FICHE FIBRE

QUELLE OFFRE FIBRE OPTIQUE CHOISIR ?

FICHE N°3

Les offres à destination des particuliers

Vos administrés peuvent choisir **l'Opérateur de leur choix***, qu'il soit **local ou national.** Ils ne doivent pas hésiter à regarder la réputation en ligne pour se faire une idée de la qualité de l'Opérateur avant de le choisir. Ils peuvent également consulter le site web du Médiateur des Télécoms : *www.mediation-telecom.org*.

Le SMIX et Dioptic by Altitude Infra ont un devoir de neutralité concernant le choix de l'Opérateur par les administrés. **Ils ne prennent pas parti** et communiquent aux administrés l'ensemble des Opérateurs présents sur le territoire.

*Liste susceptible d'évoluer régulièrement, retrouvez la liste à jour des Opérateurs Commerciaux sur le site : *www.dioptic-fibre.fr*.
Tous les Opérateurs nationaux sont présents sur le réseau FTTH Dioptic by Altitude Infra.

Les offres à destination des Professionnels & Collectivités.

Préambule

Une connexion Internet est aujourd'hui devenue **essentielle, support des services suivants** :

- téléphonie fixe ;
- messageries électroniques ;
- visioconférences ;
- terminal de paiement par CB ;
- caisses connectées ;
- accès aux applicatifs et logiciels métiers (centrales de réservation en ligne) ;
- accès aux solutions Cloud (SaaS) ;
- échanges avec l'administration, les usagers, les clients, les fournisseurs...

*Pas de fibre = pas de téléphone.

Pourtant, beaucoup de TPE, PME et collectivités locales (mairies, établissements publics) recourent à une offre fibre destinée au grand public, choisie uniquement pour son faible coût.

Cette solution fonctionne parfaitement ... jusqu'au premier incident.

Bien comprendre ce qui est souscrit

La différence entre une offre résidentielle (box grand public) et une offre professionnelle / collectivités ne se mesure pas uniquement au débit, mais à la capacité du fournisseur (Opérateur Commercial) à rétablir rapidement le service, ce qui dépend avant tout des options : qualité de service renforcée, **G**aranties de **T**emps d'**I**ntervention ou **R**établissement souscrites par cet Opérateur Commercial auprès de l'Opérateur d'Infrastructure DIOPTIC.

*N. B. : une offre "**Best Effort" (meilleur effort),** c'est un coût plus faible, mais aussi, des conditions de remise en service beaucoup moins engageantes. → Lisez les « petits caractères ».*

FICHE FIBRE

QUELLE OFFRE FIBRE OPTIQUE CHOISIR ?

FICHE N°3

Offre Grand Public	Offre Professionnelle
Objectif : accès Internet domestique pouvant supporter une coupure de quelques jours	**Objectif** : continuité d'activité nécessitant un rétablissement de connexion en moins d'1 journée en cas de panne
Pas d'engagement fort de rétablissement	Engagement contractuel (GTR selon l'offre)
Support SAV mutualisé	Support SAV professionnel
Intervention selon disponibilité	Intervention prioritaire
Dépannage « meilleur effort »	Processus industriels de rétablissement
Adaptée à un foyer	Adaptée à une activité économique ou de service public

À retenir !
Une offre grand public vend principalement du débit.
Une offre professionnelle vend un service sur-mesure : débit, latence, engagement de continuité de service, soumis à pénalités.

Tant que tout fonctionne, les deux semblent identiques.

Le jour où l'abonnement est interrompu, la différence peut déterminer si votre entreprise ou votre collectivité reprend son activité en quelques heures… ou après plusieurs jours.

L'offre à l'épreuve de la vie courante

A - Exemple réel : une coupure de service

Ce qu'il se passe avec une offre grand public

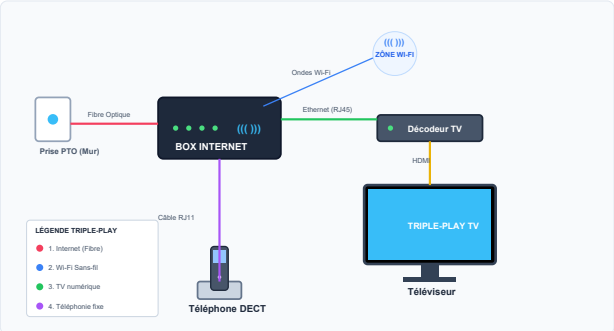


Schéma de l'installation Box Fibre Grand Public - Généré par Intelligence Artificielle

La plupart des contrats résidentiels indique un fonctionnement en **obligation de moyens**.

En pratique, pour quelqu'un qui souscrit un contrat de ce type et qui subit une panne de service (quelle qu'en soit l'origine : box Opérateur KO, fibre débranchée, fibre cassée, mauvaise soudure, travaux programmés sur réseau …) :

- il lui faut contacter le service clients de l'Opérateur Commercial : selon les Opérateurs Commerciaux, les canaux d'assistance accessibles peuvent varier (téléphone, chat, sms, …) et les délais d'accès à ces canaux peuvent être plus ou moins longs. Les horaires d'ouverture sont limités également (attention aux entreprises qui travaillent 7j/7).

QUELLE OFFRE FIBRE OPTIQUE CHOISIR ?

FICHE N°3

- Une fois contacté, l'Opérateur Commercial enregistre le signalement et planifie une intervention selon des délais très variables (**délais non garantis**) et avec des moyens de sous-traitance qu'il choisit et qu'il ne partage pas avec le SMIX et DIOPTIC.

- Si des rendez-vous sont non honorés ou si l'intervenant dépanneur mandaté par l'Opérateur Commercial n'est pas assez qualifié techniquement pour réparer ou diagnostiquer le problème, le contrat souscrit ne prévoit aucun recours pour l'utilisateur final.

En synthèse, qualité du SAV et délais de rétablissement du service sont des paramètres non engageants pour l'Opérateur Commercial qui doit simplement « faire ses meilleurs efforts ».

Pour un particulier et un service Internet quotidien pour des échanges personnels ou des activités de divertissement, cela peut être acceptable. Pour une entreprise ou un établissement public, cela peut représenter plusieurs jours/semaines d'activité perturbée.

Ce qu'il se passe avec une offre professionnelle

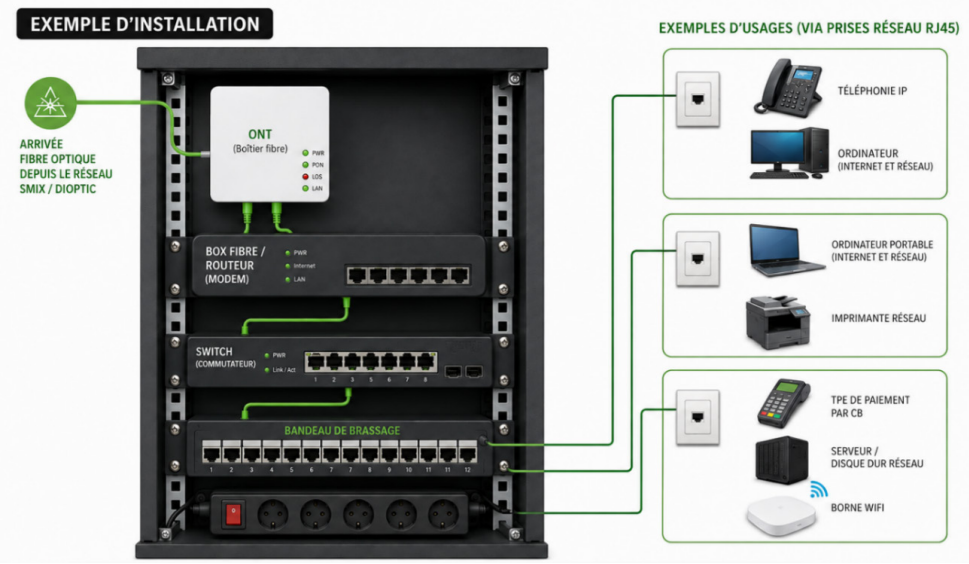
En cas de coupure :

- il faut contacter l'Opérateur de services ;
- l'Opérateur traite le signalement selon les dispositions prévues au contrat ; les offres professionnelles sont conçues pour prioriser les traitements des incidents, disposer de procédures dédiées et respecter un engagement contractuel de rétablissement (selon niveau d'option souscrit) ;
- l'Opérateur de services signale le problème à l'exploitant réseau et la prise en charge (délai d'intervention ou de rétablissement) respecte les garanties souscrites par le client final.

Selon les offres, un utilisateur final peut souscrire des garanties supplémentaires :

- GTR 4 ou 10 heures ouvrées 6j/7 pour quelques dizaines d'euros par mois ;
- GTR 4 heures 7j/7 24h/24 pour quelques centaines d'euros par mois.

Exemple d'installation dans une collectivité ou une entreprise :



Images et schémas générés par Intelligence Artificielle

FICHE FIBRE

QUELLE OFFRE FIBRE OPTIQUE CHOISIR ?

FICHE N°3

B - Exemple réel : le coût des offres

Beaucoup de dirigeants raisonnent ainsi : « en souscrivant une box Internet grand public, j'économise quelques dizaines d'**€ par mois**, soit une économie de quelques centaines d'**€ par an ».**

Comparons maintenant avec une seule journée sans Internet.

Exemples :

- impossibilité de recevoir des nouvelles commandes/réservations (gîtes, hôtels, restaurants) ;
- impossibilité d'encaisser les paiements, de facturer (restaurants, pharmacie, tabac) ;
- téléphonie indisponible (mairie, cabinet médical, gestion des RDV hasardeuse) ;
- impossibilité de travailler sur les applications métiers, d'accéder aux documents partagés/en ligne (salariés ou agents en chômage technique) ;
- perte d'image auprès des clients.

Une seule journée d'activité à l'arrêt coûte très souvent plusieurs centaines, voire milliers d'euros. Cela représente bien davantage que le coût des options supplémentaires de plusieurs années.

C - Exemple réel : la résilience des offres (secours)

La sécurité très relative de la 4G/5G

Beaucoup de professionnels ou Élus pensent : « en cas de panne, on partagera une connexion mobile ».

Cela fonctionne uniquement si :

- la couverture mobile est suffisante ;
- le bâtiment laisse passer le signal ;
- le réseau mobile n'est pas saturé ;
- les applications métier supportent cette solution (pas toujours le cas).

Beaucoup d'activités ou administrations sont installées dans des bâtiments anciens, avec des murs épais, ou au contraire dans des bâtiments très modernes et très bien isolés (HQE, BEPOS, …) qui présentent tous une couverture mobile insuffisante.
Dans ces cas de figure, la solution de secours (le partage de connexion mobile) devient elle-même indisponible/hasardeuse.

D - Exemple réel : je suis une mairie, je ne suis pas concernée

Les collectivités ne sont pas épargnées ! Par exemple, une mairie doit désormais utiliser Internet pour :

- l'État Civil ;
- les démarches administratives ;
- les actes de comptabilité en lien avec le Trésor Public ;
- la téléphonie ;
- les échanges avec la Préfecture et les autres services de l'État ;
- les écoles ;
- la vidéoprotection ;
- les services aux habitants.

Une offre Internet inadaptée peut donc devenir un point de fragilité du service public.

QUELLE OFFRE FIBRE OPTIQUE CHOISIR ?

FICHE N°3

D - Exemple réel : l'impact des travaux programmés

Rappeler que le réseau vit, c'est une nécessité autant qu'une évidence (cf. ***fiche n°11, pages 57-61***).

Des travaux de voirie imposent le déplacement d'une partie de réseau desservant un secteur ou une commune. Pendant plusieurs heures, les câbles sont coupés, le réseau est modifié, des interruptions sont prévues (et ont fait l'objet de prévenance). Ces opérations sont normales dans la vie d'un réseau. Mais leurs conséquences diffèrent selon le type de contrat.

Les clients qui ont souscrit des offres professionnelles bénéficient d'une remise en service beaucoup plus rapide. Les offres Pro sont en effet priorisées par l'exploitant au titre des Garanties de délais imposées (GTR, GTI).

Quel Opérateur choisir ?

Outre les Opérateurs d'envergure nationale qui proposent le plus souvent des offres « standardisées », une multitude d'Opérateurs professionnels locaux, régionaux, voire nationaux proposent des offres sur-mesure, étudiées pour répondre à vos besoins.

La liste des Opérateurs Professionnels est disponible sur le site *dioptic-fibre.fr*.

Liste des Opérateurs présents en septembre 2026.

Il est nécessaire de bien étudier tous les engagements des offres proposées, pas uniquement le débit ou le prix. En cas de question → *contact@doubs-thd.com*.