FICHE DOMMAGE RÉSEAU

QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES SUR LE RÉSEAU ?

FICHE N°6

Attention : si le client final n'a plus de services (panne), il faut consulter la ***fiche n°16, page 77***.
N. B. : le bon réflexe, invitez vos administrés à contacter ceux qui fournissent les services : **les FAI !**

Si aucune coupure de service n'est constatée, il s'agit d'un **dommage réseau** : l'infrastructure support du réseau fibre est abîmée (poteaux cassés, penchés, câbles détendus, au sol, boîtiers cassés, etc.).

Signaler un dommage réseau

Il faut tenir compte de la coexistence de deux réseaux télécom utilisant en grande partie les mêmes infrastructures (poteaux, conduites souterraines). En effet, dans un souci d'économie et de non-encombrement du domaine public, le déploiement de la fibre optique s'est appuyé en priorité sur les réseaux existants. En conséquence, un dommage sur le réseau fibre optique, peut concerner plusieurs gestionnaires (exploitants ou propriétaires selon les cas) d'infrastructures partagées.

C'est pourquoi les signalements vont dépendre de la nature de l'élément réseau endommagé :

Gestionnaire possible à prévenir	Éléments du réseau endommagé				
Orange	Poteau (bois, métal, composite)	Armoire cuivre	Chambre télécom	Câble téléphonique cuivre	Boitier téléphonique cuivre
Dioptic	Poteau (bois, métal, composite)	Armoire fibre / Armoire PRM	Chambre télécom logotée Doubs THD	Câble fibre optique	Boitier fibre
Enedis	Poteau (béton, bois, métal)	Tout autre élément endommagé du réseau électrique présentant un danger vital / une urgence absolue			

Concrètement, jusqu'à 3 gestionnaires de réseau peuvent partager les mêmes parcours. Il faut prévenir celui (ou ceux) qui est (sont) impacté(s) par le dommage :

Exploitant (Fibre) = *https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/* ;
Orange (Cuivre) = *https://signal-reseaux.orange.fr/* (réservé aux Élus et collectivités) ;
Enedis (Electricité) = *https://www.enedis.fr/panne-et-interruption*.



Site web de déclaration de dommages réseaux
https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr

FICHE DOMMAGE RÉSEAU

QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES SUR LE RÉSEAU ?

FICHE N°6

Il est impératif de recueillir des informations **précises** (description du dommage, références des infrastructures, voir page 41), **documentées** (photos plan large) et **localisées** (plan avec une croix), pour que l'exploitant soit en capacité d'intervenir de façon **proportionnée et efficace.** Il est également crucial qu'un contact sur place soit identifié et disponible pour les besoins de l'intervention.
Quand l'auteur du dommage est identifié, il convient de **noter ses coordonnées afin qu'il soit recontacté** dans le cadre de la prise en charge par les assurances.

Les infrastructures du réseau Dioptic déployées par le SMIX, confiées en exploitation à l'exploitant :

a. Réseau Dioptic / infrastructures Dioptic



Boîtier optique posé par le SMIX sur un poteau (étiquette blanche)

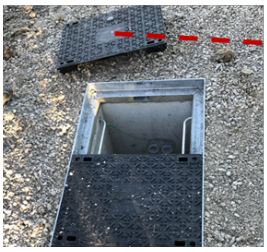
une étiquette blanche ⟶

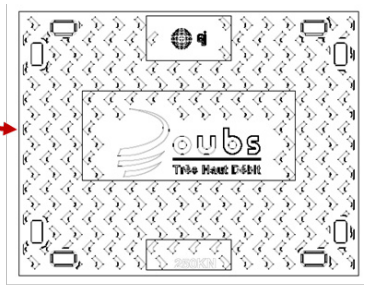


Identification d'un câble posé par le SMIX au niveau d'un boîtier (étiquette blanche)



Poteau implanté par le SMIX et identifié avec une étiquette blanche





Pour les chambres ⟶ le logo Doubs THD est présent sur la trappe en fonte



Réseau SMIX sur poteau Orange avant 2018 => étiquette verte (SMIX) + étiquette bleue (identification Orange)



Réseau SMIX sur poteau Orange après 2018 étiquette blanche (SMIX) + étiquette bleue (identification Orange)



Réseau SMIX sur poteau Orange déployé en 2 temps. Avant 2018 (étiquette verte) puis après 2018 (étiquette blanche).
Etiquette bleue (identification Orange)

FICHE DOMMAGE RÉSEAU

QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES SUR LE RÉSEAU ?

FICHE N°6

Un exemple concret :

Un arbre tombe et emporte un poteau Orange qui supportait le cuivre et la fibre. Dans ce cas, il faut prévenir :

1. le gestionnaire du poteau = Orange ;
2. le gestionnaire du câble cuivre = Orange ;
3. le gestionnaire du câble fibre optique = Dioptic by Altitude Infra.

Conclusion : il faut faire un signalement sur *https://signal-reseaux.orange.fr/* **et** un signalement sur *https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/***.**

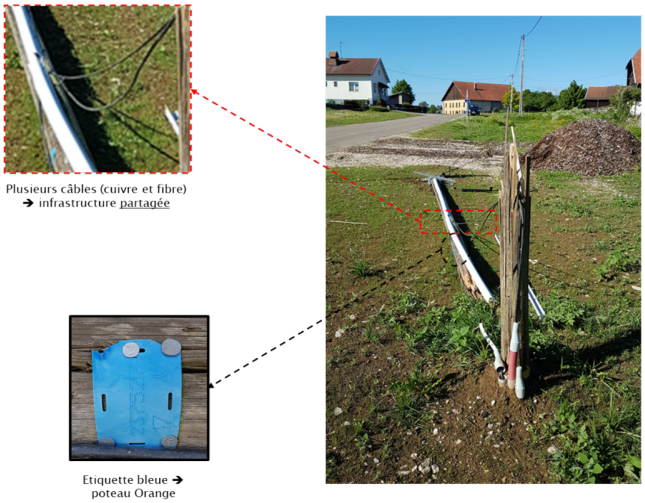
N. B. : ne pas oublier de conserver le numéro de signalement du dommage transmis par l'exploitant (généralement sous forme d'un mail automatique).

Une fois l'incident signalé, chaque exploitant va procéder à la remise en état provisoire de son réseau et le propriétaire de l'infrastructure endommagée va la réparer (poteau, chambre), en coordination avec les autres réseaux présents (infrastructure partagée).

Dans notre exemple :

- Dans un premier temps (quelques jours maximum) :
  - Orange va réparer provisoirement le réseau cuivre ;
  - Dioptic by Altitude Infra va réparer provisoirement le réseau fibre.
- Dans un second temps : Orange va procéder à la remise en état ou au remplacement du poteau (quelques semaines).
- Dans un troisième temps, une fois le poteau réparé définitivement (quelques semaines) :
  - Orange va réparer définitivement le réseau cuivre ;
  - Dioptic by Altitude Infra va réparer définitivement le réseau fibre.

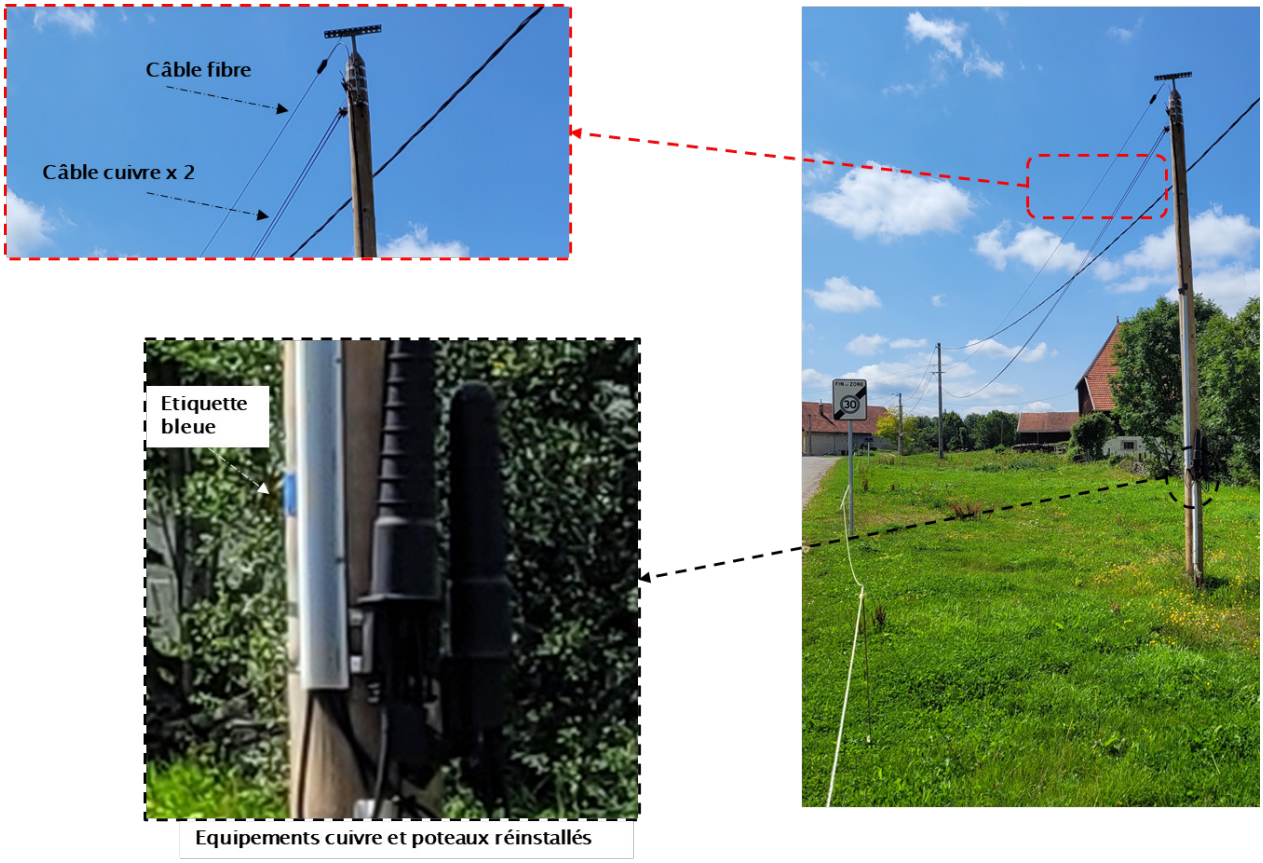
Autre exemple : ci-dessous, un dommage survenu en mai 2018, sur la commune de Mont-de-Laval, suite au passage d'un grumier.



QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES SUR LE RÉSEAU ?

FICHE N°6

Après maintenance :



Equipements cuivre et poteaux réinstallés

Cas concret : réparation définitive du dommage sur la commune de Mont-de-Laval

LE TÉMOIGNAGE DE CHRISTIAN BRAND, MAIRE DE BELVOIR



© Est Républicain

Ma commune et ses hameaux font partie de la première Communauté de Communes (que je présidais jusqu'en 2026) 100% fibrée de la Région BFC. À ce titre, elle est éligible depuis mai 2019.

Cependant, le réseau composé de lignes aériennes subit régulièrement des dommages accidentels qui mettent à l'épreuve l'organisation de la maintenance de l'exploitant du réseau fibre du Syndicat mixte.

La réactivité tant côté Syndicat mixte que côté exploitant est irréprochable. La connectivité Internet étant désormais indispensable (télétravail, tissu économique, ...), cette qualité d'exploitation du réseau est plus qu'appréciable.