

Guide des Élus

2026-2033

La Fibre au quotidien

© JGS25

V1 - Septembre 2026

**Accompagner durablement
la vie numérique du Doubs !**

**Syndicat mixte Doubs THD et DIOPTIC
aux côtés des Collectivités,
à chaque étape de la fibre !**

La fibre du Doubs
DIOPTIC
by altitude infra.

Doubs
Très Haut Débit

Doubs
Le Département

Les intercommunalités
du Doubs

RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTÉ

Plan France
Très Haut Débit
REPUBLIQUE FRANÇAISE





DENIS LEROUX

Président du Syndicat mixte
Doubs Très Haut Débit

L'ÉDITO

Chers collègues, chers amis,

Dans le Doubs, le déploiement de la fibre optique est déjà de l'histoire ancienne, même si l'histoire n'est jamais finie. Rares sont ceux qui se souviennent du contexte dans lequel le Département et les Intercommunalités ont accepté de relever cet immense défi, en 2012-2013, avec la création du Syndicat Doubs THD. 10 ans plus tard, 478 communes, plus de 140 000 foyers et entreprises étaient fibrées avec le réseau départemental public DIOPTIC !

La fibre optique est aujourd'hui le réseau télécom de référence pour l'Internet fixe. Le réseau téléphonique en cuivre est en train d'être éteint et démonté. Aucune autre alternative ne rend les mêmes services.

Le défi d'aujourd'hui est donc de maintenir, d'étendre, de renforcer et d'adapter le réseau fibre DIOPTIC en fonction de tout nouveau besoin qui s'exprime, que ce soit pour raccorder des nouvelles constructions ou des éléments techniques comme les caméras de vidéoprotection. Ceci dans un environnement humain et climatique où les infrastructures sont soumises à rude épreuve. Maintenance, Résilience, Robustesse... Le Syndicat et son exploitant investissent encore chaque année plusieurs millions d'euros pour répondre à tous ces impératifs.

Ce réseau, c'est le vôtre, c'est celui des Élus et des collectivités, le support numérique de vos actions de développement territorial. Il a besoin de votre vigilance et des interactions avec les services du Syndicat et de son exploitant pour remplir correctement toutes ses fonctions.

Le présent Guide a justement pour objet de vous en donner les clés : contacts utiles, principes de fonctionnement, procédures à suivre dans chaque cas de figure. L'ambition est d'explicitier les questions et situations que vous êtes susceptibles de rencontrer très concrètement dans l'exercice de vos fonctions d'Élus vis-à-vis de la fibre.

Au nom de tous les délégués du Syndicat qui ont porté ce projet depuis 2013 et de ceux qui prennent la relève en 2026, je souhaite une bonne lecture, et surtout de belles perspectives numériques sur le réseau DIOPTIC.

L'ÉDITO

Chers Élus, chers partenaires,

Le réseau DIOPTIC est aujourd'hui une réalité tangible pour les 478 communes du Doubs raccordées à la fibre optique. Cette réussite, nous la devons à la vision portée depuis 2013 par le Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit, et à l'engagement quotidien des équipes d'Altitude Infra sur le terrain.

Mais un réseau de cette envergure ne se construit pas une fois pour toutes. Il se maintient jour après jour. Il s'adapte aux nouveaux usages, aux nouvelles technologies, aux exigences croissantes de qualité de service. Il fait aussi face aux aléas climatiques, aux dégradations, aux imprévus qui jalonnent la vie de toute infrastructure critique.

C'est précisément ce cap que nous engageons ensemble pour les sept prochaines années. Après le temps de la construction vient celui de l'exploitation et de la résilience. Nos équipes sont mobilisées chaque jour pour garantir la continuité du service, intervenir rapidement en cas d'incident et anticiper les besoins de demain, qu'il s'agisse de raccorder de nouveaux logements, d'accompagner l'extinction du réseau cuivre ou de répondre à des besoins émergents comme la vidéoprotection.

Ce nouveau Guide des Élus s'inscrit dans cette logique. Conçu sous forme de fiches pratiques, il vous donne les clés pour comprendre le fonctionnement du réseau, identifier le bon interlocuteur et agir efficacement face aux situations que vous pourriez rencontrer sur votre territoire. Un outil pensé pour vous, au service de votre action quotidienne auprès de vos administrés.

La relation de confiance entre le Syndicat, notre entreprise et les Élus du territoire reste la clé de voûte de la réussite de ce réseau. Elle repose sur la transparence, la réactivité et l'écoute. Nous avons à cœur de la faire vivre au quotidien, aux côtés des équipes du Syndicat.

Je vous souhaite une lecture utile de ce Guide, et je forme le vœu que le réseau DIOPTIC continue, dans les années qui viennent, à porter l'attractivité et le développement du Doubs.

CÉDRIC FALGAS

Directeur Général
Altitude Infra THD





Événement de fin du déploiement du réseau de fibre optique du Doubs par le SMIX et Dioptric, le 30 juin 2023 à Bonnetage.

SOMMAIRE

QUI SOMMES-NOUS ?

- 12** *Qui finance le réseau ?*
- 13** *Qui gère le réseau fibre chez vous ?*
- 14** *Qui veille sur le réseau Dioptic ?*
- 15** *Qui fait quoi sur Dioptic ?*
- 18-21** *Qui croise-t-on sur le réseau ?*

COMMENT BÉNÉFICIER DE LA FIBRE ?

- 23-24** *Pourquoi passer à la fibre optique ?*
- 25** *Comment vérifier son éligibilité ?*
- 27-31** *Quelle offre fibre optique choisir ?*
- 33-36** *Comment se passe un raccordement ?*

Édité par : Dioptic by Altitude Infra,
en collaboration avec le Syndicat
mixte Doubs Très Haut Débit (SMIX).

Directeur de la publication :
Dioptic by Altitude Infra, en
collaboration avec le SMIX.

Nous contacter :
contact@dioptic-fibre.fr
contact@doubs-thd.com



www.dioptic-fibre.fr

Sauf mention contraire, les images et schémas
du présent document sont issues du © SMIX.

SOMMAIRE

COMMENT CONTRIBUER À LA VIE DU RÉSEAU DANS VOTRE COLLECTIVITÉ ?

- 39** *Le rôle de la Collectivité et des Élus*
- 41-44** *Que faire en cas de dommages sur le réseau ?*
- 45-46** *Opération de maintenance/Remise En Conformité*
- 47-48** *Les bonnes pratiques pour remplir la B.A.L./B.A.N. (Adressage)*
- 49** *Les bonnes pratiques pour protéger le réseau fibre*
- 51-55** *Immobilier neuf & réhabilitation*
- 57-61** *Déplacement d'éléments du réseau en exploitation*

COMMENT AIDER VOS ADMINISTRÉS ?

- 65-67** *Que faire en cas de sollicitations d'un habitant ?*
- 69** *Vente à domicile : se prémunir des dangers !*
- 71-72** *Que faire en cas de problème d'inéligibilité ?*
- 73-74** *Les bonnes pratiques de raccordement à la fibre*
- 75-76** *Que faire en cas d'échec de raccordement ?*
- 77** *Que faire en cas d'interruption de service ?*

ANNEXES

- 80-81** *Glossaire de la fibre optique et liens utiles*
- 82-83** *Composantes et fonctionnement du réseau FTTH*
- 84-85** *Représentants Élus du Syndicat mixte*
- 86** *Table des fiches*

— Qui sommes-nous ? —



Qui finance le réseau ?

Toutes les collectivités locales et l'État se sont mobilisés pour permettre la réalisation de ce projet et dégager les investissements nécessaires, soit 200 millions d'euros sur 10 ans :



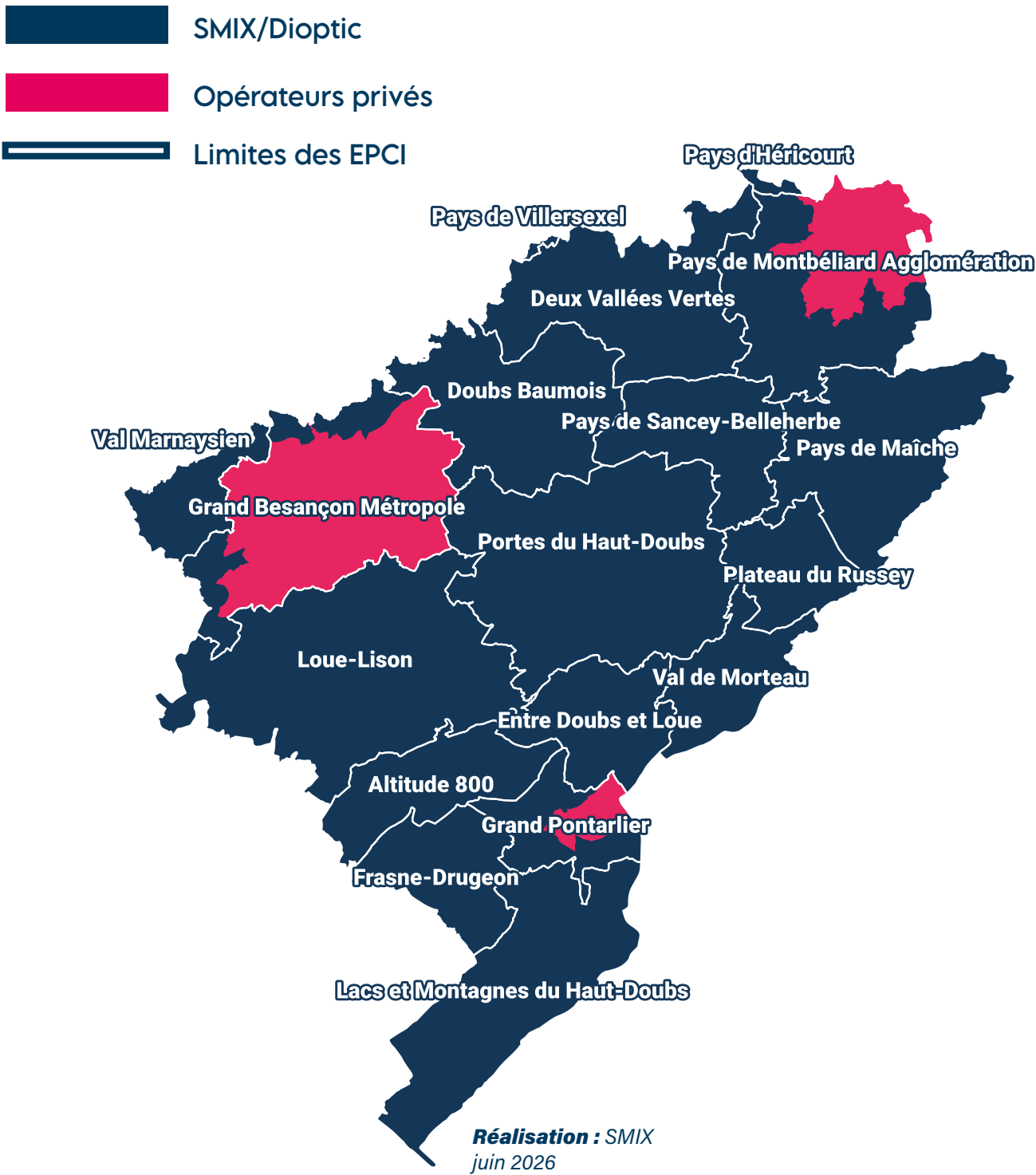
Vincent FUSTER
1er Président du Syndicat mixte (2013-2015).



Un financement porté par les collectivités

Le Département du Doubs a investi 33,5 M€ dans le projet entre 2013 et 2020.
Les 17 intercommunalités du Doubs participent chacune à hauteur de 10 € par habitant et par an pendant 15 ans (soit environ 35 M€ à terme, en 2031).
La Région Bourgogne-Franche-Comté a établi plusieurs conventions de financement successives pour un montant de 30 M€.
Le projet du Doubs s'inscrit dans le plan « Plan France Très Haut Débit » avec une enveloppe attendue de la part du Fonds national pour la Société Numérique (FSN) de 35 M€.
Le reste est autofinancé par le SMIX à travers des redevances de mise à disposition du réseau à l'exploitant (autour de 150 M€ entre septembre 2021 et 2036) et l'emprunt (Banque Postale, Banque des Territoires, et Caisse d'Épargne, pour un total de 64,5 M€).

Qui gère le réseau fibre chez vous ?



Fibre Optique : les grands chiffres dans le Doubs

Périmètre SMIX/Dioptic

43% population
(244 000 hab. et + 10 000 entreprises)
> 140 000 lignes
478 communes

Périmètres privés

57% population du Doubs
(303 000 hab. et + 76 000 entreprises)
> 200 000 lignes
82 communes

Pour savoir par quel réseau votre commune est concernée → <https://www.doubs-thd.org/perimetre.html>

Qui veille sur le réseau Dioptic ?



Conscients que le Très Haut Débit est devenu indispensable à l'attractivité et la compétitivité du territoire, le Département et toutes les communautés de communes et d'agglomération du Doubs se sont réunis à partir de 2013 pour créer le Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit, acteur public de l'aménagement numérique du territoire.

Le SMIX fut chargé de construire, entre 2013 et 2023, le réseau FTTH (fibre optique jusqu'chez l'habitant) qui raccorde la totalité des habitations, des collectivités et des entreprises dans les zones rurales du Doubs. Pour ce chantier décennal hors norme, plus de 7000 km de câbles ont été installés en pleine maîtrise d'ouvrage publique, afin de rendre éligibles à la fibre plus de 140 000 locaux. Aujourd'hui, le Syndicat continue de porter l'aménagement numérique du Doubs à travers le développement de ses infrastructures départementales de télécommunications : en particulier sur la fibre, il poursuit les chantiers d'extension et d'adaptation du réseau, et en pilote l'exploitation, à travers ses marchés et délégations.

→ contact@doubs-thd.com



3^{ème} Opérateur d'Infrastructures de fibre optique en France, Altitude Infra permet à 13 millions de Français de bénéficier de la fibre optique. Avec plus de 5 millions de prises contractualisées à l'échelle nationale, Altitude Infra est un partenaire de confiance des collectivités, engagé à relever les défis complexes d'un aménagement numérique durable et pérenne.

Cet engagement s'appuie sur un ancrage territorial fort, une relation de proximité avec les acteurs publics et privés, et un savoir-faire industriel sur mesure, porté par les femmes et les hommes d'Altitude Infra.

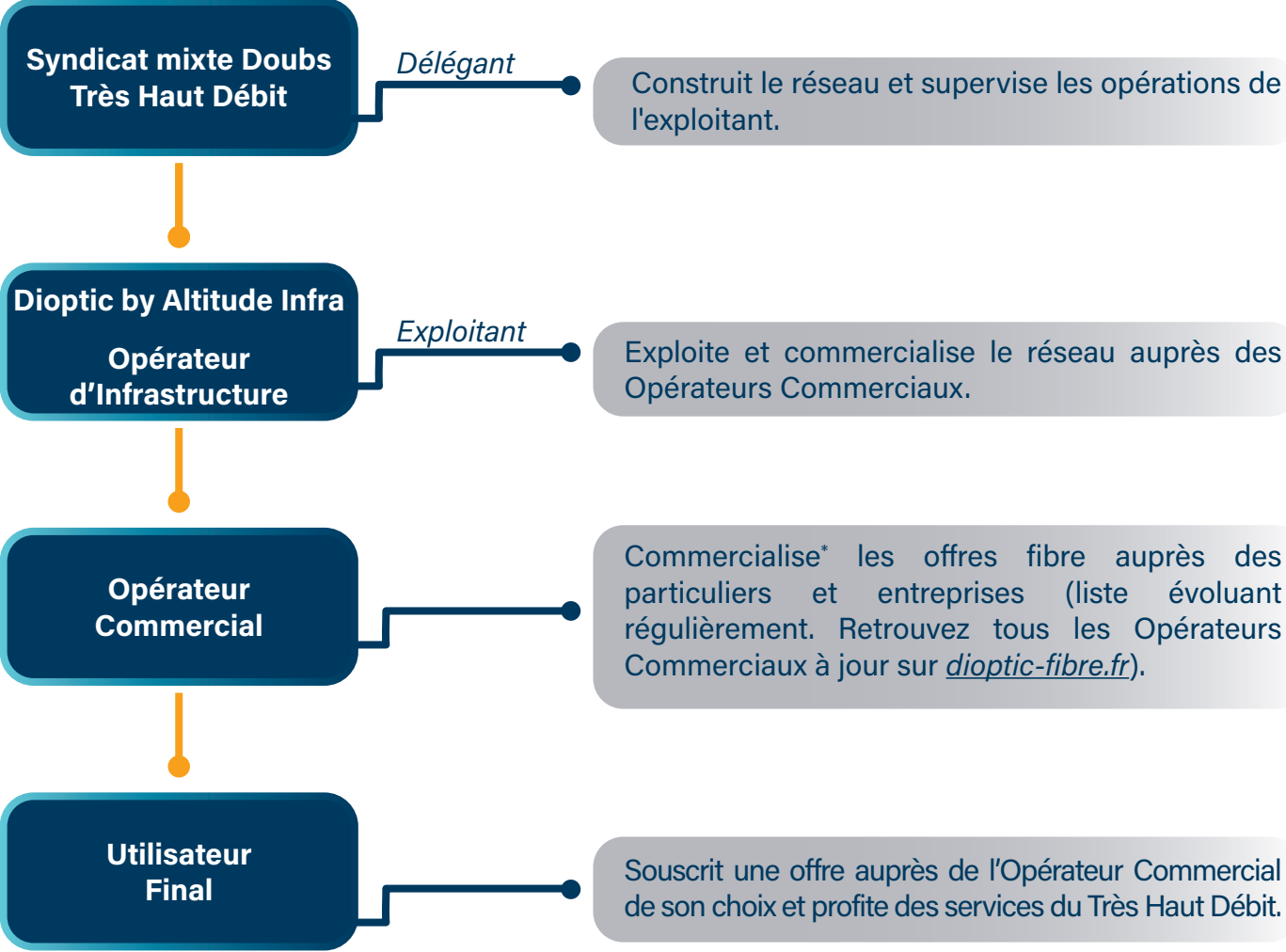
À ce titre, Altitude Infra s'est vu confier, au travers de sa filiale Ménippe, l'exploitation et la commercialisation du réseau Dioptic en 2021, via un contrat en affermage d'une durée de 15 ans.

La mission de Dioptic by Altitude Infra :

- Assurer la gestion et la commercialisation auprès des Opérateurs Commerciaux, pour vous proposer, en tant qu'utilisateur professionnel, collectivité ou particulier, une offre de services toujours plus variée et au meilleur coût.

→ contact@dioptic-fibre.fr

Qui fait quoi sur Dioptic ?



Comme pour d'autres grands réseaux d'infrastructure, une organisation Opérateur d'Infrastructure / Opérateur Commercial

	Opérateur d'Infrastructure (OI)	Opérateurs Commerciaux = Usagers Fournisseurs de Services*	Clients Finaux Utilisateurs Finaux
	RFF / SNCF Réseau	SNCF Train Italia, Thalys...	Voyageurs
	SYDED / Enedis	EDF, Engie, Total Energie, Eni...	Habitants, entreprises, sites publics
	SMIX/Dioptic (Zone publique)	Fournisseurs d'Accès Internet Azylis, BTel, Celeste, FC Net, Free, Linkt, Orange, Sewan, SFR, etc.	Habitants, entreprises, sites publics

*Par dérogation, sur les réseaux fibre, les OC ont obtenu le droit de réaliser certaines opérations normalement dévolues aux OI, en particulier le raccordement final et certains SAV. Voir pages suivantes et fiche n°15, pages 75-76.



Qui croise-t-on sur le réseau ?

Les intervenants de l'Opérateur d'Infrastructure...

Des techniciens de maintenance du réseau (6 techniciens connus, localisés au départ de Valdahon, centre logistique départemental et départ des interventions), des entreprises de travaux intervenant pour le compte du SMIX ou de son exploitant Altitude Infra dans le cadre d'opérations de maintenance (cf. *fiche n°7, pages 45-46*), de vie du réseau ou encore de raccordements d'entreprises/sites publics.

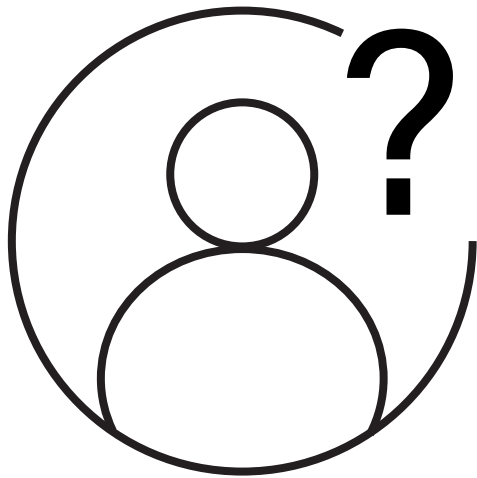
Tous ces intervenants sont formés, équipés, reconnaissables : ils connaissent parfaitement le réseau, peuvent présenter des cartes professionnelles et expliquer la nature de leurs actions.



Qui croise-t-on sur le réseau ?

...VS certains intervenants de l'Opérateur Commercial

Des personnes pour la plupart isolées, très peu équipées, n'affichant que rarement un logo visible ; ils sont choisis et envoyés par les Opérateurs Commerciaux nationaux (Fournisseurs d'Accès à Internet = Orange, SFR, Bouygues, Free) pour faire des raccordements abonnés ou des dépannages d'abonnés ; malgré des demandes auprès de leur donneur d'ordre FAI, le profil précis de ces intervenants n'est pas accessible au SMIX ou à son exploitant (identité, qualification, ...) ; les règles de qualité, sécurité, environnement sont malheureusement souvent négligées ou très partiellement appliquées (bilan factuel issu de dizaines de contrôles terrain inopinés réalisés chaque année) ; en cas d'échec de mise en service ou de réparation du service chez un abonné, le réseau est fréquemment incriminé et les actes possiblement incohérents ou préjudiciables réalisés par l'intervenant sont systématiquement occultés : non-respect des consignes d'intervention, boîtiers, armoires ou locaux SMIX dégradés, « plats de nouilles » de câbles, abonnés débranchés pour en brancher d'autres...



Qui croise-t-on sur le réseau ?

Les intervenants de l'Opérateur d'Infrastructure...

Moyens techniques



Identification simple et directe des intervenants



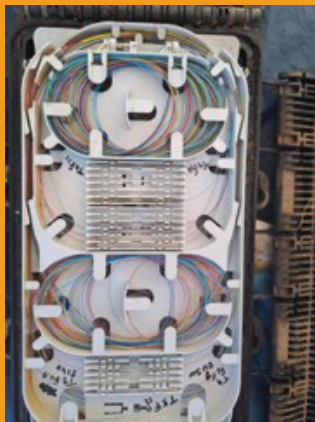
Tenues de travail, EPI (Équipements de Protection Individuelle), gants



PM après remise en état

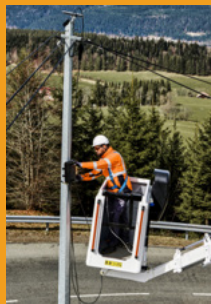
Qualité du travail

Nos équipes reprennent et corrigent les dégradations perpétrées sur le réseau



Respect Règles Hygiène & Sécurité

Marteaux à plaque, parc chantier



Qui croise-t-on sur le réseau ?

...VS certains intervenants de l'Opérateur Commercial

Moyens techniques

Véhicules banalisés



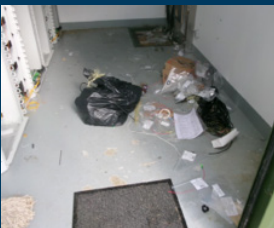
Identification souvent opaque

Les cas de figure les plus souvent rencontrés :

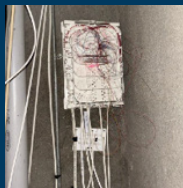
- Il est rare de savoir pour quel Opérateur Commercial ils travaillent ;
- Carte professionnelle non affichée, non disponible ;
- Gilet Haute-Visibilité peu porté et neutre (pas de logo) si porté ;
- Pas d'EPI, des vêtements du quotidien (jean, jogging, casquette, sweat, etc.).



Travail souvent bâclé

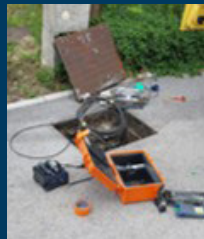
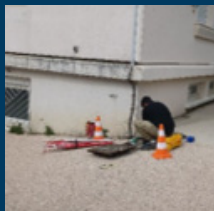


Déchets



Dégradations et/ou malfaçons

Prises de risques fréquentes



Chantiers non sécurisés

Comment bénéficier de la fibre ?

La fibre : technologie optimale !

Quel territoire, quelle collectivité, quelle entreprise, quelle famille peut aujourd’hui se passer du Très Haut Débit au quotidien ?

La fibre, c’est le passeport vers :

- l’égalité des citoyens devant les services publics de plus en plus dématérialisés ;
- l’inexorable et impérative digitalisation des entreprises, quelle que soit leur taille ;
- le télétravail, apprécié pour la qualité de vie, mais aussi, parfois, contraint par les circonstances ;
- la vitalité des espaces ruraux ;
- le tourisme du futur ;
- et bien d’autres applications à inventer !

La technologie de référence du XXIème siècle :

- une équivalence des débits partout sur le territoire ;
- un réseau neuf qui remplacera complètement le réseau cuivre avant 2030.

Les avantages des offres fibre :

- des débits gigantesques et évolutifs ;
- symétrie des débits descendants et ascendants ;
- beaucoup moins de latence sur votre réseau informatique ;
- fiabilité de votre connexion Très Haut Débit.

TABLEAU COMPARATIF FIBRE VS 5G, SATELLITE, CUIVRE

	FIBRE	5G	SATELLITE	CUIVRE
CRITÈRES				
Débit Maximal				
Stabilité				
Sécurité				
Fiabilité				
Capacité d'évolution				
Durée de vie des infrastructures				
Respect Environnemental				
Déchets électroniques				
Réactivité (meilleure latence)				

Excellent

Bon

Moyen

Faible

Médiocre

FICHE FIBRE OPTIQUE

POURQUOI PASSER À LA FIBRE OPTIQUE ?

FICHE N°1

Parce que le cuivre s'en va !

Qu'est-ce que le réseau cuivre ?

Le réseau cuivre, infrastructure historique de télécommunications déployée par l'Opérateur historique en France, a plus de 50 ans. Il a joué un rôle fondamental en fournissant des services téléphoniques (RTC) et Internet Haut Débit (ADSL). Cependant, en raison de son ancienneté, il ne répond plus aux exigences actuelles en termes de fiabilité et de performances pour les usages numériques modernes. De plus, son fonctionnement est plus énergivore que la fibre. La qualité de connexion offerte par le réseau cuivre est insuffisante pour les besoins actuels et futurs, rendant sa fermeture inévitable.

Orange et les services de l'État ont donc décidé de sa fermeture progressive entre 2023 et 2030. **Le Syndicat mixte et son exploitant sont là pour vous aider à anticiper cette fermeture.**

Comment votre commune va-t-elle être impactée ?

Processus de fermeture :

La fermeture du réseau cuivre se déroulera de manière progressive par lots de communes, et organisée entre 2023 et 2030, facilitant ainsi une transition en douceur vers la fibre optique.

Phases de fermeture :

- **fermeture commerciale** : les Opérateurs cesseront de proposer de nouveaux abonnements ADSL via le réseau cuivre ;
- **fermeture technique** : les services existants sur les lignes cuivre seront arrêtés définitivement à une date annoncée à l'avance. L'information sera largement diffusée pour permettre aux habitants de migrer vers des solutions alternatives.

Pour toute information complémentaire sur la fermeture du cuivre rendez-vous sur : TresHautDebit.gouv.fr (pour vérifier la date de fermeture du cuivre dans votre commune).



Cas particulier : dépose des infrastructures cuivre

Dans le cadre de son programme d'arrêt du cuivre, Orange va procéder à la dépose des câbles cuivre. Orange peut également procéder à l'enlèvement de certains appuis (poteaux). Ces appuis peuvent être mobilisés pour les besoins futurs de la fibre.

Attention : cette dépose est réalisée en autonomie par Orange, sans nécessairement et systématiquement prévenir l'exploitant du réseau fibre. Dès que la commune a connaissance d'un tel projet, il est donc indispensable d'informer immédiatement le SMIX.

Cela permettra de s'assurer que le projet ne rendra pas certains logements non-raccordables par absence d'infrastructure.

FICHE FIBRE

COMMENT VÉRIFIER SON ÉLIGIBILITÉ ?

FICHE N°2

Réseau privé ou public ?

Avant tout raccordement à la fibre, vos administrés (grand public comme professionnels) doivent d'abord vérifier s'ils sont éligibles à la fibre optique. Pour cela, il leur faut au préalable vérifier s'ils dépendent d'un déploiement privé ou d'un déploiement public. **Ces zones figurent sur la carte du réseau p.13.**

Ils dépendent d'un réseau privé déployé par un Opérateur privé si leur commune est située sur :

- Grand Besançon Métropole (périmètre avant 2017) = déploiement privé réalisé par Orange ;
- Pays de Montbéliard Agglomération (périmètre avant 2017) = déploiement privé réalisé par Orange ;
- Ville de Pontarlier = déploiement privé réalisé par Xp Fibre (ex-SFR).

Dans les zones privées, leur éligibilité doit être testée sur le site de l'Opérateur Commercial de leur choix ou par défaut, sur le site « Ma connexion Internet de l'ARCEP » : <https://cartefibre.arcep.fr>.

Ils dépendent du réseau public déployé par le SMIX pour toute autre commune située dans le Doubs en dehors des communes citées ci-dessus (hors Aibre, Laire, et Le Vernoy, déployées par Haute-Saône Numérique). Les administrés peuvent tester leur éligibilité sur le site de l'exploitant : www.dioptic-fibre.fr.



Les moteurs d'éligibilité des Opérateurs Commerciaux ne sont pas toujours à jour. Il faut se fier en priorité au moteur de l'exploitant [dioptic-fibre.fr](https://www.dioptic-fibre.fr), seul site régulièrement mis à jour.

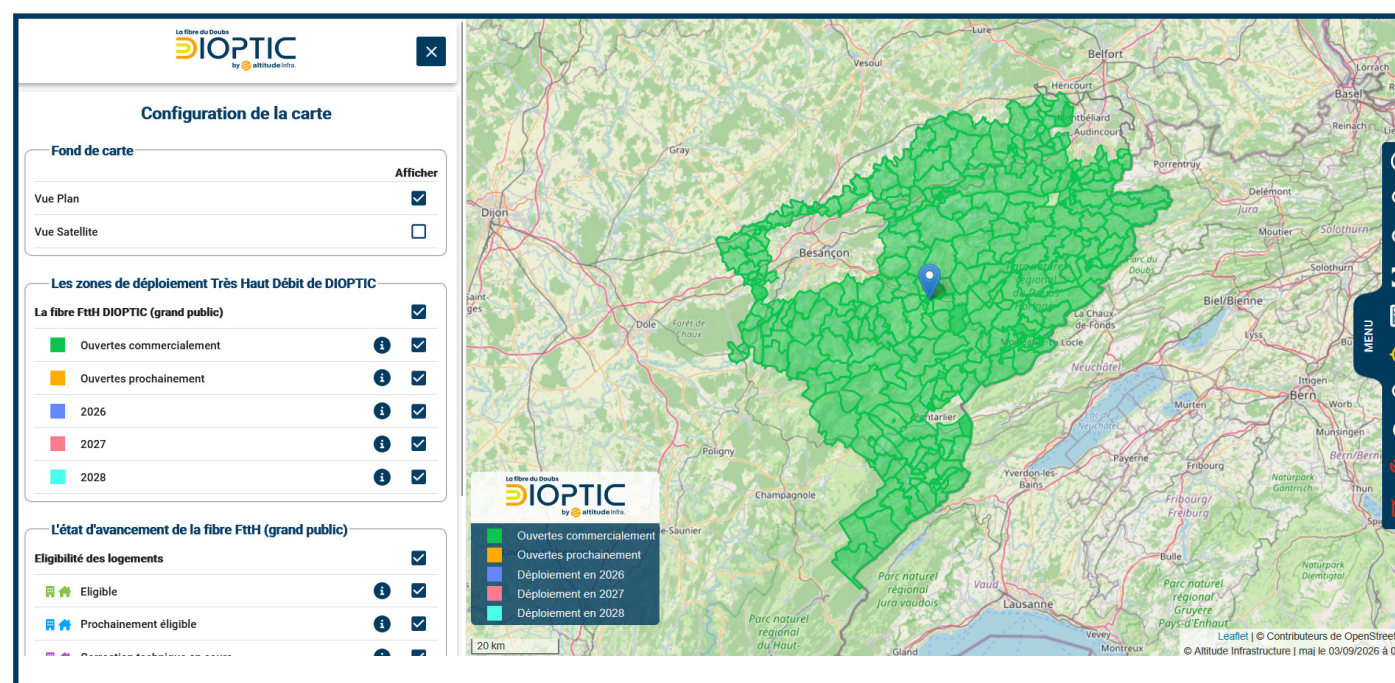


Illustration en vigueur en juillet 2026.

Cas d'inéligibilité

Si le module d'éligibilité de Dioptic indique à vos administrés qu'ils sont inéligibles, rendez-vous à la rubrique « Gestion des Problèmes d'éligibilité » **fiche n°13, pages 71-72.**

N. B. : cela concerne moins de 1% des locaux du périmètre public Dioptic.

**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, **Garanties de Temps d'Intervention** ou **Rétablissement** 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

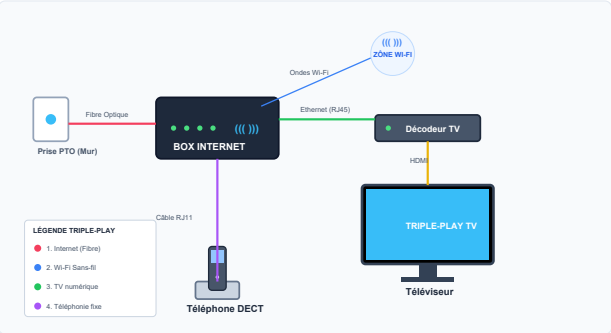


Schéma de l'installation Box Fibre Grand Public - Généré par Intelligence Artificielle

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).

FICHE FIBRE

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.

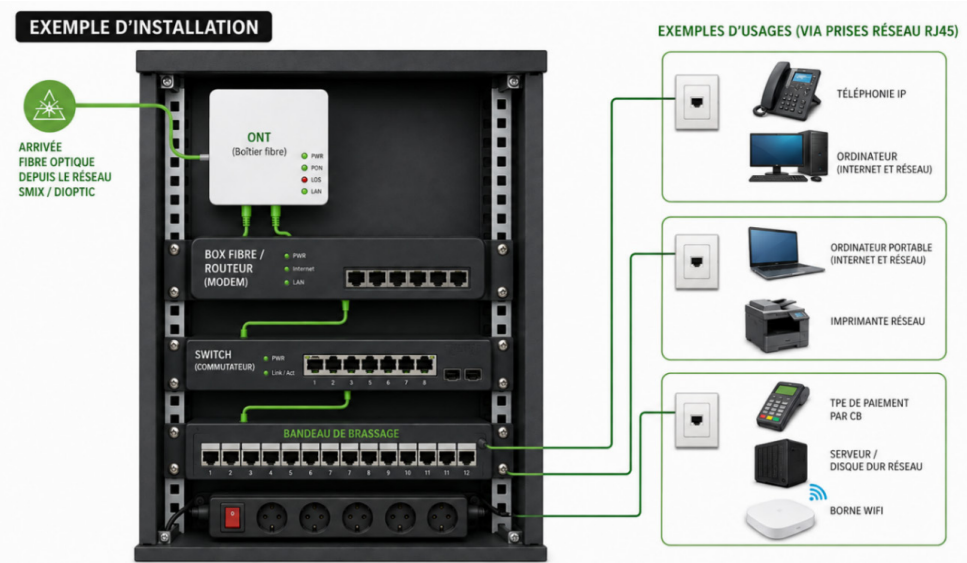
Ce qu'il se passe avec une offre professionnelle

- 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

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 prioritaires 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 dioptric-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.



© Showcaze - Adobe Stock

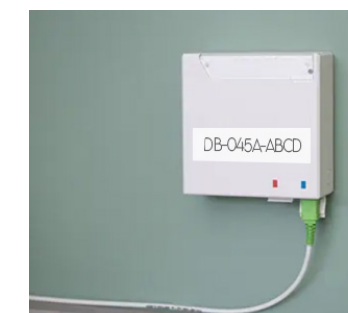
FICHE FIBRE

COMMENT SE PASSE UN RACCORDEMENT ?

FICHE
N°4

Deux cas de figure :

- si votre administré a déjà une prise terminale optique, pas besoin de travaux (la référence en «DB-XXXX-XXXX» étiquetée sur la prise ou mentionnée sur les factures doit être communiquée au FAI lors de la souscription de l'abonnement) ;
- si l'administré n'a pas encore de prise terminale optique : c'est l'Opérateur Commercial choisi qui proposera un rendez-vous pour réaliser le raccordement final. Lors de l'installation, le technicien utilisera en priorité le parcours existant : gaines, fourreaux, façades et poteaux.



© SMIX

Raccordement Grand Public

Lorsque l'utilisateur final opte pour un FAI national, c'est ce FAI qui enverra l'un de ses sous-traitants réaliser le raccordement final et la mise en service.

Le raccordement final n'est pas une opération anodine : le rendez-vous doit être préparé (cf. **fiche n°14, pages 73-74**) et l'administré doit être présent et attentif aux gestes de l'intervenant. Pour les personnes fragiles, se faire accompagner par un tiers de confiance est recommandé.

✂ C'est le SMIX et son exploitant qui assurent la prise en charge du coût de raccordement et ce, pour la majorité des raccordements depuis le boîtier de rattachement*. Cela représente pour le réseau DIOPTIC un coût de l'ordre de 400 € en moyenne par raccordement. Par ailleurs, les FAI peuvent appliquer leurs propres frais d'installation ou d'ouverture de dossier selon leurs politiques commerciales.

L'utilisateur final réglera l'abonnement mensuel et ces éventuels frais. L'utilisateur final choisit son abonnement Très Haut Débit parmi un large panel en étudiant le meilleur rapport qualité-prix en fonction de ses besoins.



*Point d'attention : pour les cas complexes (surcoûts, délais ++, nombre d'interventions), se référer à la **fiche n°15, pages 75-76**.
Pour toute question, contactez le SMIX : contact@doubs-thd.com.

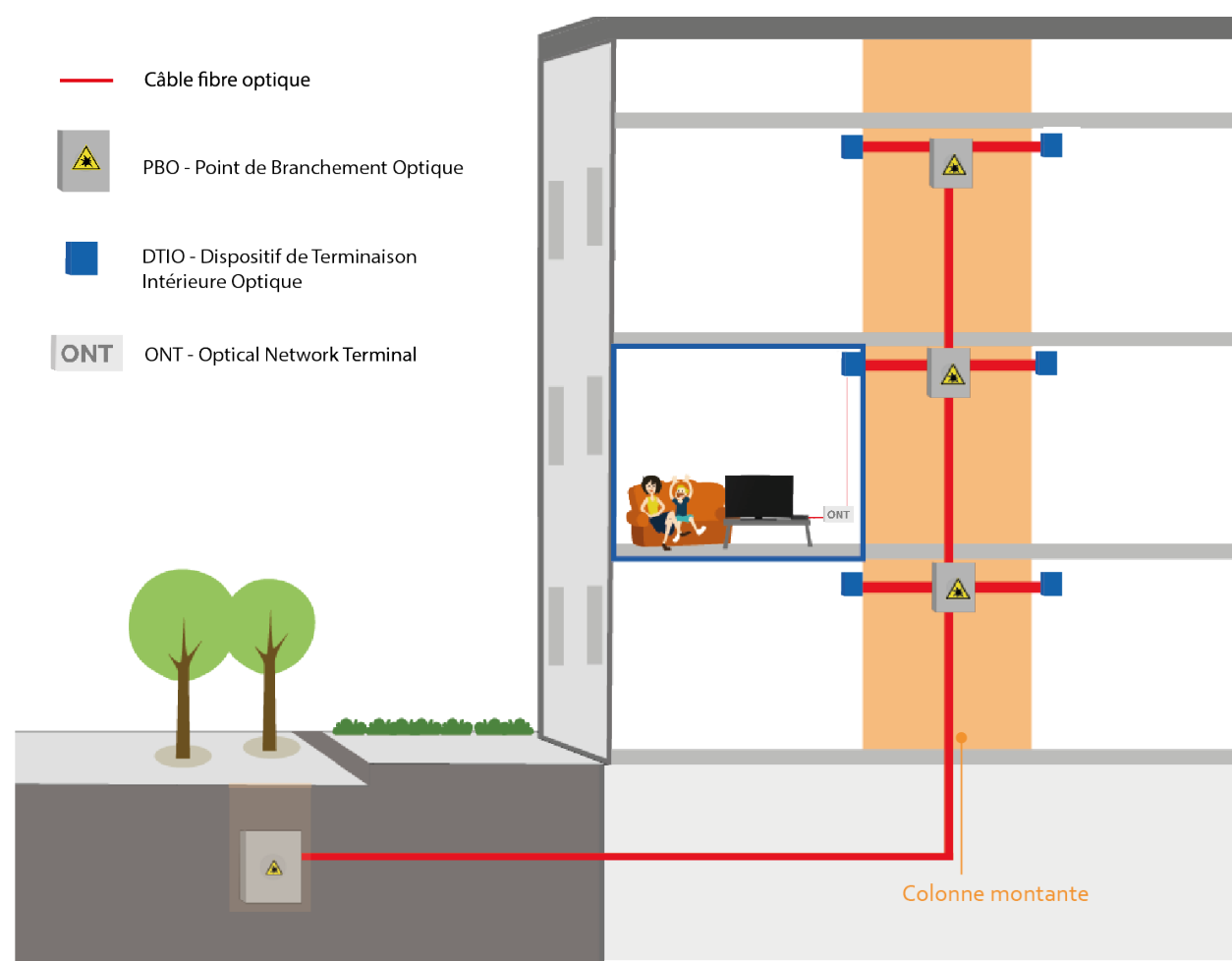
Raccordement entreprise ou entité publique

Lors de l'établissement du devis, l'Opérateur identifiera avec l'entreprise le local technique ou informatique et le cheminement de la fibre vers celui-ci.

Les coûts varient selon la nature du raccordement (déploiement d'un nouveau câble ou d'un équipement dédié). En conséquence, ils ne peuvent pas être connus à l'avance.

Ils sont définis au cas par cas, dans le cadre de propositions sur-mesure présentées par les Opérateurs Commerciaux sollicités pour établir leurs offres.

Raccordement d'immeubles collectifs

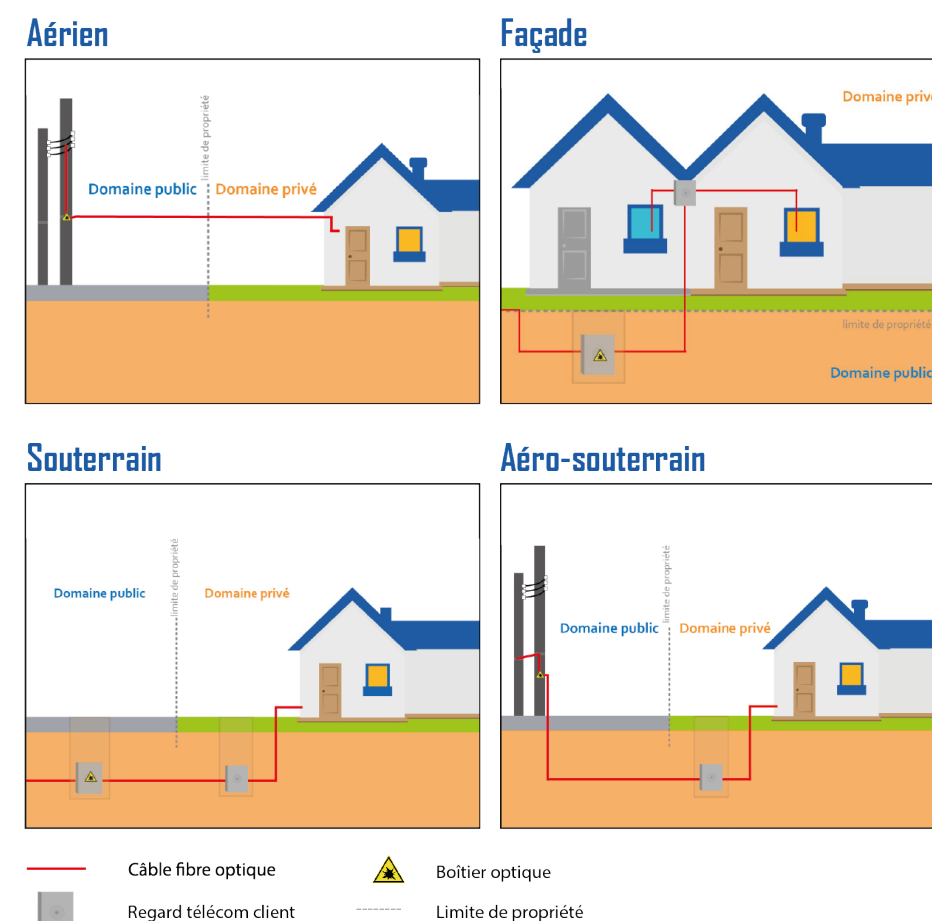


Pour raccorder les immeubles, la fibre optique est acheminée depuis la voie publique jusqu'à l'intérieur de l'immeuble, de préférence dans les parties communes pour en faciliter l'accès.

Elle emprunte ensuite autant que possible les colonnes montantes et gaines techniques.

Le raccordement consiste à déployer la fibre optique depuis les parties communes (le PBO), jusqu'à l'intérieur du logement. L'emplacement de la prise optique doit être étudié avec soin.

Raccordement d'une maison individuelle



Pour réaliser le raccordement de maisons individuelles, un ou des techniciens mandatés par le FAI ou l'exploitant procèdent au tirage d'un câble optique en fonction de la configuration du boîtier optique situé sur la voie publique (aérien, souterrain ou en façade) et de la pénétration du logement.

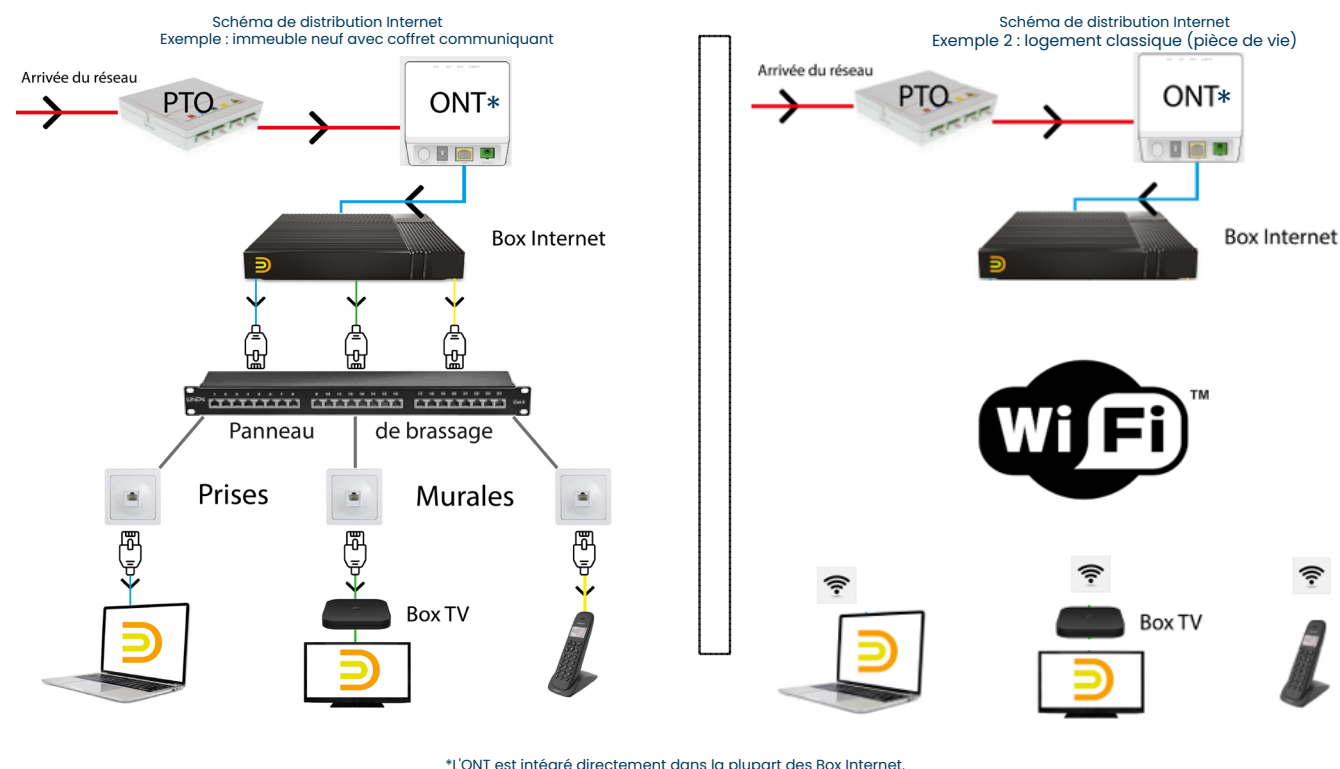
Pour un raccordement souterrain, la gaine doit être en bon état (non écrasée/non bouchée) pour permettre l'acheminement du câble jusqu'au point de pénétration du domicile.

Dans le cas contraire, il sera demandé à l'utilisateur final d'engager les travaux nécessaires au passage de la fibre optique sur son domaine privé ou de faire appel à une entreprise de terrassement. Les travaux engagés resteront à la charge du propriétaire jusqu'à la limite du domaine privé (et dans certains cas, également sur le domaine public).

Pré-raccordement : une alternative pour les cas spécifiques

Les équipes du SMIX et de l'exploitant se tiennent également à disposition des Élus pour étudier un éventuel pré-raccordement. Le pré-raccordement consiste à scinder en 2 étapes distinctes le raccordement (poser la PTO) et la mise en service (allumer la box). Cette option est réservée aux cas les plus complexes, son utilisation sera évaluée par le SMIX et son exploitant : contact@doubs-thd.com.

Raccordement à l'intérieur du logement



Dans les maisons ou logements non équipés de coffret dédié, le technicien en charge du raccordement procède à l'installation du boîtier optique dans la pièce de vie, à proximité d'une prise électrique.



En cas d'échec de raccordement, le Fournisseur d'Accès Internet est le contact privilégié de son client et assure l'interface avec l'installateur fibre pour en connaître les raisons et y apporter une solution.

Quelques informations à retenir :

Le raccordement d'un logement à la fibre optique nécessite la présence de l'utilisateur final durant approximativement une demi-journée.

Reportez-vous à la **fiche n°14, pages 73-74** de ce guide « **La liste des bonnes pratiques de raccordement à la fibre optique** », également disponible sur www.dioptic-fibre.fr.

À compter de la date de souscription d'un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet, il faut compter en général au moins 2 semaines pour le raccordement d'un domicile, sous réserve de la disponibilité des fourreaux en domaine public ou autorisation sur support aérien.

Vous pouvez vous référer au guide pratique d'Objectif Fibre disponible sur Internet pour obtenir des informations plus détaillées : « Raccordement client au réseau en fibre optique FttH dans le parc immobilier existant » (dernière version à jour sur le site de l'ARCEP).

Comment contribuer à la vie du réseau dans votre collectivité ?



La commune facilite la transition numérique sans se substituer aux Opérateurs. Elle n'a pas à assumer des responsabilités qui ne sont pas les siennes, mais elle joue un rôle clé pour faciliter la transition numérique.

Votre rôle pour la fibre optique

En tant qu'Élu(e), vous êtes le premier interlocuteur naturel des habitants sur la fibre optique. Votre mission : informer, orienter et signaler les attentes ou difficultés locales :

- **veille et vigilance** : identifiez les problématiques liées à l'infrastructure (dommages, risques, élagage, ...) et relayez-les au SMIX ou à l'exploitant ;
- **relais d'information** : répondez aux questions courantes et orientez vers les services compétents si nécessaire ;
- **chambre d'écho** : signalez les problèmes qui ne remontent pas par les canaux habituels (Fournisseurs d'Accès Internet, etc.).

Contacts utiles

Besoin	Interlocuteur	Contact
Questions techniques, accompagnement	SMIX et/ou Dioptric	contact@doubs-thd.com contact@dioptric-fibre.fr

Des outils et ressources pour faciliter votre mission sont à votre disposition, contactez-nous :

- flyers pédagogiques ;
- guides constructions neuves, lotissements ;
- articles types pour bulletins municipaux ;
- liste de bonnes pratiques pour faciliter le raccordement ;
- etc.

Votre valeur ajoutée :

- ✓ accélérer la transition numérique en rassurant et informant les habitants ;
- ✓ identifier les freins locaux et les signaler aux services compétents ;
- ✓ renforcer la confiance dans le déploiement de la fibre.

Ensemble, faisons de la fibre optique
un levier de développement pour nos territoires !



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 télépho- nique cuivre	Boîtier télépho- nique cuivre
Dioptric	Poteau (bois, métal, composite)	Armoire fibre / Armoire PRM	Chambre télécom logotée Doubs THD	Câble fibre optique	Boîtier 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>.

Déclaration de dommages réseaux

Vous avez constaté un dommage visible depuis la voie publique sur le réseau de fibre optique : poteau, câble ou armoire détérioré(e) ? Signalez-le en quelques minutes : tout particulier ou professionnel peut contribuer à une réparation rapide, au bénéfice de tous les usagers.

Danger grave ou risque pour les personnes ?
Mettez-vous en sécurité et contactez immédiatement les services d'urgence en appelant le 112 (appel gratuit) avant tout signalement.



Déclarer un dommage →

Rapide
Moins de 3 minutes

Confidentiel
Données protégées (RGPD)

Suivi par e-mail
Avancement du ticket

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

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 Dioptric déployées par le SMIX, confiées en exploitation à l'exploitant :

a. Réseau Dioptric / infrastructures Dioptric

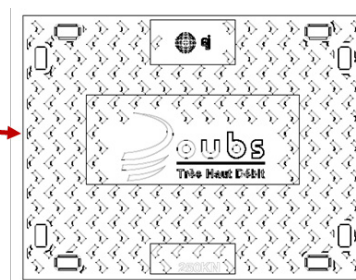


Boîtier optique posé par le SMIX sur un poteau (étiquette blanche)

une étiquette blanche



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



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



Poteau implanté par le SMIX et identifié avec une étiquette blanche



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)

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 = Dioptric 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 ;
 - Dioptric 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 ;
 - Dioptric by Altitude Infra va réparer définitivement le réseau fibre.

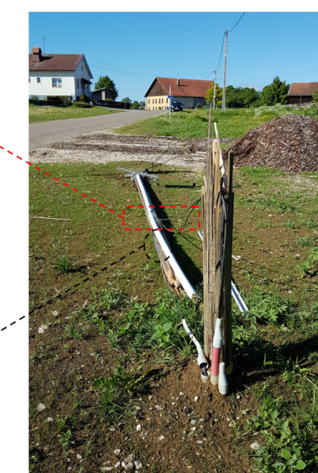
Autre exemple : ci-dessous, un dommage survenu en mai 2018, sur la commune de Mont-de-Laval, suite au passage d'un grumier.



Plusieurs câbles (cuivre et fibre) infrastructure partagée



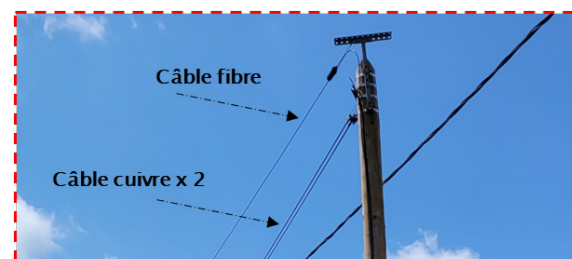
Étiquette bleue poteau Orange



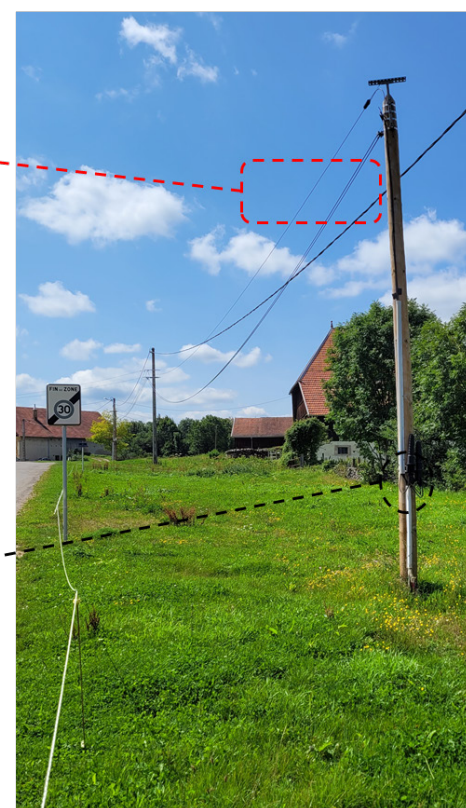
QUE FAIRE EN CAS DE DOMMAGES SUR LE RÉSEAU ?

FICHE
N°6

Après maintenance :



Équipements 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

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.

OPÉRATION DE MAINTENANCE/ REMISE EN CONFORMITÉ.

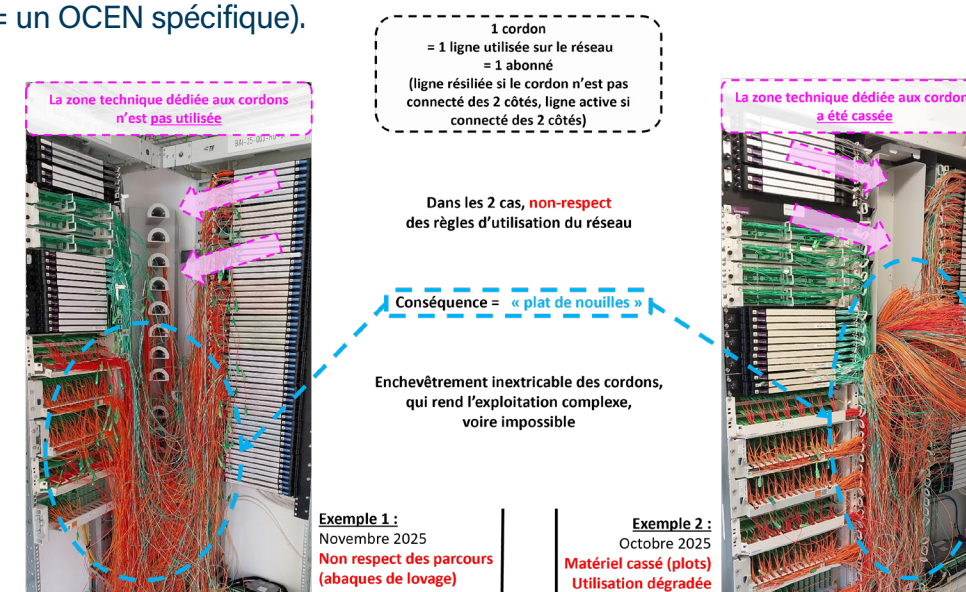
FICHE
N°7

Un "REC PM mode OI", ça veut dire quoi ?

C'est la Remise En Conformité d'un Point de Mutualisation par l'Opérateur d'Infrastructures. Concrètement, cela veut dire que le Point de Mutualisation (pour une compréhension de ce qu'est un Point de Mutualisation, rendez-vous dans le schéma d'architecture du réseau en annexe) est nettoyé de tous les cordons devenus inutiles (« jarretières à 0 »), les cordons utiles sont réinstallés dans les bonnes positions, en respectant les bons parcours (abaque de lovage). Les différentes positions sont testées pour vérifier le signal (présent ? quel Opérateur ?). Les informations sont croisées avec les bases de données des Opérateurs Commerciaux. Les pannes et incohérences sur le réseau sont alors détectées, afin de les réparer de manière proactive.

Un REC PM mode OI, pourquoi c'est devenu nécessaire ?

Les raccordements ne respectent pas les conditions d'exploitation normales d'un réseau et préfèrent laisser les PM dans un état dégradé, malgré les demandes récurrentes du Syndicat et de l'exploitant. Il faut savoir que chaque Opérateur est propriétaire de ses propres cordons (jarretières) identifiables par Opérateur (une couleur = un OCEN spécifique).



Quels impacts pour les administrés (clients finaux) ?

- Sur la durée de l'opération (quelques semaines) : le PM est gelé Commercialement. Il n'est plus possible de prendre de nouvelles commandes.
- Durant la phase terrain (quelques jours) : les cordons (jarretières) sont débranchés puis rebranchés, 1 par 1, jusqu'à avoir testé l'ensemble des liens. Cela engendre une coupure de quelques minutes pour chaque abonné. Si cette coupure dépasse 1 heure, l'administré concerné devra obligatoirement prévenir son FAI.

Comment nous vous accompagnons ?

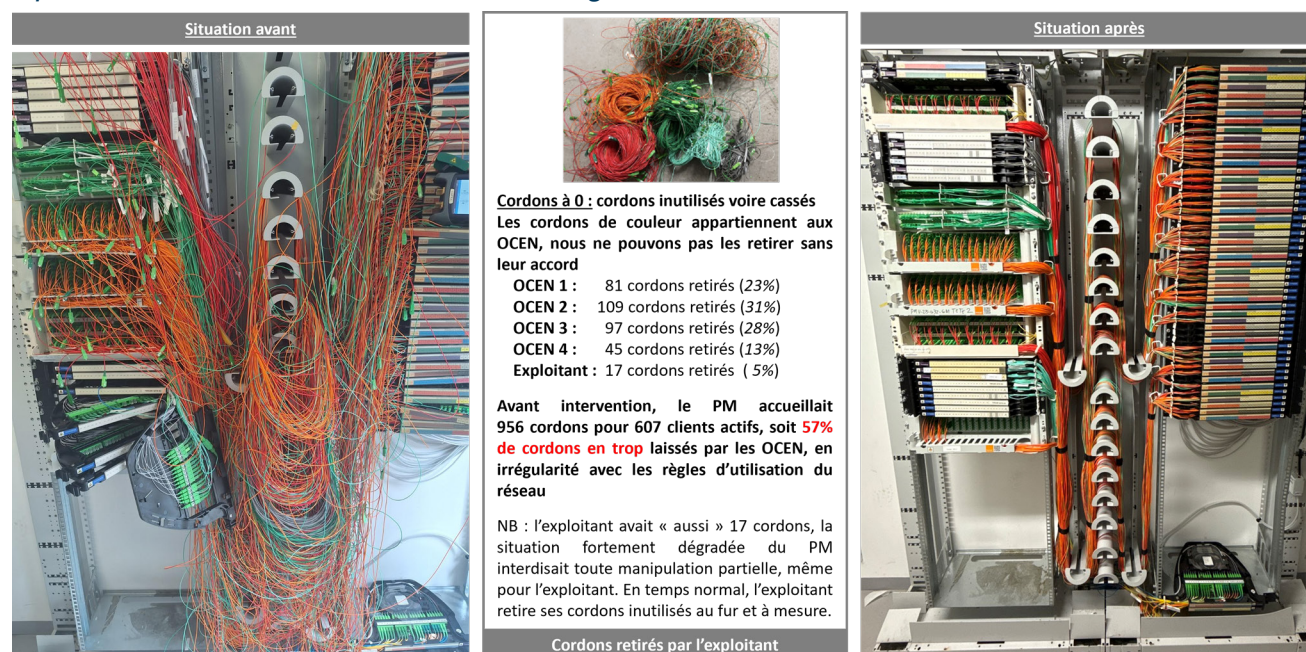
Les Opérateurs Commerciaux sont systématiquement prévenus en amont et relaient cette information à leurs abonnés concernés. Le SMIX informe également les maires concernés en amont. Durant l'opération, un panneau aimanté est apposé sur le local technique, pour prévenir les raccordements et les populations.



Comment cela va bénéficier aux administrés ?

Cette opération offre plusieurs bénéfices courts et longs termes pour le réseau et les administrés. Le local technique remis en conformité est plus facilement exploitable, ce qui limite fortement les erreurs de manipulation. La cohérence entre le terrain et le référentiel (SI) est rétablie, ce qui limite les risques d'écrasement à tort, de pannes non détectables. La réconciliation entre les bases de données Opérateurs Commerciaux et Opérateur d'Immeuble, permet de fiabiliser le référentiel. Cela limite les connexions/déconnexions à tort. Les pannes détectées en amont sont réparées, ce qui limite les échecs de raccordement pour les commandes à venir.

Exemple concret : REC du PM 25-032-GV à Recologne, réalisée en février 2026.

LE TÉMOIGNAGE DE GILLES PINAUSSAUD,
MAIRE DE JALLERANGE

En novembre 2025, j'ai pu apprécier la réactivité et le professionnalisme des équipes du Syndicat et de son exploitant DIOPTIC.

Une situation de déconnexions intempestives par des sous-traitants d'Opérateur Commercial affectait un quartier de la commune de manière tellement tenace que la quinzaine de foyers concernés était sur les charbons ardents, au point d'entraver des interventions de peur de perdre leur connectivité.

Nous avons réuni les habitants en urgence pour leur expliquer et des actions vigoureuses ont été conduites afin de remédier au grand bazar qui avait été semé par les interventions des Opérateurs Commerciaux sur le réseau.

Je salue tout particulièrement la qualité et le sérieux des techniciens réseau du réseau DIOPTIC qui ont réparé les dégâts et qui se sont attachés à vérifier les lignes de chacun des foyers du quartier.

Les Élus ont pu mesurer le gouffre séparant ces vrais professionnels, compétents, formés et identifiables de la myriade d'installateurs et prétendus dépanneurs qu'envoient les Fournisseurs d'Accès Internet nationaux.



© Est Républicain

La Base d'Adresse Locale (B.A.L.)

Mettre en place une Base d'Adresse Locale est nécessaire pour que les logements ainsi que les bâtiments professionnels soient bien référencés. Une Base d'Adresse Locale, tenue à jour, est également capitale pour les interventions des services d'urgence et de police.

Cela permet aussi de faciliter le raccordement à la fibre optique par les Opérateurs.

De l'importance de certifier les adresses de sa commune
et de les mettre à jour

Les communes ont l'obligation de fournir l'ensemble des données relatives à la dénomination des voies et la numérotation des maisons et autres constructions prévu dans le cadre de l'article L.321-4 du Code des relations entre le public et l'administration.

Source : **article 169 de la loi dite 3DS du 21 février 2022 / décret 2023-767 du 11 août 2023.**

Qui utilise la Base d'Adresse Locale / Base d'Adresse Nationale (B.A.N.) ?



Les services de secours aux personnes.



Les services de déploiement des réseaux (ex: électricité, fibre).



Les applications des services publics (Ameli, Parcours Sup, Pôle Emploi, etc.)



Des services privés de localisation et d'aide à la navigation et aux calculs d'itinéraires.



Les entreprises de livraison du courrier et des colis.

Les grandes étapes de la Base d'Adresse Locale :
de l'adressage à la certification

L'adressage

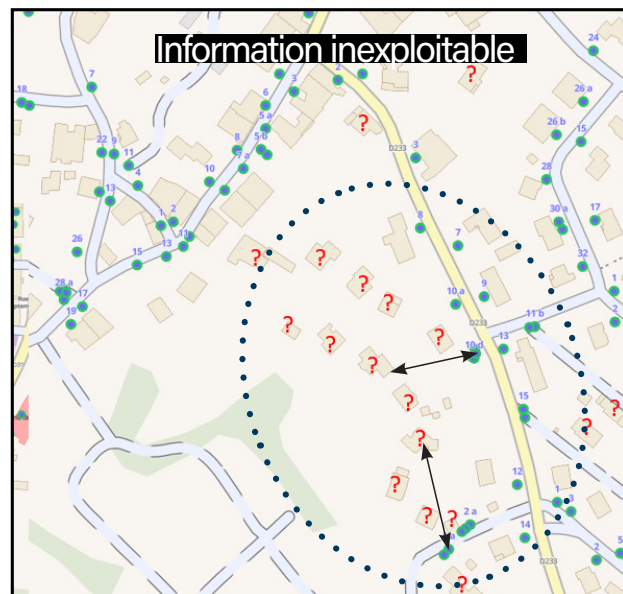
- Identifier les voies à nommer et les localiser ;
- déterminer les types de voies et les nommer ;
- choisir le système de numérotation des voies.

Base Adresse Locale

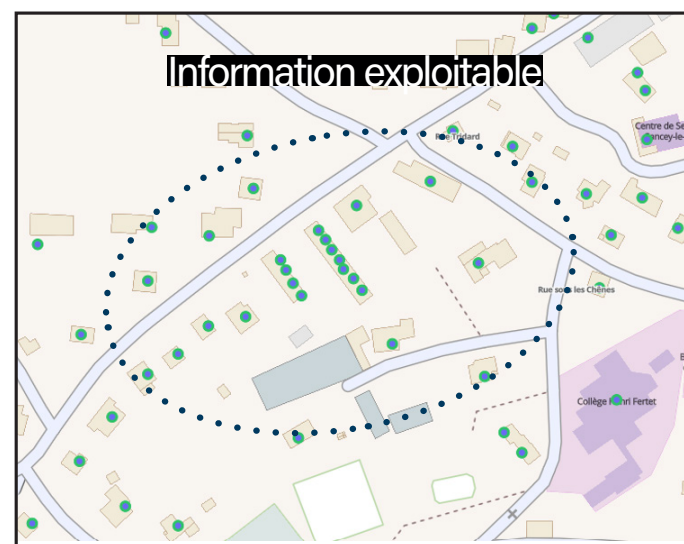
- Créer la base sur <https://adresse.data.gouv.fr>, en autonomie, gratuitement et sans compétences techniques ;
- consulter et vérifier que des adresses ne sont pas déjà créées ;
- créer la base directement en ligne ou certifier et diffuser via un tableau excel ou par adresse.

anct.gouv.fr/ressources/publications/le-guide-de-mes-adresses.

LES BONNES PRATIQUES POUR REMPLIR LA B.A.L./B.A.N.

FICHE
N°8

Positionner, si possible, les points sur les bâtiments.



Dans le cas ci-dessus, le positionnement des points d'adresse en bordure de voie ne permet pas de les relier aux bâtiments dans la profondeur du pâte de maisons.

Certification

Une fois la Base Adresse Locale créée, il faut la certifier pour que les adresses soient reversées sans restrictions dans la Base Adresse Nationale et intégrées par les différents acteurs. La certification peut se faire sur une adresse en particulier, sur une voie (ensemble d'adresses) ou sur la base elle-même.

Besoin d'aide ? Des webinaires de formation sont à votre disposition : <https://adresse.data.gouv.fr/evenements>.



Mettre à jour régulièrement la B.A.L. / B.A.N.

Penser à la mise à jour à chaque changement / création / modification d'adresse.

Besoin d'aide pour remplir/mettre à jour la B.A.L. ?
Contactez les services du SMIX : contact@doubs-thd.com.

LES BONNES PRATIQUES POUR PROTÉGER LE RÉSEAU FIBRE.

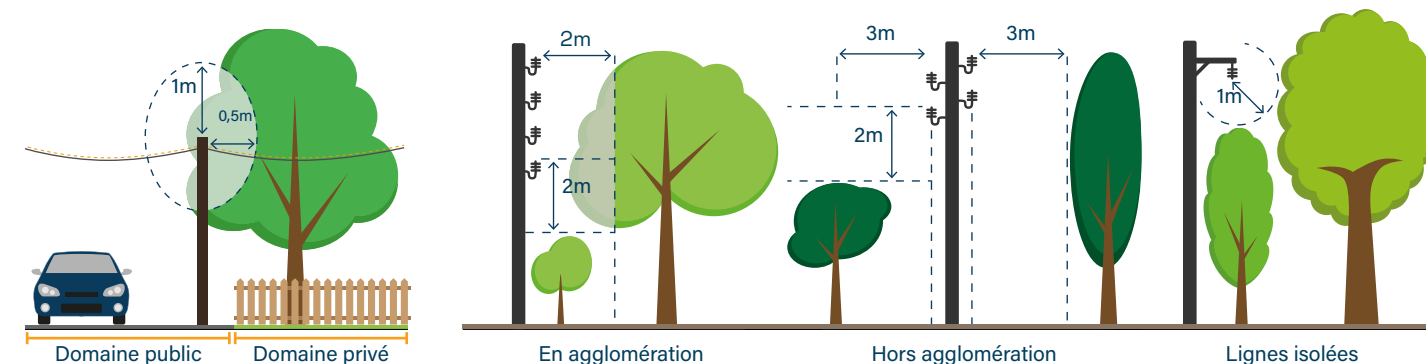
FICHE
N°9

Pourquoi faut-il élaguer ?

Les plantations situées à proximité des réseaux aériens peuvent gêner ou empêcher l'accès aux poteaux, voire en cas de frottements ou de chutes de branches, entraîner des dommages de nature à provoquer une interruption des services de communication.

L'entretien des abords de ces réseaux, qualifié d'utilité publique, constitue donc un impératif majeur pour leur pérennité.

Quelles sont les distances à respecter ?



réseau télécom

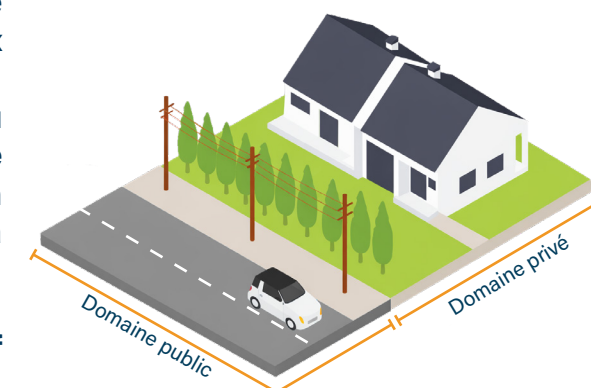
réseau électrique basse tension

Que dit la loi ?

L'article 85 de la loi du 7 octobre 2016 pour une République Numérique précise les modalités d'entretien des réseaux de communications électroniques :

« (...) il est de la responsabilité du propriétaire du terrain, du fermier ou leurs représentants de prendre en charge les opérations d'entretien des abords d'un réseau ouvert au public telles que le débroussaillage, la coupe d'herbe et l'élagage. »

La loi du 23 novembre 2018 (ELAN) a élargi ce dispositif aux réseaux de communications projetés.



© Altitude Infra

Quelles sont les bonnes pratiques ?

- Faire appel à un professionnel pour limiter les risques d'accident en cas d'élagage complexe ;
- en plus des lignes, dégager aussi les accès au niveau des poteaux, afin que les Opérateurs puissent 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 ;
- anticiper en ne plantant pas sous les lignes ni trop près des poteaux ou en tenant compte des distances à respecter ;
- ne pas abattre les arbres, seule la végétation qui ne respecte pas les normes de distances est à élaguer.

**Les constructions neuves ou réhabilitations de bâtiments**

Comme pour les réseaux de gaz, d'eau ou d'électricité, tout maître d'ouvrage de tout type de nouvel immeuble (maison individuelle, immeuble collectif, lotissement zone d'activité, rénovation de bâtiment avec création de locaux,...) doit s'inquiéter de son raccordement au réseau de fibre optique ; cela concerne aussi les projets de réhabilitation d'immeubles ou bâtiments existants.

En application du code de la construction et de l'habitation (*cf. article L111-5-1-1*), les professionnels de la construction ou de la rénovation, de même que les particuliers souhaitant se passer de maître d'œuvre, doivent financer et assurer l'installation complète des équipements fibre optique dans le cadre de leur projet, incluant les études et travaux de génie civil et de câblage optique conformes aux règles d'ingénierie du réseau (elles-mêmes conformes aux normes en vigueur). Le raccordement au réseau fibre DIOPTIC n'est pas automatique et nécessite donc de se faire connaître auprès du SMIX et de fournir des documents techniques précis. La présente fiche détaille les différentes étapes à satisfaire :

- dans les programmes neufs (collectifs ou lotissement), le préfibrage est obligatoire. La loi Macron impose que les promoteurs assurent le déploiement fibre optique des projets immobiliers, des immeubles, maisons et lotissements dont le permis de construire ou le permis d'aménager est délivré après le 1er juillet 2016 ;
- dans les communes desservies par le réseau Dioptric, il n'y a aucune obligation à demander le raccordement au réseau cuivre, qui est donc inutile et coûteux ;
- il est indispensable que le porteur de projet contacte le SMIX afin de réaliser le pré-fibrage en conformité avec l'ingénierie du réseau et qu'il lui transmette un dossier technique complet en fin d'opération.

Pour plus de renseignements : contact@doubs-thd.com.

**Pensez à prévenir le SMIX le plus tôt possible !**

Le plus tôt possible, le porteur de projet ou le maître d'œuvre agissant pour son compte doit se faire connaître auprès du SMIX afin d'anticiper les conditions d'accès au réseau de fibre optique, prévoir les travaux nécessaires de son côté (conseils et préconisations techniques SMIX) ; en plus des travaux à la charge de celui qui porte le projet, il convient de prendre en considération des opérations complémentaires nécessaires côté SMIX et son exploitant (adaptation de l'ingénierie réseau pour les besoins du projet).

Selon les cas de figure et hors cas exceptionnels, les délais pour pouvoir rendre la fibre disponible pour tous les locaux créés par le projet peuvent **varier de 3 mois à 9 mois**.

Ce n'est pas au moment où les occupants s'installent dans leur appartement ou leur local professionnel qu'il faut se préoccuper de la fibre optique.

FICHE TERRITOIRE

IMMOBILIER NEUF & RÉHABILITATION.

FICHE
N°10

Démarches à réaliser pour permettre aux locaux/logements créés et/ou réhabilités par le projet d'être éligibles à la fibre optique auprès des Opérateurs Commerciaux présents sur le réseau Dioptric.

Phase 1 : «Je me fais connaître»

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
La commune	Référence et certifie l'adresse ou les adresses du projet immobilier dans la base adresse locale	cf. <i>fiche n°8, pages 47-48</i>
La commune	Transmet l'autorisation d'urbanisme au SMIX	urbanisme@doubs-thd.com
Le porteur de projet	Contacte le SMIX pour obtenir les préconisations télécom/fibre	Rassemble et transmet les documents nécessaires à contact@doubs-thd.com : - autorisation d'urbanisme (CU, DP, PC, PA) ou avant-projet si instruction du dossier d'urbanisme encore en cours ; - plan cadastral ; - plan de situation ; - plan de masse ; - certificat d'adressage.

Cas spécifique où le porteur de projet est une collectivité locale (commune, EPCI, ...) : le SMIX assure la prise en charge financière et opérationnelle de la partie câblage en fibre optique dans des infrastructures de génie civil (conduites souterraines et chambres télécom du lotissement, de la zone d'activité, ...) ou dans des gaines techniques (cas d'un projet immobilier avec plusieurs locaux) conformes et mises à disposition par la collectivité (plans de récolement exploitables fournis au SMIX).

Les enjeux d'anticipation restent les mêmes que ceux d'un projet sous maîtrise d'ouvrage privée.

Phase 2 : «Je prends en compte et met en oeuvre les préconisations du SMIX»

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
SMIX*	Fournit : - les préconisations techniques nécessaires et notamment le point d'accès au réseau (PAR) ; - les conventions administratives associées au projet (convention de pré-fibrage, proposition technique et financière le cas échéant, tout autre document nécessaire.	Par mail à l'adresse du porteur de projet

*Important : à l'échelle de votre commune, le réseau télécom de référence ne relève plus de France Télécom / Orange, mais du périmètre du SMIX.

FICHE TERRITOIRE

IMMOBILIER NEUF & RÉHABILITATION.

FICHE
N°10

Si le porteur de projet le souhaite, le SMIX peut proposer une prestation payante de câblage optique de toute l'opération.

Cette prestation est facultative, le porteur de projet est libre de recourir au prestataire télécom de son choix (dans la mesure où ce dernier respecte les préconisations du SMIX en matière d'ingénierie réseau optique et produit les livrables exigibles - cf. phase 3).

Phase 3 : «Je réalise les travaux et transmets les documents au SMIX»

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
Porteur du projet	Réalise les travaux conformément aux préconisations du SMIX	Par le recours au prestataire de son choix ou en confiant les prestations au SMIX (après acceptation d'un devis préalablement sollicité)
Porteur du projet	Rassemble et transmet les documents attendus constitutifs du D.O.E. de préfabrique (document des ouvrages réalisés)	mail à contact@doubs-thd.com

Phase 4 : «Le SMIX vérifie la conformité des documents du porteur de projet et assure les opérations nécessaires de son côté»

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
SMIX	Analyse les documents reçus (complétude et conformité D.O.E.)	Contrôle sur pièces et sur place si besoin, interactions avec porteur si éléments manquants ou non conformes
Porteur du projet	Si besoin, reprend ou complète son dossier D.O.E.	mail à contact@doubs-thd.com
SMIX	Confie à ses entreprises les éventuels réaménagements de son réseau (avec parfois du génie civil nécessaire) et l'interconnexion de son réseau avec le réseau créé à l'occasion du projet	Entreprises qualifiées sur le réseau (retenues dans le cadre de marchés publics du SMIX)
SMIX	Produit un dossier technique complet	

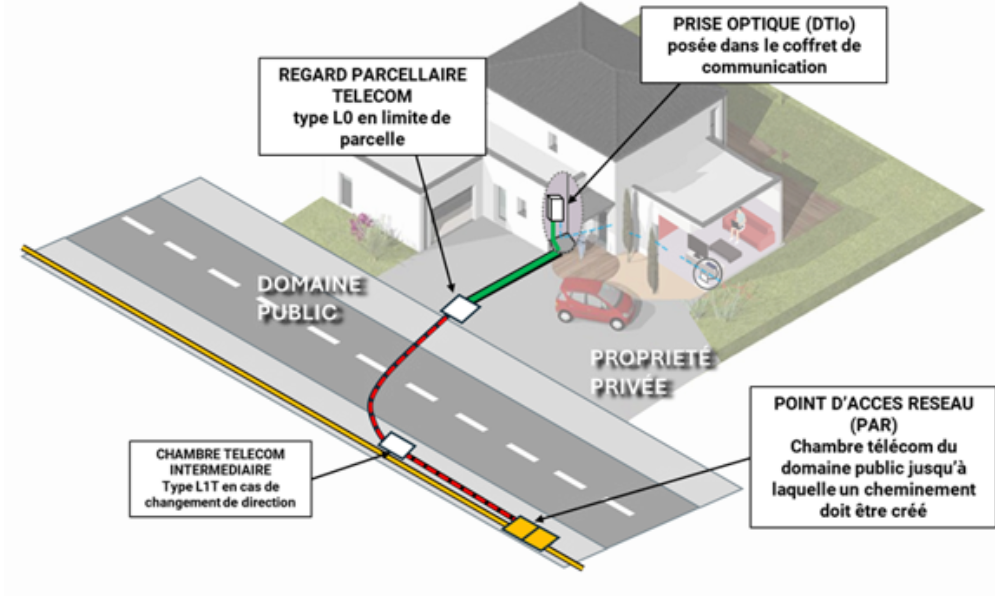
Phase 5 : «Le réseau créé dans le cadre du projet est pris en exploitation et le SMIX informe le porteur de projet de l'éligibilité prochaine des locaux (pour un immeuble neuf ou réhabilité) ou des parcelles (pour un lotissement)»

Qui ?	Quoi ?	Comment ?
SMIX	Transmet le dossier technique complet à son exploitant pour une prise en exploitation	Flux SMIX-Exploitant
Exploitant Altitude Infra	Contrôle et valide la prise en exploitation	Vérification sur pièces et sur place si besoin
SMIX	Selon les cas, informe le porteur de projet de l'éligibilité prochaine (J-15) Peut également être suivi sur le module d'éligibilité de l'exploitant	Par mail ou sur le site de Dioptic

Pour les projets de maisons individuelles hors programme d'ensemble (lotissements, ZAC, ...), l'enchaînement de toutes ces étapes prend en général moins de temps que pour des opérations plus importantes (programme immobilier, lotissements avec travaux VRD, ...). Toutefois, il est primordial que le maître d'ouvrage de la construction individuelle ou son représentant respecte scrupuleusement toutes les phases.

Très souvent, il est constaté que le porteur de projet (particulier) a déjà engagé des travaux de viabilité télécom ou son constructeur l'a fait pour lui sans avoir signalé son projet au SMIX et/ou sans avoir intégré les préconisations. Cette situation peut conduire à des situations de fait accompli complexes, nécessitant des reprises de travaux dans les cas par exemple de percussions irrégulières de chambres télécoms existantes ou d'emploi de conduites non conformes sous trottoir ou chaussée (gaine verte annelée non autorisée – cf. fiche « que faire en cas d'échec de raccordement, *fiche n°15, pages 75-76*).

Schéma de principe et de répartition des responsabilités pour une maison individuelle hors lotissement – ATTENTION, le point d'accès réseau (PAR) doit obligatoirement et préalablement être fourni par le SMIX (phase 2).



LEGENDE	A réaliser par
	Propriétaire
	Propriétaire
	Propriétaire
	Opérateur fibre
	Opérateur fibre

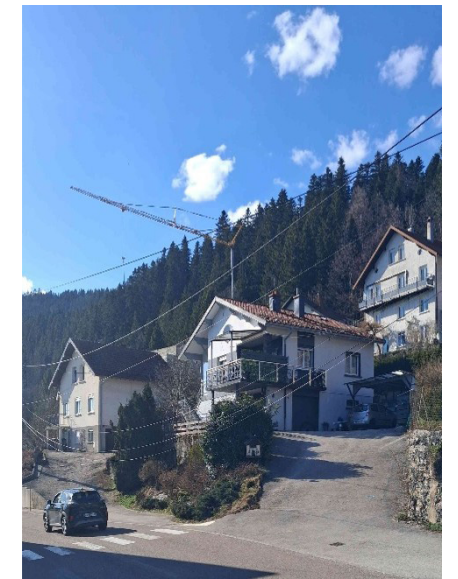
POUR ALLER PLUS LOIN :

- Des guides pour aider les porteurs de projet sont à disposition sur le site web du Syndicat dans la rubrique "Préparer l'arrivée de la fibre" : doubts-thd.org.
- Guide pour les particuliers avec un projet de construction individuelle ;
 - Guide pour les lotisseurs et aménageurs ;
 - Guide pour les projets de bâtiments collectifs et immeubles.



Il arrive parfois que le réseau doive être déplacé de façon provisoire ou définitive sur le domaine public. C'est ce qu'on appelle les opérations de dévoiement. Elles peuvent intervenir à la demande des collectivités ou des particuliers. C'est par exemple le cas :

- pour un élagage ou des travaux forestiers (coupe, défrètement, enlèvement d'arbres déperissants, etc.) menaçant les installations fibre en aérien ;
- pour des travaux de voirie (aménagements urbains, rectification de virages, opérations sur des ouvrages d'art, etc.) ;
- pour des constructions (accès grue, engins de chantier, création bâtiments, etc.) ;
- pour des besoins particuliers.

**Comment informer l'exploitant (Opérateur d'infrastructure) ?**

Adresser un courriel à viedesreseaux25@altitudeinfra.fr avec copie au SMIX (contact@doubs-thd.com) en précisant la nature et l'adresse des travaux, les noms des contacts sur place et les délais prévisionnels.

Quand informer l'exploitant ?

Le plus tôt possible ! et *a minima* au moins 2 mois avant le début souhaité des travaux.
L'exploitant ne peut pas mobiliser des équipes et du matériel (parfois spécifique) du jour au lendemain.

L'exploitant et le SMIX doivent travailler de concert et se rapprocher si besoin des autres acteurs du chantier pour :

1. vérifier que les prérequis indispensables à la fibre ont bien été intégrés (exemple pour des projets d'enfouissement de réseaux aériens : mise à disposition prévue de conduites souterraines aux normes pour la fibre) ;
2. coordonner le planning de réalisation avec les autres acteurs du chantier et les gestionnaires de domaine public concernés (exemple pour des dévoiements de parcours aériens : la fibre ne pourra pas être déplacée tant que les nouveaux poteaux n'auront pas été posés).

Cas particulier : enfouissements des réseaux d'électricité



Un programme annuel d'enfouissement des réseaux secs est mis en œuvre par les syndicats d'électricité du Doubs (SYDED et SIEL) à la demande des communes. Ce programme inclut une procédure systématique de coordination pour le traitement des réseaux télécoms, incluant le réseau fibre optique. Le Syndicat et l'exploitant seront donc associés sans qu'il ne soit utile de les prévenir en amont.

Lorsque les projets sont portés par ENEDIS, il n'existe pas de procédure automatique de coordination et il est utile que la commune informe le SMIX.

L'étude du dossier

L'exploitant prendra alors en compte le dossier et étudiera les modalités de déplacement des infrastructures.

Il précisera les conditions et délais pour la réalisation des travaux. Une attention particulière sera apportée au traitement des offres avec Qualité de Services (cf. **fiche n°3, pages 27-31**) : elles seront priorisées pour limiter le temps de coupure. Dans certains cas, l'intervention peut nécessiter des coupures longues ou des autorisations spécifiques ; elle pourra être réalisée de nuit.

Une étude peut prendre de 2 à 6 semaines, selon la complexité et la taille du dossier.

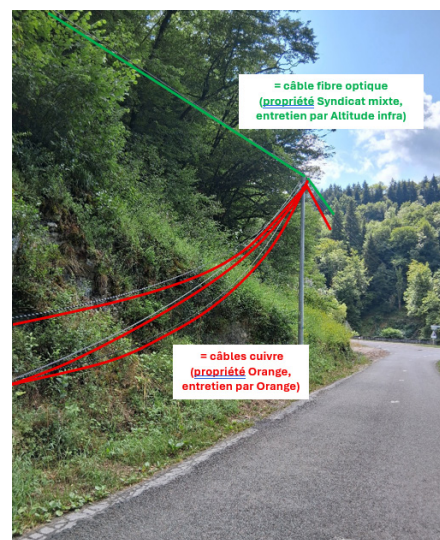
Dans certains cas ne relevant pas d'un intérêt public, l'exploitant est en droit de présenter un devis pour prise en charge financière des coûts d'étude et travaux de déplacement du réseau par le demandeur.

La réalisation des travaux par l'exploitant

Cas 1 : déplacement provisoire

Le réseau est déplacé temporairement puis remis en place, à l'identique.

Exemple : dévoiement temporaire pour les besoins d'une opération d'élagage ou un chantier routier.



Cas 2 : déplacement définitif

Le réseau est modifié. Le parcours initial est remplacé, le plus souvent pour répondre à des enjeux de résilience (arrachement à répétition d'un câble aérien) ou accompagner un projet de réaménagement de l'espace public (enfouissement-dissimulation réseaux secs, requalifications centre-bourg, travaux routiers...).



DÉPLACEMENT D'ÉLÉMENTS DU RÉSEAU EN EXPLOITATION.

FICHE
N°11

L'accompagnement des Élus et des populations

Pour les opérations courtes qui ne génèrent pas ou peu de coupures de services (quelques minutes pour un nombre limité d'abonnés), il n'y a pas de prévenance.

Pour les opérations qui vont générer des coupures de services supérieures à 30 minutes, l'exploitant prévient plusieurs semaines à l'avance :

- le SMIX : il prévient en amont les communes concernées en précisant les secteurs concernés ;
- les Opérateurs Commerciaux (Fournisseurs d'Accès Internet FAI) : afin qu'ils puissent informer leurs abonnés en conséquence ; le relais de l'information sur des perturbations liées à des travaux sur le réseau DIOPTIC reste à leur main et peut être aléatoire.

Durant la phase travaux, l'exploitant prévient individuellement les administrés qui vont être coupés (un message dans leur boîte aux lettres ou du porte-à-porte).

SPIE
3 Rue Lucien Velten - CS 50208
Parc d'activités Joffre
67810 Holtzheim Cedex

La fibre du Doubs
DIOPTIC
by altitude infra.

Objet : INTERVENTION SUR RESEAU FIBRE OPTIQUE

Nous, société SPIE, sommes mandatés par la société ALTITUDE INFRA, mainteneur sur réseau fibre optique DIOPTIC / DOUBS THD, pour des opérations sur le réseau en service. A ce titre, nous intervenons dans

Du _____

Ces travaux risquent d'engendrer des interruptions de service ponctuelles. En cas de nécessité, nous vous invitons à vous rapprocher de l'opérateur de service fibre optique auprès duquel vous avez souscrit un abonnement, qui est averti de l'opération. Le responsable SPIE sur ce chantier est _____

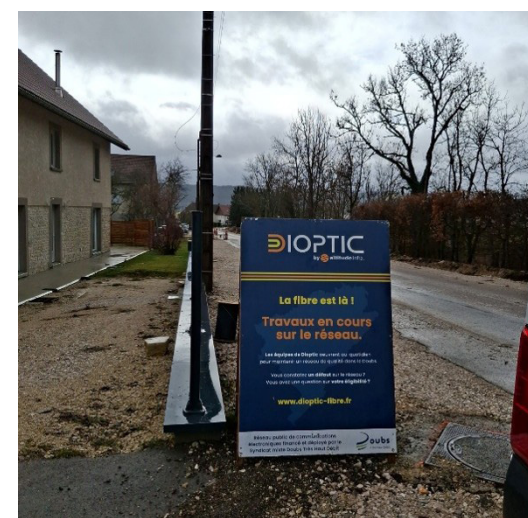
Joignable au _____

SPIE CityNetworks
DO TELECOM
3 Rue Lucien Velten
Parc d'activités Joffre - CS 50208
67810 HOLTZHEIM Cedex

DÉPLACEMENT D'ÉLÉMENTS DU RÉSEAU EN EXPLOITATION.

FICHE
N°11

Les équipes mobilisées sont également visibles et posent des panneaux de chantier à proximité de la zone de travaux, pour informer les riverains.



Si un administré ne retrouve pas ses services par la fibre optique à l'issue du chantier, il doit informer son FAI et lui expliquer la situation afin que celui-ci analyse la panne (cf. **fiche n°16, page 77**).

Cas particulier : déplacement en partie privative

Lorsque les travaux de déplacement concernent des ouvrages en domaine privé, c'est le propriétaire privé ou gestionnaire privé qui en a la responsabilité.

Il doit se rapprocher de l'exploitant pour connaître les conditions technico-économiques. Le propriétaire ne peut pas intervenir seul ou faire intervenir l'entreprise de son choix.



Seul l'exploitant est habilité à déplacer le réseau en exploitation.

En cas de doute, de question, ne pas hésiter à le rediriger vers le SMIX : contact@doubs-thd.com.



**Comment aider
vos administrés ?**



PRÉAMBULE

QUE FAIRE EN CAS DE SOLLICITATIONS D'UN HABITANT ?

Les moyens d'identifier une ligne fibre chez un habitant ou dans une entreprise

Un élu local est souvent en première ligne face à l'exaspération de ses habitants alors même que la collectivité locale ne dispose pas de pouvoir ou de moyen d'action direct pour ces sujets ; il est toutefois possible d'accompagner les personnes en les aidant d'abord à s'adresser au bon interlocuteur.

Problèmes régulièrement rencontrés :

- **incapacité de l'Opérateur Commercial à dépanner le service souscrit ou pannes à répétition ;**
- **impossibilité d'obtenir un service fonctionnel par la box malgré le raccordement réalisé (cf. *fiche n°16, page 77*).**

Pour une panne de box ou une déconnexion sauvage, l'habitant doit obligatoirement contacter le service client de son propre Opérateur (Orange, SFR, Bouygues, Free, ...). C'est bien l'Opérateur Commercial qui a la responsabilité contractuelle de rétablir la ligne et de délivrer les services qu'il facture à son abonné.

Si l'Opérateur Commercial estime qu'il n'a pas les moyens de réparer son abonné, alors il doit procéder à un signalement auprès de l'exploitant du réseau DIOPTIC via des outils informatiques mis à sa disposition.

Pour un service de type grand public, il est rappelé que l'Opérateur Commercial n'a pas d'engagements de délai précis d'intervention ou de réparation ; ce délai peut fluctuer entre quelques jours et plusieurs dizaines de jours à partir du signalement enregistré de son abonné.



Si la situation stagne ou si la succession de dépanneurs envoyé par le FAI ne résout rien, l'abonné peut faire un signalement au SMIX ou à son exploitant ; il pourra lui être indiqué si son FAI a lui-même bien signalé le problème à l'exploitant réseau : sans ce signalement du FAI, il est impossible au SMIX ou à son exploitant de savoir qu'un abonné est en panne ; en effet, seul le FAI a la supervision de sa box.

Impossibilité de se faire raccorder au réseau (cf. *fiche n°15, pages 75-76*).

Pour un raccordement initial à la fibre impossible, si une gaine souterraine est bouchée sur la propriété privée, les travaux de débouchage ou de recherche de regard télécom parcellaire sont à la charge exclusive du propriétaire. Idem si un élagage sur partie privée est gênant et empêche ou menace le câble de raccordement.

Les autres cas d'empêchement (conduite bouchée sous domaine public) nécessite l'établissement d'un diagnostic et rapport technique précis par l'installateur et une analyse par l'exploitant du réseau.

IMPORTANT

C'est bien l'intervenant sur place (choisi et envoyé par le FAI) qui constate l'échec du raccordement et conclut qu'il y a un obstacle.

Ce constat de blocage doit impérativement prendre la forme d'un document ou fiche technique appelé DOSTEC (Dossier Technique), qui doit être transmis par le FAI à l'exploitant du réseau en vue d'une analyse conjointe avec l'Opérateur Orange.

Sans ce formalisme, il est impossible d'avancer.

PRÉAMBULE

QUE FAIRE EN CAS DE SOLLICITATIONS D'UN HABITANT ?

Les différents cas de figure d'emplacement / nature de conduites bouchées ou cassées sont synthétisés sur le schéma *fiche n°15, pages 75-76* :

Impossibilité d'obtenir une prise de commande pour la fibre (éligibilité) : cf. fiche n°13, pages 71-72.

Se signaler au SMIX ou à son exploitant pour obtenir des éléments précis sur la situation.

Le "manque de place" : comprendre ce qui se cache derrière cet argument souvent entendu par des habitants ou des Élus ?

Le réseau n'a pas été déployé au plus juste : il y a des fibres bien au-delà du nécessaire, de l'ordre de 20 %.

Ce qui peut arriver, c'est un manque de positions abonnés au niveau des équipements appartenant à l'Opérateur Commercial et qui sont hébergés dans les armoires et locaux du SMIX.

Dans ce cas, ce n'est pas un manque de nombre de lignes en fibre optique qui fait obstacle à la mise en service de l'abonné, c'est le défaut d'anticipation de l'Opérateur Commercial qui a épuisé, pour la zone desservie par l'armoire ou le local technique, toute sa capacité de connexion d'abonnés à ses propres équipements en amont du réseau.

Un autre phénomène peut survenir au niveau des boîtiers de rue où des fibres sont bien présentes en nombre suffisant, mais pas immédiatement utilisables par l'intervenant ; dans ce cas, le SMIX ou son exploitant doit être informé par le FAI afin de programmer une intervention préalable ponctuelle dans le boîtier (l'opération en elle-même ne prend que quelques dizaines de minutes, sa programmation de l'ordre d'1 mois).

Il n'y a pas de saturation du réseau à proprement parler, mais un cas de réagencement très localisé dans un boîtier pour permettre un raccordement. C'est le plus souvent la conséquence d'une utilisation antérieure non cohérente de boîtiers par de précédents intervenants n'ayant pas rigoureusement respecté les consignes techniques fournies (boîtier utilisé différent de celui prescrit, fibre utilisée différente de celle prescrite, ...).

PRÉAMBULE

INFORMATIONS NÉCESSAIRES EN CAS DE SOLLICITATIONS !

Les moyens d'identifier une ligne fibre chez un habitant ou dans une entreprise

Les informations importantes à demander à un administré déjà fibré qui vient en Mairie !

Lorsqu'un logement est fibré, il est nécessairement associé à une référence de prise fibre ou PTO (= **P**rise **T**erminale **O**ptique) : cette référence est attachée au logement et ne change plus à partir de la 1ère installation, c'est l'équivalent d'un n° PDL (Point De Livraison) de compteur Linky pour l'électricité.

Pour toutes les lignes abonnés déjà installées dans votre commune, ce numéro d'identification d'une ligne est du type DB-____-____ (3 chiffres 1 lettre et 4 lettres) et apparaît à deux endroits :

- sur la prise fibre dans le logement, d'une part,
- et sur la facture de l'abonné, d'autre part.

Exemples ci-contre de prise fibre ou PTO (Prise Terminale Optique) avec étiquette d'identification du point d'accès fibre du logement ; attention, parfois l'étiquette se situe derrière un volet escamotable (selon les types de boîtiers muraux installés par les FAI).

Exemples ci-contre de référence PTO figurant sur la facture du FAI délivrant les services à partir de sa box.

En cas de problème sur une ligne, la communication de cette référence au Syndicat est un élément facilitateur de l'analyse.

En cas d'incohérences relevées entre l'étiquetage et la référence sur la facture, merci de la signaler au Syndicat mixte avec adresse, et photos.



**Vente à domicile : attention aux pratiques et aux messages délivrés !**

La commune peut utilement relayer des messages via ses outils de communication (applications mobiles d'alerte par exemple) en cas de signalements de démarchage insistant ou douteux.

Quelques conseils généraux à donner à vos administrés concernant le démarchage à domicile :

- ☑ exigez la présentation d'une carte d'accréditation et noter le nom ;
- ☑ aucun technicien ne se déplace à l'improviste pour vérifier un équipement ;
- ☑ n'hésitez pas à appeler le Fournisseur (FAI) pour vérifier la démarche et vous faire confirmer les conditions de souscription ;
- ☑ ne signez aucun document immédiatement, s'il ne vous paraît pas clair ;
- ☑ aucun paiement en liquide ne doit être accepté ou versé ;
- ☑ propos mensongers ou méthodes déloyales régulièrement signalés :
 - je suis mandaté par la Mairie ou par le Syndicat mixte Doubs THD ou l'exploitant du réseau DIOPTIC ;
 - le réseau cuivre va être coupé dans quelques jours, il faut se dépêcher ;
 - je représente celui qui a construit le réseau et je dois vérifier votre installation (donc rentrer chez vous) ;
 - seul le FAI « untel » a le droit de proposer ses offres pendant 6 mois ou une période donnée ;
 - le raccordement est gratuit, mais seulement si vous signez tout de suite ;
 - seul le FAI « untel » a le droit ou la capacité de proposer des services plus performants sur le réseau.

FAUX

Rappel : le Syndicat mixte et l'exploitant ont fortement incité les OCEN qui mandatent les démarcheurs à systématiquement se présenter en mairie avant toute opération.

Joindre si besoin le Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit :

6, rue du Collège à VALDAHON - Tél : 09 71 16 60 20 - Mél : contact@doubs-thd.com - <https://doubs-thd.org>

**Rappel**

Votre administré a testé son éligibilité sur le site *dioptric-fibre.fr* (cf. **fiche n°2, page 25**) et le résultat est «immeuble non éligible» : plusieurs cas de figure peuvent expliquer cette inéligibilité (voir ci-après).

Bâtiment isolé

Le réseau fibre optique a été étudié pour rendre éligibles tous les logements d'une commune. Toutefois, pour certains locaux très isolés, l'éligibilité n'est pas encore effective, le temps de s'assurer de l'opportunité de lignes très longues. Si votre administré est dans ce cas, contactez le SMIX (contact@doubs-thd.com) – délai moyen étude/traitement (sous réserve de validation de la demande par le Syndicat mixte) : 6 à 9 mois (hors cas exceptionnels).

Bâtiment mal référencé

Un défaut de référencement d'adresse (même si le bâtiment existe et est prévu pour la fibre) peut entraîner un «faux négatif» lors du test d'éligibilité, car le système ignore cette adresse dans les bases officielles (Base Adresse Locale ou Nationale).

✂ Si une erreur d'adresse est détectée, l'usager doit la signaler au SMIX (09 71 16 60 20 / contact@doubs-thd.com) pour correction. La mise à jour peut prendre plusieurs semaines avant d'être prise en compte par le FAI.



À éviter : l'administré doit éviter de souscrire avec une fausse adresse, car cela peut mener à un démontage de la ligne (raccordement illégitime) ou dans le temps, à des déconnexions répétées.

Bâtiment non-référencé

3 cas peuvent se présenter :

- **bâtiment omis lors du déploiement initial** : le SMIX peut étudier son éligibilité : contact@doubs-thd.com. La mise à jour des adresses et l'affectation d'une fibre peuvent prendre quelques semaines ;
- **adressage incomplet (B.A.L./B.A.N.)** : il revient à la commune de mettre à jour sa «Base Adresse Locale» (cf. **fiche n°8, pages 47-48**). Ne pas oublier de contacter le SMIX pour qu'il enregistre l'adresse dans le système d'exploitation du réseau ;
- **construction neuve ou réhabilitation lourde** : depuis 2016, c'est au propriétaire ou gestionnaire de procéder au pré-fibrage des bâtiments, dans le respect des préconisations de l'exploitant du réseau (cf. **fiche n°10, pages 51-55**). Le propriétaire ou gestionnaire doit se rapprocher du SMIX pour régulariser la situation : contact@doubs-thd.com.

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME D'ÉLIGIBILITÉ ?

FICHE N°13

Absence de convention signée avec le propriétaire ou gestionnaire de l'immeuble

Inéligibilité : si l'immeuble collectif existant avant 2016 (4 logements ou plus) n'a pas fait l'objet d'une convention signée entre le propriétaire/gestionnaire et le SMIX, l'étude de déploiement n'a pas pu être réalisée.

Démarche requise : le SMIX doit d'abord obtenir un accord du propriétaire. Cette démarche est gratuite pour le propriétaire (signature d'une convention). Ensuite, le SMIX pourra étudier les conditions de déploiement, les faire valider par le propriétaire, et enfin déployer le réseau (boîtiers en parties communes).

Attention, cette procédure peut prendre plusieurs mois.



Recommandation : la commune peut faciliter l'opération en incitant les occupants (propriétaires ou locataires) à contacter leur propriétaire/gestionnaire pour engager la démarche auprès du SMIX et ainsi finaliser la convention et anticiper les délais.

Éligibilité sur le site de Dioptric mais pas sur celui de l'Opérateur Commercial choisi

Inéligibilité : un administré est éligible à la fibre via le test sur le site DIOPTIC, mais pas sur le site du fournisseur auprès de qui il souhaite souscrire une offre. Cela ne signifie pas qu'il ne peut pas souscrire un abonnement fibre. Il peut probablement s'agir d'un délai de mise à jour des bases et outils de l'Opérateur Commercial.

Recommandation : l'administré peut tester son éligibilité auprès d'autres FAI. S'il est éligible chez d'autres, c'est son Opérateur choisi qui n'est pas à jour. Cela devrait se régulariser sous une dizaine de jours. S'il n'est éligible chez aucun Opérateur, il doit contacter l'exploitant du réseau pour une analyse spécifique de sa problématique : contact@dioptric-fibre.fr.



À noter :

Contrairement aux FAI nationaux, les autres fournisseurs d'accès (FAI locaux ou alternatifs) sont généralement disponibles dès l'ouverture du réseau dans votre commune.

Inéligibilité temporaire

Votre logement ou local apparaît avec un pictogramme bleu sur l'outil de test d'éligibilité (cf. **fiche n°2 "Comment vérifier son éligibilité", page 25**). Une opération est en cours sur le réseau (travaux de vie du réseau, remise en état, audit, ...) et oblige à geler temporairement votre éligibilité pendant quelques jours à quelques semaines.

Pour plus d'informations, merci de contacter le SMIX : contact@doubs-thd.com.

LES BONNES PRATIQUES DE RACCORDEMENT À LA FIBRE.

FICHE N°14

Ma liste des bonnes pratiques

Pour un bon raccordement à la fibre optique, je suis mon avancement au fur et à mesure en cochant les cases.

si nécessaire :

☐ 1) Je suis éligible à la fibre optique

☐ 2) Je me renseigne auprès du Syndic de copropriété

☐ 3) Je demande l'accord écrit du propriétaire

☐ 4) J'ai choisi mon Opérateur

☐ 5) J'ai souscrit une offre auprès de ce dernier

☐ 6) J'ai convenu d'un RDV pour mon raccordement



Pour des raisons de sécurité, l'utilisation du parcours électrique, gaz ou eau est **à proscrire !**

Je prépare mon RDV

☐ Je définis dans quelle pièce installer ma Prise Terminale Optique (proche TV, proche prise existante, etc.)

À l'extérieur de mon logement

☐ Si possible, je repère où passe mon câble téléphonique actuel (privilégier un chemin identique pour la fibre optique)

☐ Si possible, je m'assure que le parcours sera réutilisable pour éviter un échec d'intervention

À l'intérieur de mon logement

☐ Je définis le chemin que va prendre le câble de fibre optique jusqu'à l'emplacement de la Prise Terminale Optique (en apparent - collé ou agrafé, sous une goulotte, dans une plinthe...)

☐ Éventuellement si des perçages sont nécessaires j'identifie les zones en évitant les dalles, les fenêtres ou les portes...



Je donne mon numéro de téléphone lors de la prise de rdv pour être joignable par l'installateur pour le raccordement. Je note le numéro de dossier en cas de besoin.

Le jour du RDV

☐ Je suis joignable sur mon téléphone et présent à mon domicile le temps de l'intervention

En arrivant le technicien doit :

☐ • vous présenter sa carte professionnelle,

☐ • vous indiquer pour quelle société et quel Opérateur il travaille

☐ J'expose le parcours défini précédemment

☐ J'accompagne le technicien durant toute l'intervention pour vérifier la validité du parcours

En cas de perçage de façade (pour faire entrer le câble dans votre domicile) :

☐ • Un accord écrit du propriétaire est obligatoire

☐ • Je choisis l'emplacement et veille à la bonne réalisation des travaux



Il ne faut pas utiliser le câble téléphonique comme tire-fil lors du tirage de la fibre optique. Si ce câble casse (ou est coincé), vous n'aurez pas la fibre et plus le téléphone / l'ADSL.

À la fin du RDV

Je vérifie que :

☐ La connexion Internet est opérationnelle

☐ Le technicien a nettoyé son chantier

Si tout est conforme, alors :

☐ Je signe le PV de fin d'intervention

☐ Si on me le propose, je donne une note de l'intervention réalisée



LE B.A. - BA DU RACCORDEMENT en vidéo

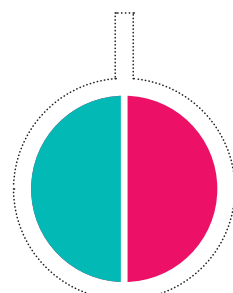
flash & scan



Plus d'infos ?
« Comment accéder au Très Haut Débit »

flash & scan

Bonnes pratiques



PARCOURS DU CÂBLE EN FAÇADE



Un cheminement bien fixé dans ou à proximité des réseaux existants est à privilégier.

PERCEMENT DE FAÇADE

Uniquement si nécessaire et validé par le propriétaire



Ce dernier peut s'effectuer par l'intérieur ou l'extérieur. Le technicien est dans l'obligation de remettre en état la zone percée.

FIXATION DU CÂBLE EN PARTIES PRIVATIVES



Le câble doit être fixé correctement pour éviter les risques de détérioration et les risques pour les personnes.

COURBURE DU CÂBLE OPTIQUE



Le câble de fibre optique ne doit pas tourner à angle droit au risque de détériorer ou couper la connexion.

PRISE OPTIQUE



Assurez-vous que la prise est installée à l'endroit souhaité et qu'elle est fixée et étiquetée correctement. Le technicien procède au nettoyage de la zone avant de finaliser l'intervention.

FIXATION DU CÂBLE EN ZONE PUBLIQUE

FIXATION DU CÂBLE SUR POTEAU



Le câble doit être tendu et attaché correctement.

Mauvaises pratiques



© Altitude Infra



Cette fiche concerne uniquement le cas où le logement n'a jamais été raccordé au réseau fibre optique.

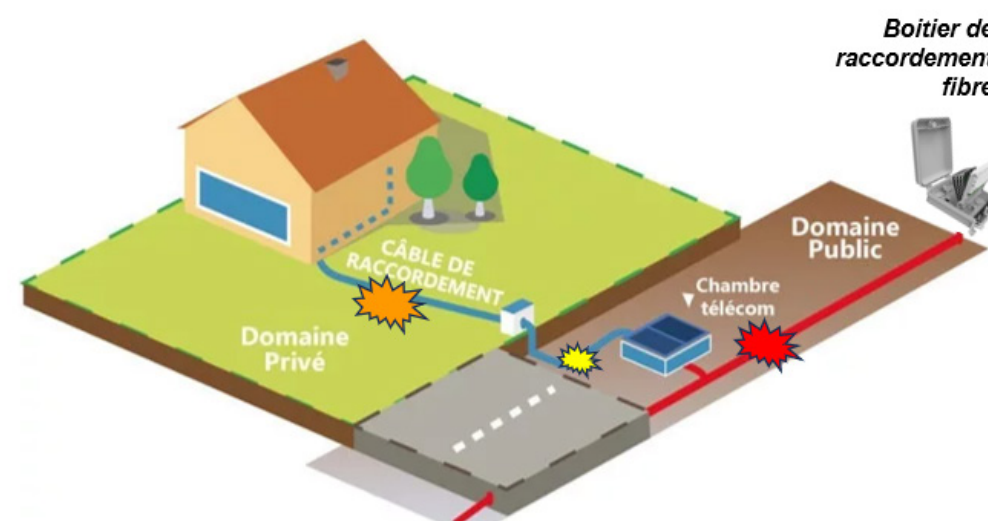
Identifier la cause de l'échec

Rappel : cette identification est de la responsabilité de l'installateur.

L'Opérateur Commercial (ou FAI) qui a tenté le raccordement doit identifier clairement la cause de l'échec et transmettre l'information à l'exploitant du réseau (Opérateur d'Infrastructure), via des outils informatiques partagés.

- **Cause identifiée : « indisponibilité » du réseau en amont (ex : parcours saturé, ligne coupée) :** l'installateur informe l'exploitant et lui transmet un rapport détaillé. L'exploitant analyse ce rapport et lance les actions nécessaires ;
- **cause identifiée : blocage sur le domaine privé (cf. ci-dessous) :** action à prendre en charge, y compris financièrement, par le propriétaire ou gestionnaire. Besoin d'aide, contactez le SMIX : contact@doubs-thd.com ;
- **cause identifiée : blocage sur le domaine public (cf. ci-dessous) :** l'installateur informe l'exploitant et lui transmet un rapport détaillé. L'exploitant analyse ce rapport puis demande la réparation auprès du gestionnaire concerné (Orange, Enedis, SYDED, etc.). Le gestionnaire accuse réception de la demande et analyse la faisabilité. S'il décide de réparer, les délais varient selon les travaux. **Attention** : même sur la voie publique, la réparation de la casse peut, dans certains cas, incomber au propriétaire privé.

Par blocage en domaine public ou privé, on entend une conduite cassée ou bouchée, un poteau cassé, penché, des câbles détendus, au sol, boîtiers cassés, etc. Le schéma ci-dessous détaille les limites des domaines publics/privés.



Attention : le gestionnaire peut décider ne pas réparer, si l'infrastructure n'a pas été réalisée selon les règles de l'art.

FICHE RACCORDEMENT

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC RACCORDEMENT ?

FICHE
N°15

Aspects pratiques /Délais

La plupart des problèmes se résolvent entre quelques semaines et quelques mois.

Si le délai dépasse ce cadre, la personne concernée (propriétaire ou occupant du logement) doit exiger des informations précises (cause, responsable, durée estimée).

Sauf cas exceptionnel*, une opération de raccordement au réseau fibre ne devrait pas nécessiter plus de 2-3 rendez-vous, ni s'étendre au-delà de quelques semaines.

Si les relances auprès de l'Opérateur restent sans réponse, les Élus et particuliers peuvent saisir le SMIX (contact@doubs-thd.com) pour une analyse conjointe, en précisant **nom, prénom, n° de téléphone et nom du Fournisseur d'Accès à Internet**.

Les données recueillies respectent le Règlement Européen de Protection des Données (RGPD).

Cas particuliers

*Cas avec problèmes de sécurité ou opérationnels :

Dans certains cas plutôt rares de logement ou local potentiellement éligibles, le raccordement peut être entravé par des problèmes de sécurité (ex : proximité électrique, proximité voies ferrées, proximité axes routiers très passants) ou réglementaires (ex : zones protégées ABF, ONF, permissions de voirie, etc.).

Dans ces cas-là, des études devront être réalisées au cas par cas, avec des délais pouvant aller de quelques semaines à quelques mois. Elles seront conduites conjointement avec le Syndicat, l'exploitant et les autorités compétentes pour trouver la meilleure solution et permettre le raccordement.

FICHE PANNE DE SERVICE

QUE FAIRE EN CAS D'INTERRUPTION DE SERVICE ?

FICHE
N°16

Une Mairie, un Élu, un secrétariat de mairie n'est jamais en charge de traiter les pannes que pourraient subir les abonnés de sa commune, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises.

C'est le FAI qui est responsable de la délivrance et de la qualité des services qu'il vend à l'abonné.

Cas standard

Rappel : en cas de panne, **un abonné doit TOUJOURS prévenir son FAI en premier** (selon les modalités que le FAI a prévu dans son abonnement. Certains FAI mettent à disposition des téléphones, d'autres ne prévoient des échanges que par SMS).

Le FAI doit engager des moyens pour diagnostiquer la panne et la réparer. Attention, ce délai peut être de plusieurs jours pour un abonnement standard grand public, selon les délais que le FAI estimera être en mesure d'assurer. Ce n'est qu'après avoir diagnostiqué et tenté de réparer que le FAI décidera ou non de solliciter l'exploitant.

Cas spécifiques : abonnements avec qualité de service

Certaines entreprises ou collectivités souscrivent des abonnements avec qualité de service renforcées (Par exemple **Garantie de Temps de Rétablissement**). Sur ce type d'abonnements, l'exploitant priorise les réparations pour respecter les engagements contractuels (GTR) souscrits.

N. B. : pour toute information, rendez-vous sur la fiche n°3, pages 27-31 : quelle offre fibre choisir ?

Traitement anormalement long

Toutefois, un Élu local peut aider le SMIX ou son exploitant à identifier des pannes mal traitées ou non résolues après un délai déraisonnable (exemples : plusieurs rendez-vous successifs sans rétablissement possible, dénigrement du réseau par les intervenants envoyés par le FAI chez l'habitant, panne provoquée alternativement dans le voisinage à chaque intervention de SAV, ...).

Dans ce cas, le SMIX, via son délégataire, cherchera à obtenir des informations de la part du ou des FAI concernés.



Important : lors de ces remontées de cas très problématiques dépassant plusieurs semaines de pannes ou concernant plusieurs habitations dans le même secteur, il est important de remonter *a minima* les informations suivantes pour la ou les personnes concernées :

- adresse précise, si nécessaire fournir un plan annoté ;
- référence figurant sur la prise murale de la personne concernée ou sur la facture (code DB-0XXX-XXXX). C'est le moyen le plus sûr de repérer une ligne concernée par un dérangement ;
- nom du FAI auprès duquel le service a été souscrit ;
- description de la panne **et** des actions déjà réalisées/tentées ;
- si possible, photographies pour illustrer.



© Freepik - Magnific.com

Annexes

GLOSSAIRE DE LA FIBRE OPTIQUE ET LIENS UTILES.

Glossaire

ARCEP :

L'autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse est une autorité administrative indépendante chargée de fixer et réguler le cadre des échanges entre Opérateurs de réseaux et Opérateurs Commerciaux.

DIOPTIC :

Nom du réseau de fibre optique public du Doubs, depuis 2021.

FAI / OC :

Fournisseur d'Accès à Internet / Opérateur Commercial => dioptic-fibre.fr/le-projet-tres-haut-debit/operateurs/.

FAS/FAR :

Frais d'Accès aux Services / Frais d'Accès au Réseau.

FTTH :

Fiber To The Home : la fibre optique à la maison (pour le Grand Public).

MÉNIPPE :

Société filiale d'Altitude Infra, Ménippe est le nom juridique de la société privée exploitante en charge des missions d'exploitation du réseau du SMIX dans le cadre d'une DSP couvrant la période 2021-2035.

OI :

Opérateur d'Infrastructure.

PM :

Point de Mutualisation Optique.

PRÉ-RACCORDEMENT :

Correspond à l'installation complète de la fibre dans un logement individuel, avec pose effective de la Prise Terminale Optique (PTO), sans qu'aucun abonnement n'ait encore été souscrit.

SMIX :

Diminutif de Syndicat mixte Doubs Très Haut Débit, c'est la structure publique réunissant le Département et les Intercommunalités du Doubs, qui est propriétaire du réseau et en délègue l'exploitation (maintenance, exploitation, commercialisation) à un partenaire privé (Société MÉNIPPE, filiale d'Altitude Infra).

GLOSSAIRE DE LA FIBRE OPTIQUE ET LIENS UTILES.

Liens utiles

Site de l'ARCEP : www.arcep.fr.

Site du Syndicat mixte Doubs THD : www.doubs-thd.org.

Site de l'exploitant Dioptic by Altitude Infra : www.dioptic-fibre.fr.

Site de déclaration d'incident Altitude Infra : dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/.

Site de déclaration d'incident Orange : dommages-reseaux.orange.fr/.

Site de déclaration d'incident Enedis : www.enedis.fr/panne-et-interruption.

Vidéo de la Tour de Scay : <https://www.youtube.com/watch?v=Me8Ctx5JUxY>.

Vidéo sur les dérives des raccordements : https://www.francetvinfo.fr/Internet/telephonie/video-fibre-optique-friture-sur-la-ligne_5347414.html.



Relations administrés
03 39 91 91 91

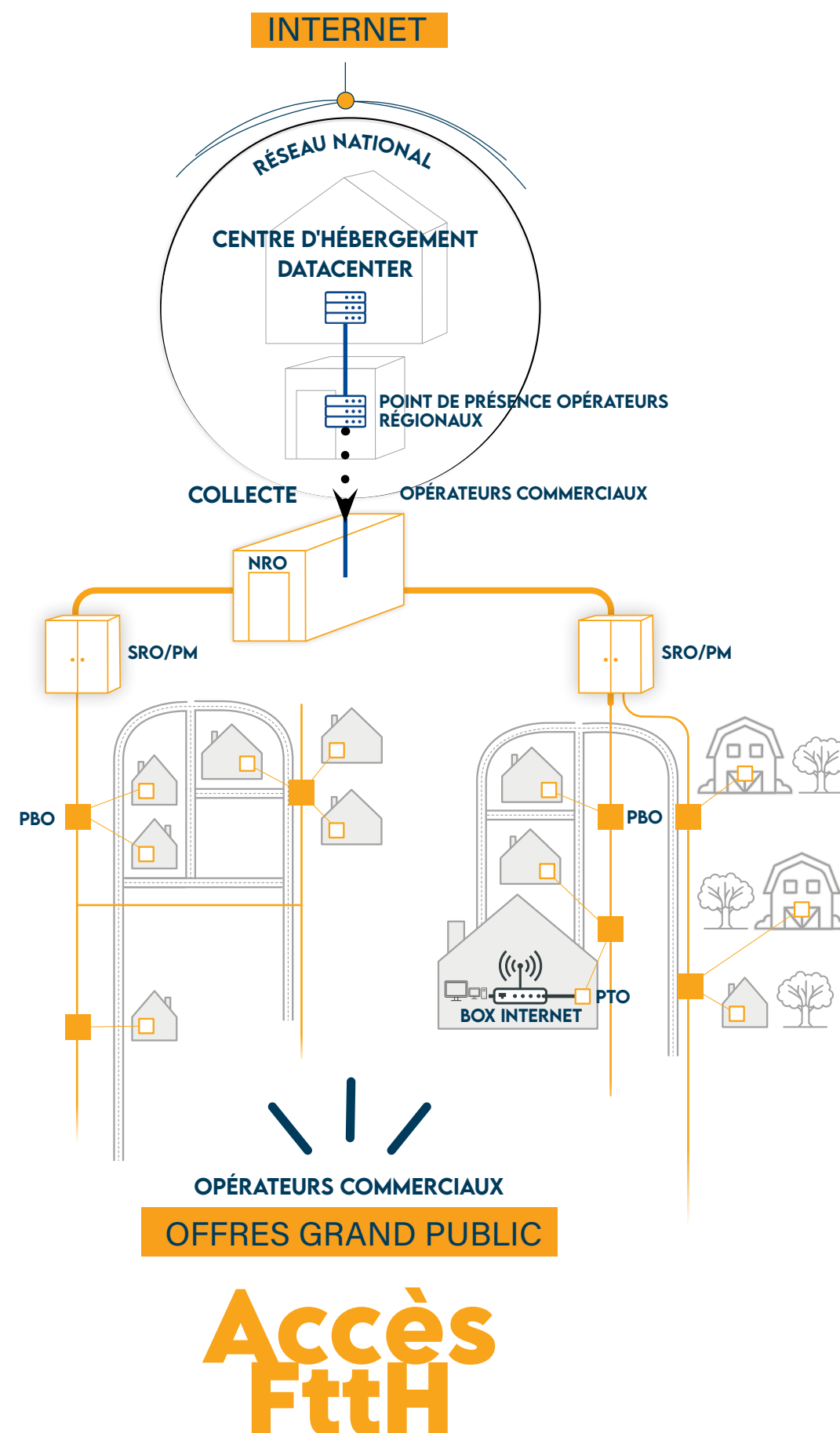
Du lundi au vendredi : de 9h30 à 12h et de 14h à 16h

Pour toute autre demande :

Web : www.doubs-thd.org
Tél : 09 71 16 60 20
Mail : contact@doubs-thd.com

Web : www.dioptic-fibre.fr
Mail : contact@dioptic-fibre.fr

ARCHITECTURE DES INFRASTRUCTURES DU SMIX OPÉRÉES PAR ALTITUDE INFRA



FICHE RÉSEAU.

COMPOSANTES ET FONCTIONNEMENT D'UN RÉSEAU FTTH.

Backbone :

Infrastructure réseau principale (fibre optique, câbles sous-marins, etc.) qui interconnecte les grands réseaux et assure le transport des données à l'échelle nationale.

Datacenter :

Site physique sécurisé hébergeant des serveurs, équipements réseau et systèmes de stockage pour centraliser et gérer les données d'entreprises ou de particuliers.

POP (Point of Présence) Régionaux :

Points de connexion locaux où les utilisateurs accèdent au réseau backbone. C'est un maillon clé pour offrir une connectivité performante en région (ex : POP à Dijon, Besançon, etc.).

Noeud de Raccordement Optique (NRO) :

Relie le réseau national optique au réseau local. 1 NRO peut desservir entre 1000 et 10 000 foyers.

Sous-Répartiteur Optique (SRO) :

Noeud intermédiaire de la boucle locale. 1 SRO peut desservir de 300 à 800 foyers.

Point de Branchement Optique (PBO) :

Point de connexion et d'attente de raccordement situé à moins de 100m des habitations. Le PBO peut être installé en façade, sur un poteau (PBO aérien) ou dans un regard (PBO sous-terrain). 1 PBO est dédié en moyenne à 5/6 foyers (parfois 1 seul pour de l'habitat isolé).

Point de Terminaison Optique (PTO) :

Petit boîtier constituant le point final du réseau dans le logement du client pour de l'habitat non récent. Installé dans le logement de l'abonné au moment de la souscription d'une 1^{ère} offre fibre par l'occupant du logement et généralement situé dans la pièce de vie, près d'une prise électrique.



Exemple de NRO

FICHE ÉLUS.

REPRÉSENTANTS ÉLUS
DU SYNDICAT MIXTE.

Département du Doubs :

Titulaire	Fonction
Damien CHARLET	Conseiller départemental
Claude DALLAVALLE	Conseiller départemental
Jean-Luc GUYON	Vice-président du Conseil départemental
Raphaël KRUCIEN	Conseiller départemental
Denis LEROUX	Vice-président du Conseil départemental
Valérie MAILLARD	Conseillère déléguée
Thierry MAIRE DU POSET	Conseiller départemental
Christian METHOT	Conseiller départemental
Géraldine TISSOT-TRULLARD	Conseillère départementale
Romuald VIVOT	Conseiller délégué

EPCI Adhérents :

Titulaire	Collectivité
Marc SAULNIER	CC Altitude 800
Alain ROTH	CC des Deux Vallées Vertes
Benoît PARENT	Communauté de Communes Doubs Baumoises
Lionel MALFROY	Communauté de Communes du Grand Pontarlier
Jean-Yves BOUVERET	Communauté de Communes des Lacs et Montagnes du Haut-Doubs

FICHE ÉLUS.

REPRÉSENTANTS ÉLUS
DU SYNDICAT MIXTE.

Titulaire	Collectivité
Maxime GROSHENRY	Communauté de Communes Loue Lison
Patrice GEORGE	Communauté de Communes de Montbenoît
Marc CLAIS	Communauté de Communes du Pays de Maîche
Yves BRAND	Communauté de Communes du Pays de Sancey-Belleherbe
Jean-Jacques BESSON	Communauté de Communes du Pays de Villersexel
Christophe ANDRE	Communauté de Communes du Plateau de Frasne et du Val du Drugeon
Charlène CERUTTI	Communauté de Communes du Plateau du Russey
Michel LENGLET	Communauté de Communes des Portes du Haut-Doubs
Clément DIETRICH	Communauté de Communes du Val Marnaysien
Romain VERMOT	Communauté de Communes du Val de Morteau
Samuel GOMES	Communauté d'Agglomération Pays de Montbéliard Agglomération
VEJUX Kevin	Communauté Urbaine Grand Besançon Métropole

TABLE DES FICHES

N° FICHE	TITRE DE LA FICHE	N° DE PAGE(S)
1	Pourquoi passer à la fibre optique ?	23-24
2	Comment vérifier son éligibilité ?	25
3	Quelle offre fibre optique choisir ?	27-31
4	Comment se passe un raccordement ?	33-36
5	Le rôle de la Collectivité et des Élus	39
6	Que faire en cas de dommages sur le réseau ?	41-44
7	Opération de maintenance/Remise en Conformité	45-46
8	Les bonnes pratiques pour remplir la B.A.L./B.A.N.	47-48
9	Les bonnes pratiques pour protéger le réseau fibre	49
10	Immobilier neuf & réhabilitation	51-55
11	Déplacement d'éléments du réseau en exploitation	57-61
12	Vente à domicile : se prémunir des dangers !	69
13	Que faire en cas de problème d'éligibilité ?	71-72
14	Les bonnes pratiques de raccordement à la fibre	73-74
15	Que faire en cas d'échec raccordement ?	75-76
16	Que faire en cas d'interruption de service ?	77





© PHILETDOM - ADOBE STOCK

www.dioptic-fibre.fr

La fibre du Doubs
DIOPTIC
by altitude infra.

Doubs
Très Haut Débit

Doubs
le Département

Les intercommunalités
du Doubs

RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTE

Plan France
Très Haut Débit