



Lettre d'information NATHD sur le réseau public fibre en exploitation sur votre commune  
Avril 2025 - n° précédents et toutes informations utiles à consulter sur [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

## Qualité de service et résilience du réseau public fibre, un enjeu prioritaire et l'affaire de tous

Sur le réseau public fibre, qui dessert 1,5 million de Néo-Aquitains et 7 départements, comme sur tous les autres réseaux déployés sur de vastes territoires, les dommages et les pannes de service sont inévitables, mais une gestion préventive et réactive limite leur impact.

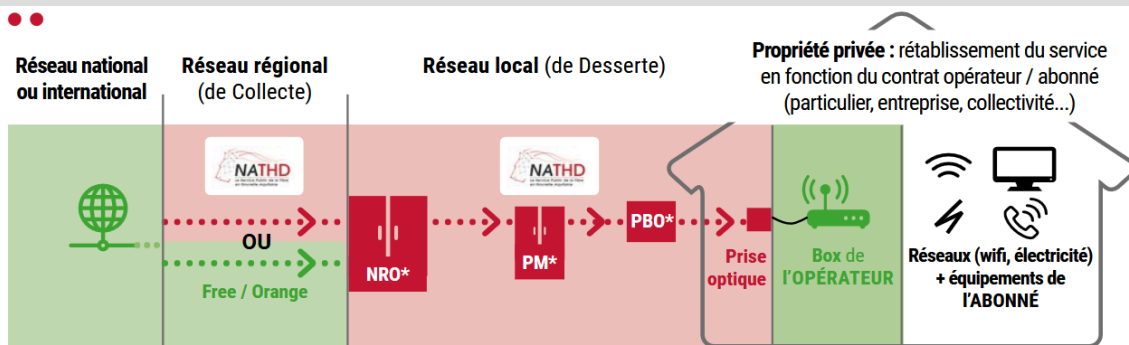
**La gestion des incidents est un enjeu partagé entre tous les acteurs du réseau** (dans le cadre des contrats qui les lient : missions, délais d'intervention, services, délais de rétablissement de ceux-ci.) :

- **NATHD l'opérateur d'infrastructure** en charge de l'exploitation du réseau,
- **les opérateurs de services** (Bouygues Telecom, Free, Orange, SFR...), responsables de leurs équipements (box, etc.) et du raccordement des abonnés,
- **les syndicats numériques**, qui ont déployé le réseau jusqu'à 150 mètres des propriétés privées
- **les usagers finaux** (particuliers, professionnels, collectivités), abonnés à un opérateur de services.

**Dans cet écosystème, le rôle des collectivités locales est aussi essentiel.** Véritables sentinelles, sur les territoires ruraux notamment, pour déclarer un dommage réseau, sécuriser les interventions sur la voie publique, mener des campagnes préventives d'élagage ou encore relayer l'information auprès de leurs administrés. NATHD les accompagne et met à leur disposition des outils, des contacts dédiés et de l'information afin d'appréhender plus sereinement les incidents qui surviennent sur le réseau public fibre.

### INFRASTRUCTURES DU RÉSEAU ET INCIDENTS POSSIBLES

- **Le DOMMAGE RÉSEAU** concerne un équipement physique du réseau (poteau, câble, chambre, armoire...) **Il n'y a pas obligatoirement de client coupé lors d'un dommage réseau.** Il peut avoir une criticité de danger variable. Des travaux sur la voie publique, un événement climatique, un défaut d'élagage voire du vandalisme peuvent en être à l'origine.
- **La PANNE DE SERVICE impacte directement l'abonné** (particulier, professionnel, collectivité...). Elle peut être causée par un problème sur le réseau, sur un équipement de l'opérateur ou encore chez l'abonné.



#### Réseaux et équipements des OPÉRATEURS



#### Réseau public et équipements exploités par NATHD



- NRO** : Noeud de raccordement optique - 3000 lignes en moyenne
- PM** : Points de mutualisation (armoire de rue) - 400 lignes en moyenne
- PBO** : Point de branchement optique (souterrain ou sur un poteau) - 6/12 lignes

#### Pannes possibles côté OPÉRATEURS

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

#### Pannes possibles côté NATHD

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

#### Pannes possibles côté ABONNÉ

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

## QUE FAIRE, QUI CONTACTER EN CAS D'INCIDENT SUR LE RESEAU PUBLIC FIBRE ?

**Votre correspondant territorial NATHD est l'interlocuteur incontournable pour être informé d'un incident majeur sur votre territoire et sur son évolution.** (Coordonnées en bas de page.)

### En cas de DOMMAGE RÉSEAU

déclarez-le **RAPIDEMENT** en complétant le formulaire dédié.

2 façons d'accéder au formulaire :

soit en cliquant sur le bouton ci-dessous :

soit avec un « flash code » depuis un téléphone portable :

Accédez au formulaire de déclaration en ligne sur [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)



Si le dommage réseau met en danger l'intégrité physique des personnes, appelez :

- Le service d'urgence : 112
- Puis le : **05 33 74 03 05** pour lancer les interventions réseaux.

### En cas de PANNE DE SERVICE

L'abonné doit en premier lieu contacter le SAV de son opérateur après avoir vérifié ses équipements, ses branchements et son alimentation en électricité.

L'opérateur a l'obligation d'informer NATHD s'il détecte que la panne provient d'un problème sur le réseau. Sans cette information, NATHD ne peut pas lancer les interventions nécessaires pour le rétablissement du service.

**Contacts SAV des principaux opérateurs commerciaux**

(+ d'informations sur <https://nathd.fr/operateurs/>)



Tel. SAV client  
**1064**



Tel. SAV client  
**3244**



Tel. SAV client  
**3900**



Tel. SAV client  
**1023**

## LES ACTIONS DEPLOYÉES PAR NATHD, en charge de l'exploitation du réseau public fibre avec l'aide de son prestataire industriel La Fibre Nouvelle Aquitaine – Grpe Axione,

- **MAINTENANCE PRÉVENTIVE** avec la supervision régulière des équipements et infrastructures, en fonction de leur criticité. L'utilisation de l'IA s'avère particulièrement efficace pour la détection de malfaçons au niveau des armoires de rue (PM) où interviennent les opérateurs pour raccorder leurs abonnés au réseau.
- **MAINTENANCE CURATIVE** : dès qu'un problème est détecté ou signalé sur le réseau via des flux d'information dits « SAV » entre NATHD et ses clients opérateurs de service, ou à la suite de déclarations de dommage réseau, nos équipes sont prêtes à intervenir grâce à une répartition territoriale des techniciens et des équipements qui permet d'optimiser le délai d'intervention.

**5240 dommages réseaux ont été résolus en 2024, dont 63 % sans impact client.**

- **FORMATION CONTINUE** à la sécurité et aux bonnes pratiques des équipes des opérateurs de service qui interviennent sur le réseau (notamment lors des raccordements ou quand un abonné change d'opérateur), avec l'organisation régulière de visites de terrain du réseau dites « Visites d'intérêt Commun » (VIC) réparties sur les 7 départements.

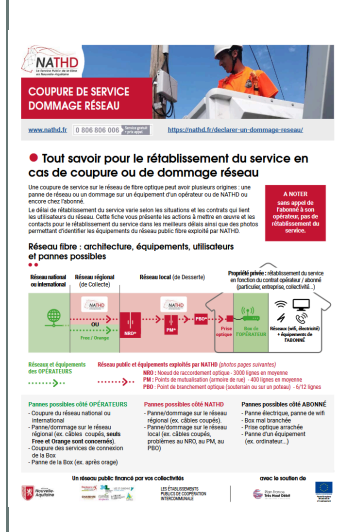
**En 2024, 36 VIC ont été organisées pour les grands opérateurs de service et leurs sous-traitants, et 65 sessions d'audit de plusieurs raccordement réalisés afin de vérifier la conformité des interventions sur le réseau. En cas de non conformité constatée (ex. défaut de sécurité), l'intervention est stoppée.**

### A SAVOIR

En cas de mauvaise pratique des opérateurs lors des interventions sur les armoires de rue ou PM (ex. porte laissée ouverte, serrure forcée etc.) notamment, des pénalités leur sont facturées et les armoires de rue sont remises en état par le prestataire industriel de NATHD. Pour le signaler, la procédure est la même que la déclaration de dommage réseau.

**EN SAVOIR PLUS**  
[Téléchargez la fiche Info NATHD sur la gestion des incidents](#)

---



## Services et contacts



[Site Internet  
www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Toutes les informations utiles sont sur le site de NATHD dont [un espace dédié aux élus](#).

**0 806 806 006**

**Service gratuit  
+ prix appel**

### Assistance téléphonique grand public

Les questions particulières des administrés peuvent être orientées vers l'assistance téléphonique NATHD du lundi au vendredi de 8h à 19h.

**0 809 541 000**

**Service gratuit  
+ prix appel**

### Assistance téléphonique réservée aux élus et collectivités

Pour un traitement prioritaire, du lundi au vendredi de 8h à 19h.

## Votre correspondant territorial NATHD est votre interlocuteur privilégié

Contactez votre correspondant territorial NATHD par courriel : [correspondants@nathd.fr](mailto:correspondants@nathd.fr)

*Ce projet 100% public d'accès au Très Haut Débit pour tous a été initié en 2015 par la Région Nouvelle-Aquitaine et les collectivités de sept départements (les syndicats mixtes Charente Numérique, Dorsal, Lot-et-Garonne numérique, Périgord numérique et le Sydec 40). Sans cette action publique, un tiers du territoire de Nouvelle-Aquitaine représentant près de 1,5 million de personnes n'aurait jamais eu ce service Très Haut Débit en raison d'une carence d'investissement des opérateurs télécoms privés. NATHD s'appuie sur son prestataire industriel La Fibre Nouvelle-Aquitaine (Goupe Axione) pour ses missions d'exploitation.*



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



**Nouvelle-Aquitaine THD**

5 place Jean Jaurès, 33000, Bordeaux

