dossiers de demande d'adduction, déclaration d'un dommage sur le réseau fibre...) 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.

**+ d'info sur la liste des opérateurs commerciaux partenaires du réseau public fibre :**  
[www.nathd.fr/operateurs](http://www.nathd.fr/operateurs)

### Des opérateurs pour les particuliers

(sous réserve de modification)



### Des 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.**

## - Deux services de test d'éligibilité sur : [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Ces 2 tests d'éligibilité en ligne permettent d'informer les particuliers et les professionnels sur leur accès à la fibre au moyen de leur adresse postale et des opérateurs auprès desquels ils peuvent s'abonner.

### Le test d'éligibilité pour les particuliers

[www.nathd.fr/eligibilite](http://www.nathd.fr/eligibilite)

**ÉTATS DES PRISES ET CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT**  
(sur la base des calendriers fournis par les syndicats mixtes numériques)

**Informations à l'adresse :**  
(Ici exemple d'adresse éligible à la fibre)

- Accès vers liste des opérateurs proposant leurs services à l'adresse
- Accès vers information sur le raccordement
- Informations techniques

### Le test d'éligibilité pour les entreprises

[www.nathd.fr/fibreentreprise](http://www.nathd.fr/fibreentreprise)

**Fenêtre de recherche pour les opérateurs État des prises**

**Informations à l'adresse :**

- Accès vers une aide à la définition des besoins de l'entreprise en services fibre
- Accès vers la liste des opérateurs entreprise
- Informations techniques

# ● 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](http://www.nathd.fr) au moyen de l'adresse postale.

### 2 Si l'adresse est éligible à la fibre, 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 services 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 Raccordement de l'habitation ou du local professionnel 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 fibre.

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.

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

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 !

**+ d'info :** [www.nathd.fr/raccordement/](http://www.nathd.fr/raccordement/)



#### 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 première intervention dans plus de 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 : de 1 mois à 6 mois (dans de rares cas).

**Travaux nécessaires sur la propriété privée pour le passage de la fibre**  
(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'élagage...)

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

**Travaux nécessaires sur le domaine public**  
(fourreau à poser ou 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

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

**Problème sur le réseau**  
(équipement non accessible, problème technique...)

**L'abonné n'a rien à faire.**

**Son opérateur signale le cas et 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.

**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](http://www.nathd.fr)

## - Quand l'adresse n'a jamais été raccordée à un réseau de télécommunication fixe (ex. : Constructions neuves, réhabilitation...)

Pour raccorder une habitation à la fibre, un passage doit permettre d'acheminer le câble de fibre optique entre le point de branchement au réseau situé dans la rue (sur un poteau ou en souterrain) et le point de pénétration de la fibre dans l'habitation. Il s'agit d'une adduction.

Généralement, le câble fibre utilise l'adduction existante du câble cuivre.

Si l'adduction n'est pas utilisable (quand le fourreau est cassé ou bouché par exemple) ou si elle n'existe pas (quand elle est en pleine terre ou quand l'habitation n'a jamais été raccordée au réseau téléphonique ou qu'il s'agit d'une construction neuve), des travaux de réparation ou de création sont nécessaires.

+ d'info : [www.nathd.fr/adduction/](http://www.nathd.fr/adduction/)

### L'adduction sur la propriété privée

Sur la propriété privée, l'adduction est à la charge du propriétaire comme pour les autres réseaux d'eau et d'énergie.

Les travaux nécessaires doivent respecter certaines normes, notamment la mise en place d'un regard en limite de propriété privée, dont la validation de l'emplacement avec NATHD est nécessaire. Ils peuvent être réalisés par le propriétaire ou par une entreprise de voirie et réseaux divers de son choix.

La réalisation d'une adduction souterraine est recommandée par rapport à une adduction aérienne pour des raisons de pérennité et de sécurité.

### L'adduction sur le domaine public

Sur le domaine public, les travaux d'adduction reviennent aux collectivités.

**Les particuliers comme les professionnels du bâtiment (lotisseurs, constructeurs, aménageurs...) doivent constituer un dossier pour lancer les travaux d'adduction par les collectivités.**

Une participation financière pourra éventuellement être demandée.

**Formulaire de demande d'adduction en domaine public accessible en ligne :**  
[www.nathd.fr/formulaire-adduction/](http://www.nathd.fr/formulaire-adduction/)

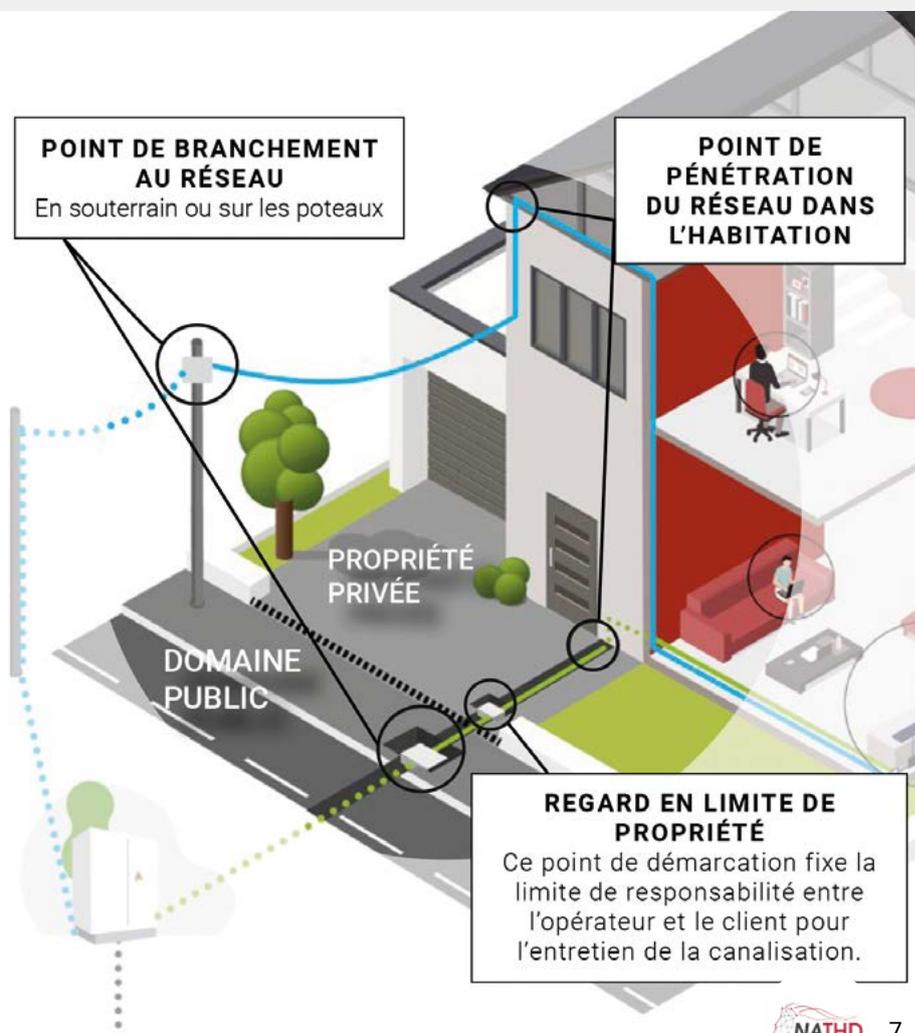
**Construction neuve, ce que dit la loi**

Le permis de construire doit prévoir la réalisation et le financement des travaux d'adduction du réseau de télécommunication par son bénéficiaire, sur la propriété privée.

*(cf. Article L.332.15 du code de l'urbanisme).*

Le propriétaire est dans l'obligation d'équiper une construction neuve d'une ligne de fibre optique dès lors que celle-ci est disponible.

*(cf. Article R.111-14 du Code de la construction et de l'habitation)*



# ● L'élagage garantit l'accès de tous au service public de la Fibre

L'élagage régulier de la végétation aux abords du réseau déployé en aérien garantit la qualité du service de télécommunication et la sécurité des personnes et des biens.

La végétation qui endommage le réseau (par chute d'arbre, de branches ou frottement sur les câbles...), qui empêche sa maintenance ou le raccordement d'un usager à la Fibre est une cause importante de service de téléphonie et d'Internet dégradé voire coupé.

Ce risque, accentué par les phénomènes climatiques violents, peut s'avérer lourd de conséquence pour les usagers, notamment pour leur sécurité en cas d'urgence (personnes dépendantes isolées, télétransmissions coupées, alarmes inactives, etc.)

Un élagage régulier et conforme aux normes en vigueur constitue donc un enjeu majeur pour la qualité et la pérennité du service public de la Fibre qui a vocation à remplacer le réseau de télécommunications cuivre d'ici 2030.

## La responsabilité du propriétaire est engagée

1- Les propriétaires des arbres et de toute végétation sont responsables de leurs entretiens

2- Un réseau coupé par une branche engage la responsabilité du propriétaire de l'arbre

3- Dans le cadre des contrats d'assurance Habitation, la responsabilité civile du propriétaire peut prendre en compte les dommages causés par ses arbres (se renseigner auprès de l'assureur).

## Ce que dit la Loi

Article L.51 du Code des postes et des communications électroniques :

« Les opérations d'entretien des abords d'un réseau ouvert au public permettant d'assurer des services fixes de communications électroniques, telles que le débroussaillage, la coupe d'herbe, l'élagage et l'abattage, sont accomplies par le propriétaire du terrain, (...) que le réseau soit implanté sur la propriété ou non et, que la propriété soit riveraine ou non du domaine public ».

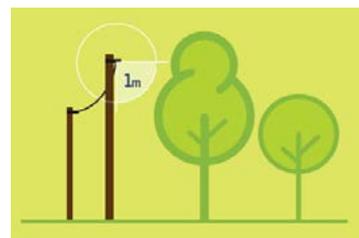
Si le propriétaire ne réalise pas les travaux d'élagage, ce même article autorise, après notification au propriétaire et au Maire, l'exploitant du réseau à procéder aux opérations d'entretien aux frais du propriétaire.

## La distance d'élagage dépend des réseaux présents sur les poteaux

- Les poteaux et câbles des réseaux de télécommunications (exploités par Orange et NATHD) doivent être complètement dégagés de toute végétation d'au moins un mètre.

- En cas d'infrastructure mutualisée avec le réseau électrique, la distance d'élagage dépend du type de ligne électrique. Dans ce cas, rapprochez-vous d'ENEDIS afin de connaître les règles d'élagage à appliquer.

**ATTENTION** : Aucun élagage ne doit être entrepris aux abords des lignes électriques sans accord préalable d'ENEDIS. De plus, une habilitation est requise pour travailler dans un environnement électrique.



## Comment s'assurer des normes d'élagage à respecter ?

la Déclaration de Travaux à proximité de réseaux (DT-DICT) est la solution la plus fiable. Elle permet d'obtenir un retour exhaustif de l'ensemble des exploitants des réseaux sur les normes et réglementations en vigueur.

+ d'info sur le site de l'Ineris : [www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr)

## Les bonnes pratiques de l'élagage

- Faire appel à un professionnel pour limiter les risques d'accident en cas d'élagage complexe
- Ne jamais monter sur les poteaux
- En plus des lignes, dégager aussi les accès au niveau des poteaux car les opérateurs peuvent intervenir avec des nacelles pour les opérations d'exploitation du réseau (maintenance, raccordement...).
- Entretenir régulièrement la végétation avant qu'elle ne soit trop près des lignes et des poteaux (de septembre à mars de préférence).
- Anticiper, ne pas planter sous les lignes ou trop près des poteaux ou en tenant compte des distances à respecter une fois les plantations arrivées à maturité.
- Il n'est pas demandé d'abattre les arbres, seule la végétation qui ne respecte pas les normes de distances est à élaguer.

# ● 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 plusieurs administrés sont coupés en même temps



0 809 541 000

Service gratuit  
+ prix appel

ou contacter votre Correspondant territorial NATHD

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



0 809 541 000

Service gratuit  
+ prix appel

ou contacter votre Correspondant territorial NATHD  
ou compléter le formulaire sur le site de NATHD : [www.nathd.fr/aide](http://www.nathd.fr/aide) avec le n° de ticket incident délivré par l'opérateur.

## - En cas de dommage constaté 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 public fibre, signalez-le rapidement.

Compléter le formulaire de déclaration de dommage réseau accessible sur le site Internet de NATHD depuis un ordinateur ou un smartphone (Avant de déclarer, collecter les informations précises : adresse, photos, n° de poteau...) [www.nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/](http://www.nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/)

ou appeler le



0 809 541 000

Service gratuit  
+ prix appel

ou contactez votre Correspondant territorial NATHD

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

**05 33 74 03 05** (Axione)  
Services d'urgence : 122

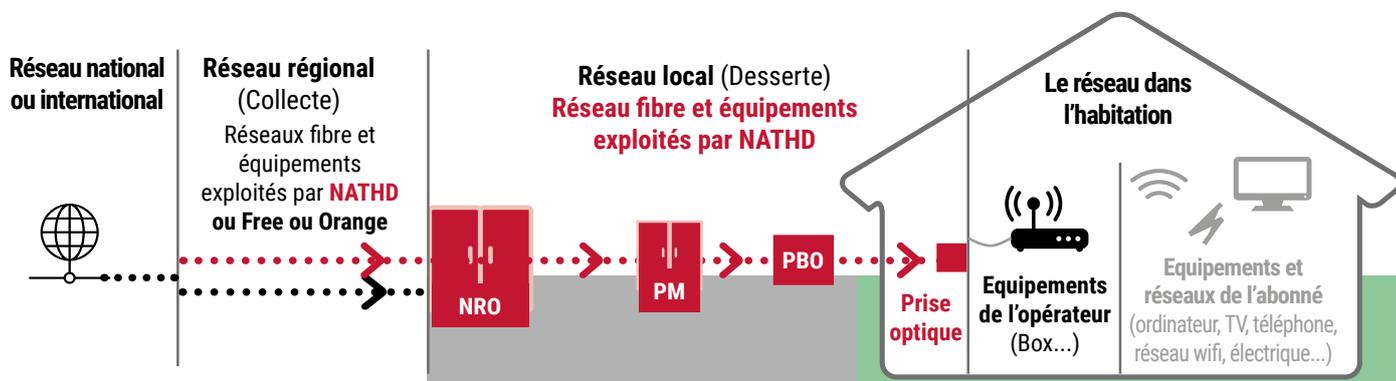
## - En cas de dommage sur le réseau téléphonique cuivre Orange ou le réseau électrique Enedis

Contacteur ORANGE : Tel. 3900 - <http://dommages-reseaux.orange.fr>

Contacteur ENEDIS : Tel. 09 72 67 50 + n° département - <https://www.enedis.fr/panne-et-interruption>

# ● Le réseau en exploitation

## - Les équipements du réseau et les pannes possibles



**NRO** : Noeud de Raccordement Optique  
**PM** : Point de Mutualisation (armoire de rue)  
**PBO** : Point de Branchement Optique (en chambre (souterrain) ou sur un poteau (aérien))

### 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 ABONNÉS

- 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



### 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...

### Point de Mutualisation (PM)

**400 prises en moyenne**

Armoire de rue

**Dommages possibles** : porte ou serrure forcée, câble arraché...



### 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.**

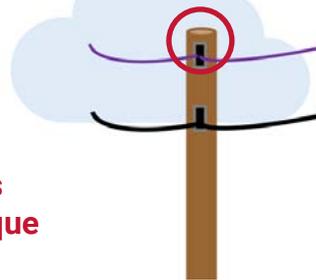
## - Reconnaître les poteaux porteurs de fibre

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



### Fibre sur poteau téléphonique ORANGE FIBRE au-dessus du réseau téléphonique cuivre



Une étiquette verte ou blanche signale la présence de la Fibre



### 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



# ● La fibre est en service, ce qu'il faut retenir !

## - Sur les **OPÉRATEURS**

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.

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

Certains opérateurs démarchent parfois 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.

La liste régulièrement mise à jour des opérateurs commerciaux partenaires du réseau public pour les particuliers et les entreprises est consultable sur le site Internet de NATHD : [www.nathd.fr/operateurs](http://www.nathd.fr/operateurs)

## - Sur le **RACCORDEMENT** et **l'ADDUCTION MANQUANTE**

**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 gaz ou d'eau. Le propriétaire peut soit les faire lui-même, soit les faire faire par une entreprise de son choix.

**Sur le domaine public**, les travaux reviennent aux collectivités. Dans certains cas d'adduction télécom manquante ou de constructions neuves (lotissement, immeuble, ZAE par exemple), il est nécessaire de constituer un dossier et une participation financière pourra éventuellement être demandée.

+ d'info : [www.nathd.fr/adduction/](http://www.nathd.fr/adduction/)

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

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

**Le raccordement est réalisé dans plus de 90 % des cas dès la première 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 par une équipe technique mandatée par l'opérateur.

+ d'info : [www.nathd.fr/raccordement/](http://www.nathd.fr/raccordement/)

## - Sur la **COUPURE DE SERVICE**

**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.

## - Sur le **DOMMAGE RÉSEAU**

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

Cependant, vous pouvez le signaler à NATHD via ce formulaire : [www.nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/](http://www.nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/)

## - Sur l'**ÉLAGAGE**

**Les propriétaires des arbres et de toute végétation sont responsables de leurs entretiens.** Un réseau coupé par une branche engage la responsabilité du propriétaire de l'arbre.

**Dans le cadre des contrats d'assurance Habitation, la responsabilité civile du propriétaire peut prendre en compte les dommages causés par ses arbres.**

**Pour s'assurer des normes d'élagage à respecter en fonction des réseaux, la Déclaration de Travaux à proximité de réseaux (DT-DICT) est la solution la plus fiable.** Elle permet d'obtenir un retour exhaustif de l'ensemble des exploitants des réseaux sur les normes et réglementations en vigueur.

Site de l'Ineris : [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr)

**Des questions supplémentaires ?  
Retrouver toutes les réponses à vos questions sur le site Internet de NATHD**  
[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)



# ● LA FIBRE EST LÀ ! Informers les habitants de l'accès au service

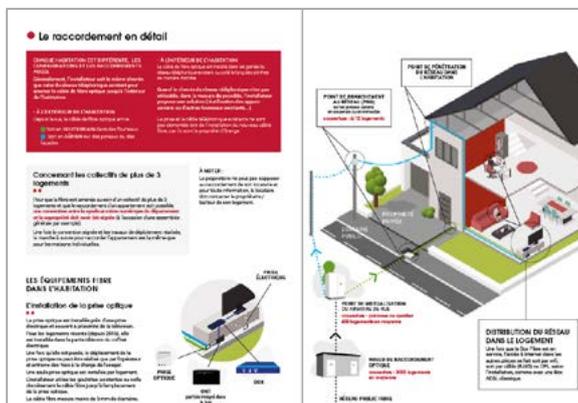
Pour accompagner les élus dans la mise en place du réseau public fibre sur leur territoire, assurer la continuité du service et informer les habitants de la disponibilité du service, NATHD propose en téléchargement un ensemble de documents et de supports de communication à accessibles sur : [www.nathd.fr/espace-elus/](http://www.nathd.fr/espace-elus/)

## Informers sur toutes les étapes pour bénéficier de la fibre chez soi

NATHD met à disposition des **fiches pratiques** sur :

- le raccordement,
- l'adduction
- L'élagage
- les pannes possibles...

Elles peuvent être téléchargées, imprimées et diffusées auprès des administrés et permettent d'avoir accès à une information complète, didactique et actualisée.



## Communiquer sur la disponibilité de la fibre sur votre territoire

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 la majorité des administrés, particuliers ou professionnels, il est important de le faire savoir.

NATHD met à disposition un **Kit de communication** prêt à être imprimé ou diffusés sur les canaux digitaux :

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

Vous pouvez en faire la demande par courriel à : [communication@nathd.fr](mailto:communication@nathd.fr)

Des opérations d'information du public peuvent également être organisées sur votre territoire sous certaines conditions. Pour plus d'information, contactez votre Correspondant territorial NATHD : [correspondants@nathd.fr](mailto:correspondants@nathd.fr)



[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)  
@NouvAquiTHD

Assistance téléphonique grand public

0 806 806 006

Service gratuit + prix appel