

GUIDE PRATIQUE

LA FIBRE PAS À PAS



COMMENT SAVOIR SI JE PEUX BÉNÉFICIER DE LA FIBRE OPTIQUE ?

Pour savoir si votre adresse peut d'ores et déjà bénéficier de la fibre et souscrire un abonnement, vous devez tester votre éligibilité auprès d'Anjou Fibre, en charge de la construction, de l'exploitation et de la commercialisation du réseau.

01

Se rendre sur le site internet :
www.anjou-fibre.fr

02

Sur la page d'accueil dans la fenêtre au centre « Êtes-vous raccordable à la fibre ? » choisir « Vous êtes un particulier »

03

Renseigner son adresse postale

ATTENTION : Si votre Mairie vous a récemment attribué une nouvelle adresse, ce changement peut ne pas être immédiatement pris en compte par Anjou Fibre et les opérateurs. Le cas échéant, testez votre éligibilité avec votre ancienne adresse ou signalez l'anomalie comme indiqué ci-dessous.

Trois cas de figure sont possibles :

Votre adresse est repérée par une épingle ● ou ● :

La phase de déploiement sur la voie publique est terminée et l'adresse est **éligible** ou le sera très prochainement. Si vous souhaitez en bénéficier, il reste à réaliser le raccordement, entre le réseau construit par Anjou Fibre et l'intérieur de votre habitation (voir paragraphe ci-contre).

Votre adresse est repérée par une épingle ● ou ● :

Vous devez patienter, **les travaux ou les études sont encore en cours** en domaine public. Vous pouvez consulter régulièrement la carte, mise à jour chaque semaine.

Votre adresse n'apparaît pas, est erronée ou mal localisée.

Si toutes les adresses voisines sont éligibles (● ou ●) : vous devez signaler l'anomalie en contactant notre plateforme au :

0 801 870 009 Service & appel gratuits

Si les adresses voisines ne sont pas encore éligibles (épingle ● ou ●) :

vous devez consulter régulièrement le site d'Anjou Fibre (www.anjou-fibre.fr), jusqu'à ce que le secteur soit éligible, puis contacter notre plateforme.

The screenshot shows the Anjou Fibre website interface. At the top, there is a menu icon, the Anjou Fibre logo, and social media icons. Below is a map with various colored pins: green for 'raccordable', yellow for 'à déployer', orange for 'travaux en cours', and purple for 'études en cours'. A sidebar on the left contains a 'TESTEZ VOTRE ÉLIGIBILITÉ' form with a 'Sélectionnez votre numéro' dropdown and a 'Saisissez votre numéro' input field. Below the form is a blue button that says 'Votre adresse n'est pas répertoriée ou erronée? Contactez-nous'. At the bottom of the sidebar is a legend titled 'Etat d'avancement des déploiements FttH dans votre quartier*' with four categories: 'Votre logement est raccordable' (green pin), 'La fibre est déployée. Vous serez raccordable prochainement.' (yellow pin), 'Les travaux sont en cours.' (orange pin), and 'Les études sont en cours - La fin du déploiement est prévue dans les 12 prochains mois.' (purple pin). The footer includes the slogan 'E11H : Fiber to the home (Fibre jusqu'à l'abonné)'.

COMMENT ÊTRE RACCORDÉ LORSQUE MON ADRESSE EST ÉLIGIBLE À LA FIBRE ?

Le raccordement est la dernière étape pour bénéficier de la fibre optique. Elle consiste à tirer un câble de fibre optique entre un point de branchement optique (PBO) situé en domaine public et une prise terminale optique (PTO) qui sera installée à l'intérieur de votre habitation ou local professionnel. Entre ces deux extrémités, le câble de fibre optique doit être passé en aérien ou en souterrain, suivant le cheminement actuel de la ligne téléphonique.

Voici les étapes à suivre :

01 S'ABONNER AUPRÈS D'UN OPÉRATEUR

Une fois éligible à la fibre optique, vous pouvez **comparer les offres** des opérateurs disponibles. La liste est visible lorsque vous renseignez votre adresse complète sur le site d'éligibilité d'Anjou Fibre (www.anjou-fibre.fr).

Pour être raccordé à la fibre, vous devez **souscrire un abonnement** auprès de l'opérateur de votre choix. L'opérateur programmera un rendez-vous de raccordement à votre adresse.

02 PRÉPARER LE RACCORDEMENT À LA FIBRE

Vous devez préparer votre raccordement avant la visite du technicien :

- **Identifier l'arrivée du téléphone** en intérieur ①
- **Dégager, s'il existe, le regard d'arrivée du téléphone**, situé en extérieur, en limite du domaine privé ②
- **Contrôler, si possible, l'état** des gaines et fourreaux en domaine privé ③
- **Elaguer la végétation** qui pourrait gêner le raccordement aérien ④

03 RACCORDER L'ADRESSE AU RÉSEAU PUBLIC FIBRE

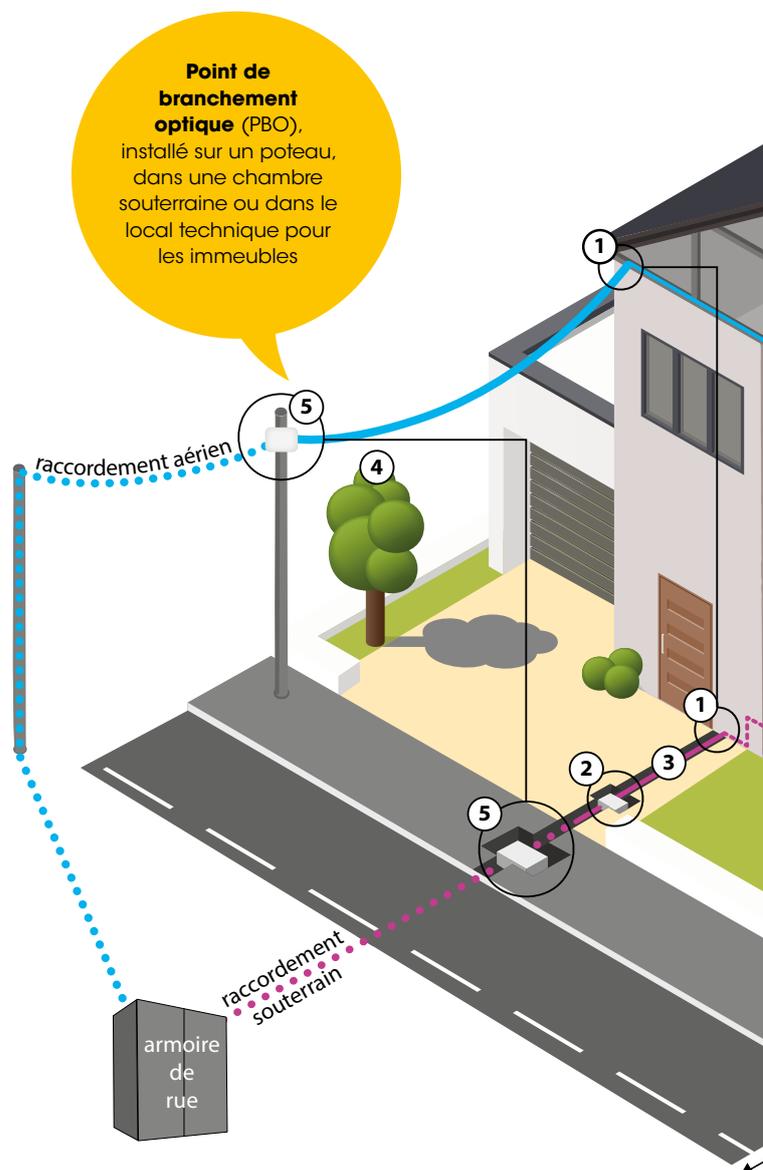
Lors du rendez-vous, le technicien déroule un câble de fibre optique à partir du **point de branchement optique** ⑤, situé en domaine public, jusqu'à **une prise terminale optique** ⑥ qu'il installe à l'intérieur, près d'une prise électrique, souvent à proximité de la télévision ou dans la partie télécom du coffret électrique pour les logements récents.

L'installateur utilise les **goulottes ou gaines existantes** ⑦ ou colle discrètement le câble fibre jusqu'à l'emplacement de la prise terminale optique.

Selon la configuration, **l'intervention peut durer de 2 à 4 heures**. Il est vivement recommandé **d'être présent durant tout le rendez-vous**.

04 LA FIBRE CHEZ SOI !

Une fois le raccordement réalisé et la ligne activée par l'opérateur, il faut **brancher la Box** ⑧ pour bénéficier des services souscrits.



LE RACCORDEMENT N' A PAS PU ÊTRE RÉALISÉ, IL EST AJOURNÉ. QUE FAIRE ?

Dans la grande majorité des cas, le raccordement est réalisé dès la 1^{ère} intervention. Si l'installateur rencontre un problème, le raccordement est ajourné. Selon les actions nécessaires à mettre en œuvre (élagage, travaux de génie civil...), la réalisation du raccordement prend alors plus de temps. Une fois le problème résolu, le raccordement est réalisé lors d'un nouveau rendez-vous.

L'installateur a constaté un problème empêchant temporairement le raccordement :



SUR LA PROPRIÉTÉ PRIVÉE

(fourreau télécom bouché, cassé ou à construire, arbre à élaguer...)

Les travaux sont à votre charge. Vous pouvez les faire vous-même ou les confier à un professionnel de votre choix (entreprise d'électricité, de travaux publics, d'élagage...).

Recontactez l'opérateur dès que les travaux sont terminés pour convenir d'un nouveau rendez-vous.



SUR LE DOMAINE PUBLIC

(fourreau télécom bouché ou cassé, point de branchement introuvable...)

Vous n'avez rien à faire, c'est à l'opérateur de résoudre le problème en se rapprochant, le cas échéant, des bons interlocuteurs.

L'opérateur est responsable du suivi technique et commercial de votre dossier et votre interlocuteur unique pour déclarer tout problème sur votre liaison fibre.

Vous devez le relancer autant que de besoin.



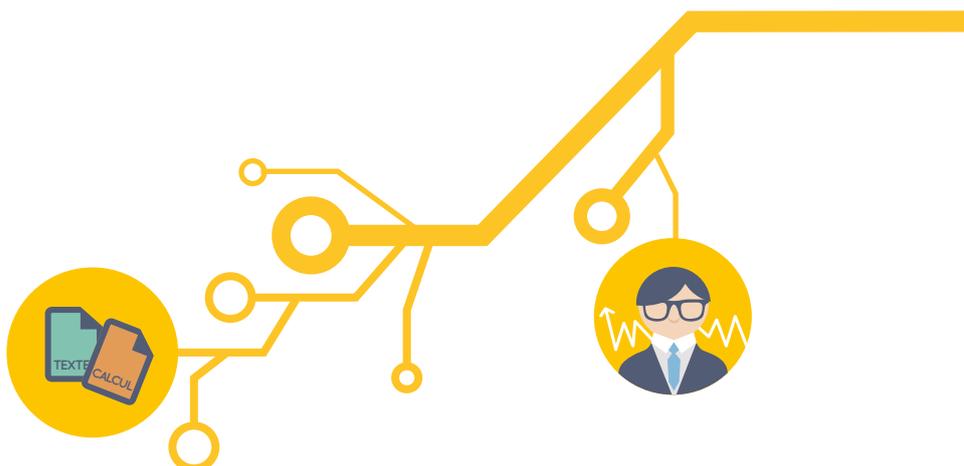
Attention,
une fois posée, seul
l'opérateur peut
déplacer la PTO

Pour plus d'information ou si vous êtes sans nouvelle de votre opérateur, vous pouvez contacter les services d'Anjou Numérique au

0 801 870 009 Service & appel gratuits

ou par mail à

contact@anjou-numerique.fr



COMMENT RELIER UNE NOUVELLE CONSTRUCTION AU RÉSEAU FIBRE ?

Dans le cas d'une construction neuve ou si elle n'a jamais été raccordée au réseau téléphonique classique (cuivre) il est nécessaire de procéder à la viabilisation télécom de votre parcelle. Cette viabilisation, appelée aussi travaux d'adduction, engendre le plus souvent des travaux de génie civil, qui viendront créer un passage en souterrain pour acheminer le câble de fibre optique entre votre logement et le réseau public de fibre optique. Selon la nature de votre projet immobilier les travaux et démarches à effectuer peuvent varier.

SUR VOTRE PROPRIÉTÉ PRIVÉE

Les travaux d'installation des fourreaux télécoms entre la construction et la limite de votre propriété sont à votre charge.

Ils sont généralement réalisés par votre constructeur mais vous pouvez solliciter l'entreprise de votre choix.

Depuis 2016 le **pré-fibrage de votre nouvelle construction est obligatoire et à votre charge**. Une prise optique doit être positionnée dans votre maison et un câble optique disposé dans les fourreaux préinstallés jusqu'en limite de propriété.

POUR EN SAVOIR + :

[cliquez ici](#) ou scanner ce QR code :



SUR LE DOMAINE PUBLIC

Si votre construction est située HORS LOTISSEMENT sur une parcelle non viabilisée¹, vous devez prendre en charge les travaux d'adduction au réseau fibre optique sur le domaine public dans la zone située au "droit du terrain", comme pour les autres réseaux (eau, électricité...).

Pour cela, vous pouvez contacter les services d'Anjou Numérique au

0 801 870 009

Service & appel gratuits

ou par mail à

contact@anjou-numerique.fr

En retour, un professionnel vous proposera une offre comprenant une prestation d'étude et de travaux.

Vous restez libre de confier les travaux au prestataire de votre choix qui doit obtenir l'accord du gestionnaire de voirie pour intervenir sur le domaine public.

ATTENTION : Les travaux peuvent prendre plusieurs mois. C'est pourquoi, il est important d'effectuer cette démarche six mois minimum avant votre emménagement.

Si votre maison est située EN

LOTISSEMENT, votre lotisseur a, ou va, réaliser les travaux d'adduction de la construction au réseau télécom. Une fois les travaux terminés, si votre adresse est éligible à la fibre vous pouvez vous abonner auprès de l'opérateur de votre choix qui propose ses services à votre adresse.

¹ Une parcelle est dite viabilisée lorsqu'elle est reliée à tous les réseaux (eau, électricité, télécom, assainissement...) présents en domaine public.



QUE FAIRE EN CAS DE COUPURE OU DE DÉGRADATION DU RÉSEAU ?

QUE FAIRE EN CAS DE COUPURE DE MA LIGNE INTERNET/TÉLÉPHONE ?

Vous devez contacter votre opérateur. La résolution de votre problème passera directement par lui, il se mettra en lien avec Orange (exploitant du réseau cuivre) ou Anjou Fibre (exploitant du réseau fibre) selon le réseau concerné.

QUE FAIRE EN CAS DE DÉGRADATION SUR LE RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE ?

Si vous constatez un **dommage sur le réseau de fibre optique déployé par Anjou Fibre** : armoire ou boîtier fibre restés ouverts ou cassés, câble décroché ou coupé, poteau couché (marqués ANFI XXX), etc. **vous devez alerter votre mairie** qui fera un signalement aux équipes d'Anjou Fibre.



TÉLÉCHARGER
CE GUIDE PRATIQUE ICI :



EN SAVOIR + :

0 801 870 009 Service & appel gratuits

contact@anjou-numerique.fr

www.anjou-numerique.fr