

LE RACCORDEMENT A LA FIBRE : CE QU'IL FAUT SAVOIR





Madame, Monsieur,

Le Département de la Moselle, la Communauté de Communes Sarrebourg Moselle Sud et d'autres intercommunalités de Moselle, ont créé MOSELLE FIBRE pour déployer un réseau Très Haut Débit en zone rurale et périurbaine.

La Communauté de Communes de Sarrebourg Moselle Sud a fait le choix d'harmoniser le service à la population en matière de Très Haut Débit sur son territoire.

Aujourd'hui, nous sommes fiers de vous annoncer après quelques mois de remise à niveau du réseau que les communes de HEMING, ASPACH, METAIRIES-SAINT-QUIRIN, LANDANGE, LANEUVEVILLE-LORQUIN, SAINT-QUIRIN, LORQUIN, NIDERHOFF, VOYER, BARCHAIN, HERMELANGE, TURQUESTEIN-BLANCRUPT, LAFRIMBOLLE, VASPERVILLER, FRAQUELFING, HATTIGNY et NEUFMOULINS peuvent disposer du même niveau de service que dans le reste de l'intercommunalité.

Désormais, l'intégralité du territoire de l'intercommunalité est couvert par le réseau de MOSELLE FIBRE, offrant un service comparable à celui des grandes agglomérations françaises : un levier indispensable pour l'attractivité du territoire et sa qualité de vie.

Vous trouverez dans ce livret des explications quant au raccordement au réseau fibre optique sur vos communes.

Bonne lecture et nous vous souhaitons de vivre pleinement le Très Haut Débit !

Roland KLEIN

Jean-Paul DASTILLUNG

Président de la Communauté de
Communes de Sarrebourg Moselle Sud

Conseiller Départemental
Président de MOSELLE FIBRE

Le raccordement à la fibre :

Ce qu'il faut savoir

A] Présentation du Projet	4
1. Qui est MOSELLE FIBRE ?	4
2. Qui a réalisé les travaux de remise à niveau du réseau ?	4
3. Qui se charge de l'exploitation et de la commercialisation de l'infrastructure ? ...	5
4. MOSELLE FIBRE remet-il à niveau le réseau jusqu'à mon habitation ?	5
B] Le raccordement	6
5. Comment faire venir la fibre jusqu'à l'intérieur de mon logement ?	6
6. Où sera installée la prise optique dans mon logement ?	7
7. Comment se passent les travaux de raccordement ?	7
8. Est-ce que le câble de fibre optique peut emprunter le même chemin que le réseau téléphonique en cuivre actuellement existant ?	Erreur ! Signet non défini.
9. Que se passe-t-il si le technicien n'arrive pas à installer le câble fibre dans les gaines téléphoniques existantes ?	8
10. A partir du moment où la fibre est installée à mon domicile, est-ce que le réseau cuivre d'Orange sera enlevé ?	8
C] L'accès au service THD	8
11. Est-ce que cela signifie que j'aurai accès au Très Haut Débit (THD) dès que la fibre est installée dans mon logement ?	8
12. Comment pourrais-je savoir que le service THD est disponible ?	9
13. Que signifient les couleurs sur le site de MOSELLE NUMERIQUE ?	9
14. Est-ce que j'aurais le choix de mon opérateur ?	10
15. Si j'opte pour la fibre optique, est-ce que je dois prévoir d'importants travaux à l'intérieur de mon logement afin de profiter du THD ?	10

D] Foire aux questions	10
16. Quel est le coût d'un raccordement standard ?	10
17. Je viens de faire construire mon habitation et je ne dispose pas encore d'un accès au réseau cuivre d'Orange. Est-ce que MOSELLE FIBRE prendra en charge les travaux de raccordement ?	11
18. Un arbre, situé sur ma propriété, empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau. Suis-je dans l'obligation de procéder à des travaux d'élagage ?	11
19. Lors de l'intervention du technicien pour le raccordement à la fibre de mon domicile, celui-ci m'indique que mes gaines sont inutilisables en domaine public, que dois-je faire ?	11
20. Je suis propriétaire d'un logement que je loue. Est-ce à moi de faire la demande de raccordement ou à mon locataire ?	11

A] Présentation du Projet

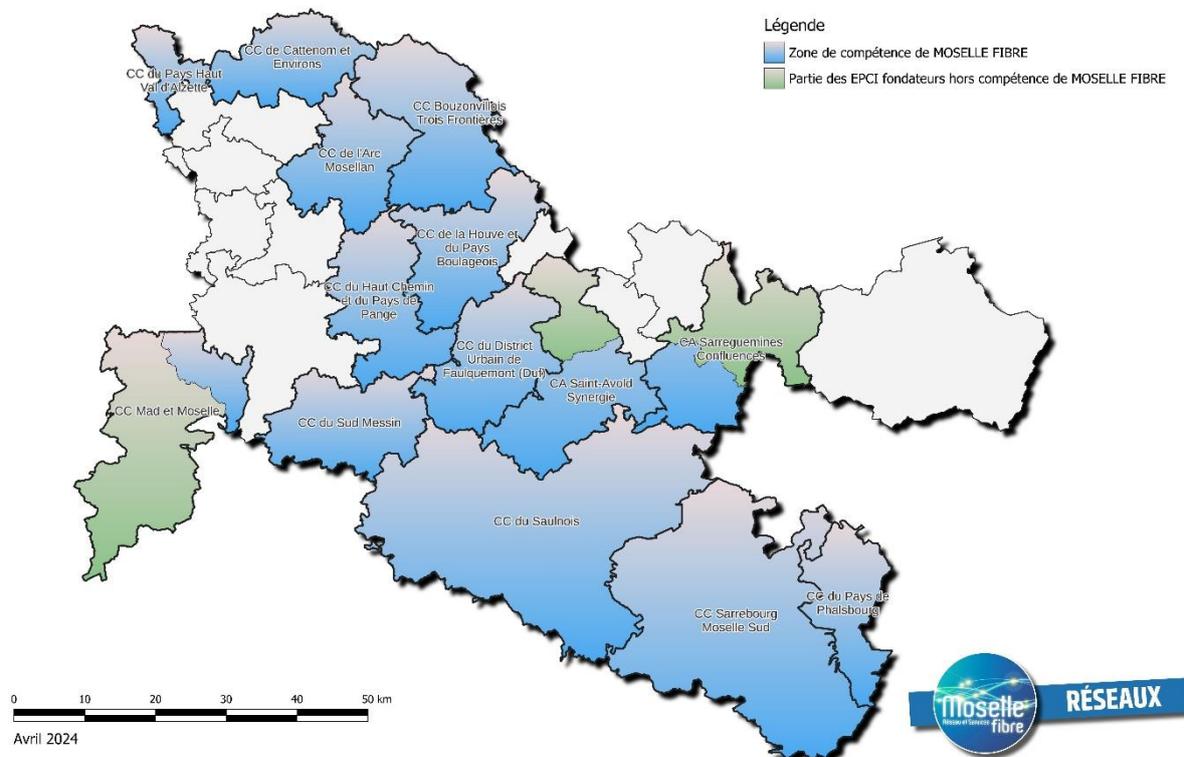
1. Qui est MOSELLE FIBRE ?

Baptisé « MOSELLE FIBRE », le Syndicat mixte d'aménagement numérique de la Moselle a été créé en mai 2015. Il réunit à ce jour le Conseil Départemental et 14 communautés de communes (soit 510 communes et plus de 310 000 Mosellans).

Concrètement, MOSELLE FIBRE a déployé un réseau en fibre optique sur l'ensemble du territoire, permettant de desservir l'ensemble des habitations, afin de leur permettre l'accès aux services Très Haut Débit (THD).

Ce réseau est ouvert aux opérateurs qui pourront alors proposer des offres de services THD.

ZONE DE COMPÉTENCE DE MOSELLE FIBRE



Découvrez le réseau en vidéo à l'adresse suivante : <http://www.moselle-numerique.fr/>

2. Qui a réalisé les travaux de remise à niveau du réseau ?

MOSELLE FIBRE a choisi d'attribuer les travaux de remise à niveau du réseau à MOSELLE NUMERIQUE, lui-même travaillant avec Orange et son partenaire NGE. Ces travaux se sont déroulés sur une période de 8 mois (août 2023 – mars 2024).

3. Qui se charge de l'exploitation et de la commercialisation de l'infrastructure ?

MOSELLE FIBRE a fait le choix de déléguer l'exploitation et la commercialisation de l'infrastructure à ORANGE CONCESSIONS.

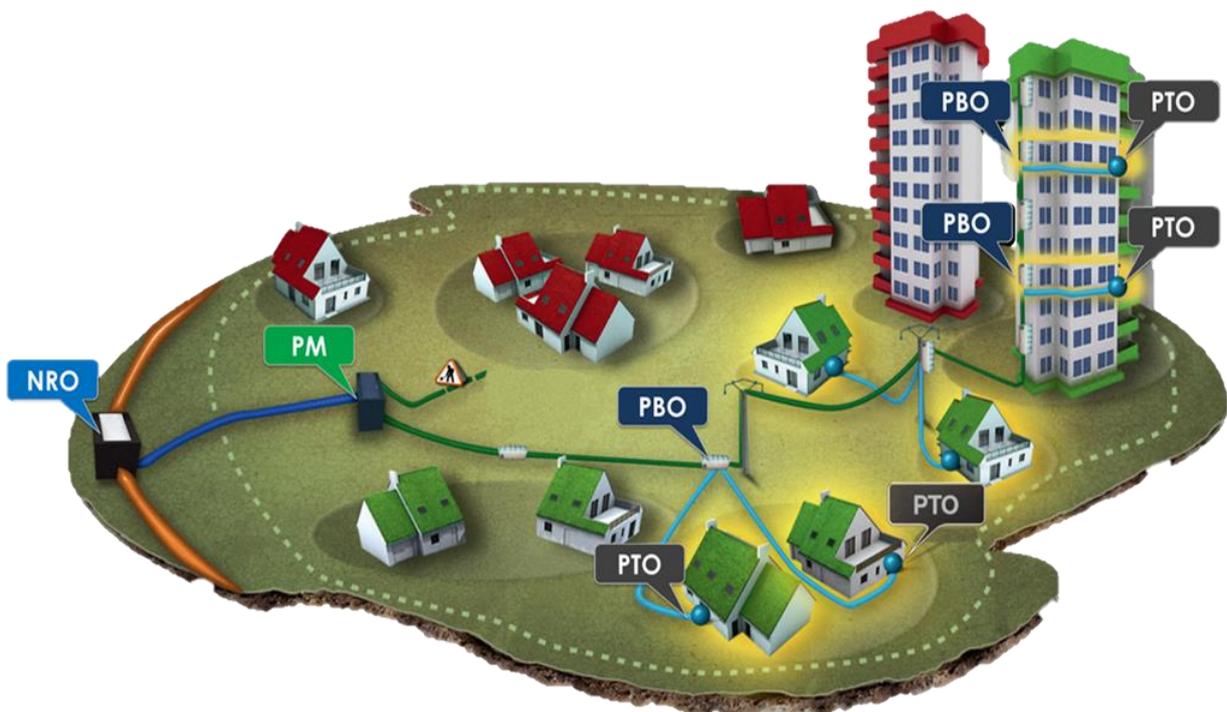
A cet effet, ORANGE CONCESSIONS a créé une filiale dédiée, MOSELLE NUMERIQUE, basée à METZ. Son rôle est de :

- gérer la maintenance de l'infrastructure (exploitation technique, extensions, ...)
- commercialiser le réseau à tous les Fournisseurs d'Accès Internet (opérateurs) souhaitant utiliser les liens de fibre optique pour desservir leurs clients finals.

La commercialisation de ce réseau public génère ainsi des revenus pour MOSELLE NUMERIQUE, dont une partie est reversée à MOSELLE FIBRE.

4. MOSELLE FIBRE remet-il à niveau le réseau jusqu'à mon habitation ?

MOSELLE FIBRE a remis à niveau intégralement le réseau. Cela signifie que la fibre optique précédemment construite a été testée, le cas échéant remise aux normes, et est prête à accueillir le signal des opérateurs dans les meilleures conditions techniques possible.



NRO : Nœud de Raccordement Optique

PM : Point de Mutualisation (armoire de rue)

PB : Point de Branchement

PTO : Prise Terminale Optique

B] Le raccordement

5. Comment faire venir la fibre jusqu'à l'intérieur de mon logement ?

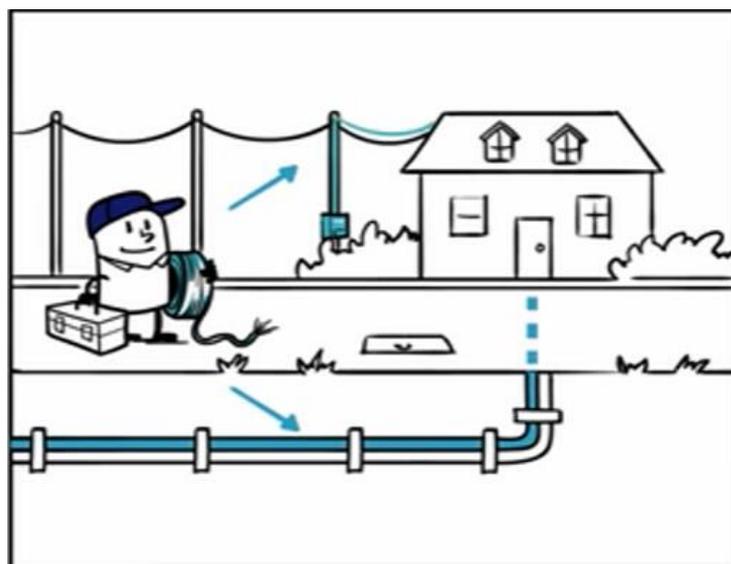
Le raccordement consiste à faire pénétrer un câble en fibre optique à l'intérieur de votre logement depuis le dernier point public du réseau et d'installer une prise optique (ou PTO Prise Terminale Optique) dans votre habitation.



Le parcours du câble optique depuis la rue emprunte généralement le même chemin que le câble cuivre d'Orange (ancien France Télécom).

Plus précisément, si le câble cuivre est aujourd'hui installé en souterrain dans une gaine télécom, le câble optique sera déployé en parallèle, dans cette même gaine.

Si le câble cuivre est aujourd'hui installé en aérien via des poteaux, le câble optique s'appuiera également sur ces poteaux et pénétrera, dans la mesure du possible, à l'intérieur de votre logement par la même entrée.



Pour votre parfaite information, le câble optique a un diamètre de l'ordre de 4mm.

6. Où sera installée la prise optique dans mon logement ?

La prise optique sera généralement installée à proximité de votre prise téléphonique « TEST ». Le raccordeur ne procédera pas à des percements de dalle pour permettre la circulation du câble entre 2 niveaux. Le cas échéant, ces travaux resteront à votre charge. Si vous n'avez pas de prise « test », le raccordeur recherchera la 1^{ère} prise téléphonique pour poser la PTO à proximité (généralement dans un rayon de 5m après la pénétration du câble à l'intérieur du logement).

7. Comment se passent les travaux de raccordement ?

Un rendez-vous de raccordement sera convenu avec vous par téléphone. L'installation dure généralement de 2 à 4 h, en fonction du type d'installation (en aérien ou en souterrain) et de la distance qui sépare le dernier point de branchement public le plus proche de votre habitation à la prise optique.

Le technicien conviendra avec vous de l'emplacement de la prise optique après vous avoir présenté le passage du câble, à l'intérieur de votre logement.

❖ Si vous résidez dans un pavillon desservi en souterrain

À l'extérieur de la propriété, le technicien commence par ouvrir la chambre dont dépend la maison, afin de récupérer le point de branchement. Grâce à un câble de tirage (aiguille), la fibre est tirée dans le fourreau déjà emprunté par le câble téléphonique.

Il convient au client de s'assurer que l'arrivée des fourreaux est accessible aux installateurs et non obstruée par un meuble, par exemple.

❖ Si vous résidez dans un pavillon desservi en aérien

À l'extérieur de la propriété, le technicien commence par récupérer le point de branchement public, puis le câble est accroché au(x) poteau(x) desservant votre logement. Ce câble est ensuite tiré jusqu'au point de pénétration à l'intérieur du logement.

❖ Si vous résidez dans un immeuble

Le technicien va procéder au branchement de la fibre destinée à votre logement, depuis le boîtier préinstallé dans votre immeuble. Il posera une fibre optique entre ce boîtier et votre appartement et fera circuler le câble selon la configuration du logement.

Le raccordement de votre logement ne pourra être réalisé que si votre immeuble est fibré, c'est-à-dire que le réseau fibre est installé dans la colonne montante. Cette installation dans les parties communes est préalablement décidée entre le Syndic/bailleur et MOSELLE FIBRE.

Dans les 3 cas, la prise fibre optique est installée à l'emplacement convenu puis soudée. Si tout est en ordre, l'installation est alors terminée.

8. Que se passe-t-il si le technicien n'arrive pas à installer le câble fibre dans les gaines téléphoniques existantes ?

Si le technicien ne parvient pas à tirer le câble optique dans la gaine existante, cela signifie que cette dernière est obstruée ou cassée.

Dans ce cas, le technicien vous précisera s'il s'agit d'un problème sur le domaine public ou sur le domaine privé.

❖ Si le problème est localisé sur le domaine public

La réparation sera mise en œuvre par le gestionnaire du réseau (le plus souvent Orange, anciennement France Télécom) à compter **de votre souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur.**

❖ Si le problème est localisé sur le domaine privé

La réparation sera réalisée par vos soins et à votre charge.

Dans les 2 cas, le raccordement sera mis sous le statut « échec » jusqu'à réparation de la gaine.

9. A partir du moment où la fibre est installée à mon domicile, est-ce que le réseau cuivre d'Orange sera enlevé ?

Le réseau fibre est un nouveau réseau totalement indépendant du réseau téléphonique en cuivre d'Orange, bien que construit en parallèle.

Le réseau cuivre est la propriété d'Orange jusqu'à la première prise téléphonique de votre logement.

Ainsi, MOSELLE FIBRE n'a pas la responsabilité d'enlever ce réseau.

C] L'accès au service THD

10. Est-ce que cela signifie que j'aurai accès au Très Haut Débit (THD) dès que la fibre est installée dans mon logement ?

Disposer de la Prise Terminale Optique ne signifie pas que l'accès au THD est possible.

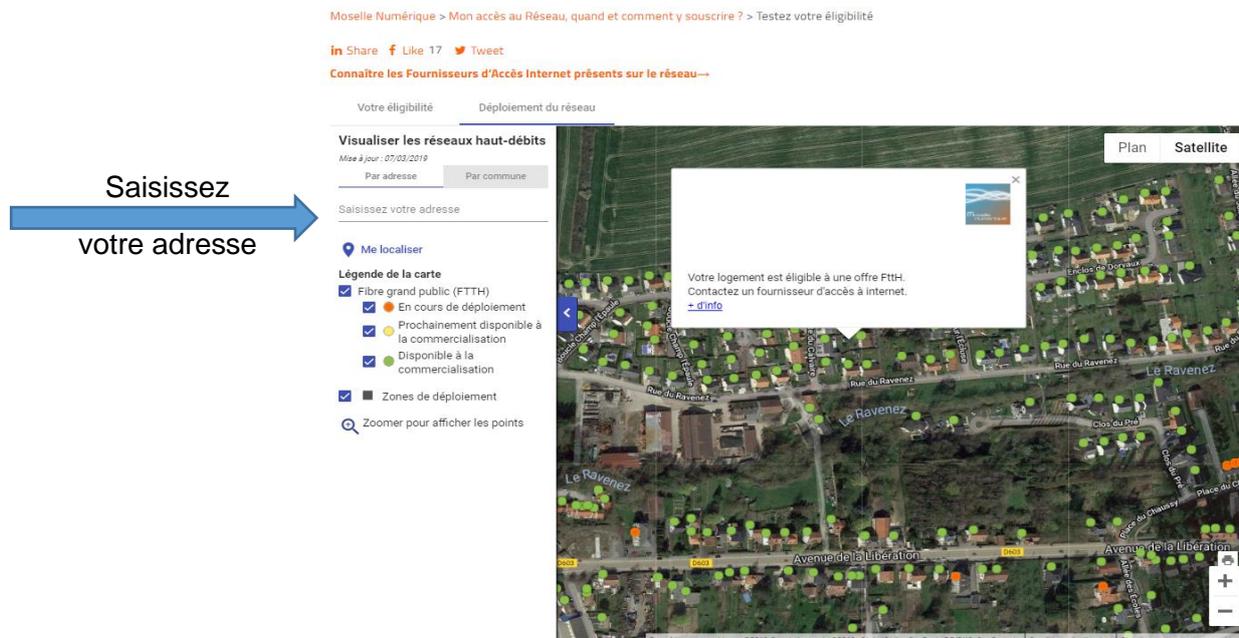
En effet, cette prise permet d'apporter la fibre dans votre habitation. Néanmoins, pour profiter des services THD, il faut obligatoirement souscrire un abonnement THD auprès d'un opérateur.

Le jour des travaux, le technicien de l'opérateur pourra procéder, dans le même temps, à la mise en œuvre du raccordement de votre logement et à la mise en service des équipements (qu'il vous aura précédemment fait parvenir) pour vous donner l'accès au THD.

11. Comment pourrais-je savoir que le service THD est disponible ?

Plusieurs solutions :

- Vous pouvez suivre l'ouverture du service sur le site de MOSELLE NUMERIQUE : <http://www.moselle-numerique.fr> dans la rubrique « tester mon éligibilité ». Il vous suffit alors d'indiquer votre commune et votre adresse. Lorsque vous avez la possibilité de souscrire une offre THD, votre logement sera indiqué par un point vert.



12. Que signifient les couleurs sur le site de MOSELLE NUMERIQUE ?

Lorsque vous effectuez une recherche d'éligibilité sur le site de MOSELLE NUMERIQUE, votre logement peut être signalé par une pastille de couleur verte, jaune ou orange. Ces couleurs ont pour objectif de vous informer de l'avancement des travaux et de l'éligibilité de votre logement au service THD. Plus précisément :

- **Si votre logement est marqué par une pastille orange :** Les travaux de remise en conformité du réseau sont encore en cours pour votre logement. Il est également possible qu'un problème technique puisse empêcher la mise en service de votre logement. Ces problèmes techniques sont de plusieurs types et notamment :

Problèmes techniques rencontrés
Le boîtier de rue n'a pu être remis à niveau
Le poteau permettant le branchement de votre logement est surchargé
La fibre n'est pas installée dans la colonne montante de votre immeuble
Le cadastre de votre commune n'est pas à jour

- **Si votre logement est marqué par une pastille jaune :** Les travaux de remise à niveau pour votre logement sont achevés. Votre logement est entré dans la période de gel réglementaire d'un mois. Vous ne pouvez disposer du service THD pendant tout ce mois, néanmoins vous avez déjà la possibilité de souscrire un abonnement auprès de l'opérateur de votre choix.
- **Si votre logement est marqué par une pastille verte :** Votre logement est éligible au service THD. Vous pouvez disposer du service après avoir souscrit un abonnement auprès de l'opérateur de votre choix (présent sur votre commune).

Enfin, si votre logement n'est pas signalé par une pastille, c'est qu'il n'a pas été référencé ou que l'adresse de référencement comporte une erreur.

Dans ce cas précis, et afin de positionner au plus juste l'habitation dans la voie, nous vous invitons à envoyer un mail à contact.monu@moselle-numerique.fr, avec, si possible, les informations suivantes :

- Coordonnées GPS (X/Y)
- Copie écran d'un outil de géolocalisation (ex : Google maps, cartographie MOSELLE NUMERIQUE, ...)

13. Est-ce que j'aurai le choix de mon opérateur ?

Le réseau remis à niveau par MOSELLE FIBRE est ouvert et neutre, de sorte que tout opérateur pourra, s'il le souhaite, proposer des abonnements fibre sur les territoires couverts.

Bouygues, Free, Orange et SFR ont d'ores et déjà indiqué leur intention de proposer des offres THD sur le réseau de MOSELLE FIBRE, et plus particulièrement sur votre territoire.

14. Si j'opte pour la fibre optique, est-ce que je dois prévoir d'importants travaux à l'intérieur de mon logement afin de profiter du THD ?

Plusieurs techniques existent pour connecter les appareils de votre logement comme le Wi-Fi (sans-fil), le câble Rj 45, le boîtier CPL (utilisation du courant électrique) ou le déport ou l'installation de plusieurs prises optiques. Dans ce dernier cas, l'opérateur pourra vous proposer une prestation payante.

En fonction de vos besoins et de vos équipements, nous vous invitons à vous rapprocher de l'opérateur de votre choix pour approfondir ces points.

D] Foire aux questions

15. Quel est le coût d'un raccordement standard ?

Le raccordement réalisé par votre opérateur, lors de la souscription d'un abonnement, est financé par MOSELLE FIBRE et par votre opérateur.

Néanmoins, l'opérateur est en mesure de vous facturer des frais d'accès au réseau afin d'activer votre ligne. Nous vous conseillons de vous rapprocher de l'opérateur de votre choix, présent sur le réseau, car cette prestation peut être offerte à titre promotionnel.

Si vous demandez à votre opérateur une prestation d'installation de vos équipements (Box, décodeur...etc.) avec prise en main du service, il peut être amené à vous proposer une prestation payante.

16. Je viens de faire construire mon habitation et je ne dispose pas encore d'un accès au réseau cuivre d'Orange. Est-ce que MOSELLE FIBRE prendra en charge les travaux de raccordement ?

MOSELLE FIBRE ne prend pas en charge le raccordement initial du logement au réseau public.

Votre permis de construire doit prévoir la prise en charge de ces travaux sur votre propriété privée et sur la voie publique située au droit du terrain.

Cela peut nécessiter des travaux de génie civil qui peuvent être, le cas échéant, importants.

Les autres travaux de génie civil sur la voie publique, hors droit au terrain, éventuellement nécessaires au raccordement de la maison, sont à la charge de l'opérateur d'infrastructure fibre, à savoir MOSELLE NUMERIQUE.

17. Un arbre, situé sur ma propriété, empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau. Suis-je dans l'obligation de procéder à des travaux d'élagage ?

Effectivement, si votre arbre empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau ou s'il peut conduire à l'endommagement des équipements du réseau et l'interruption du service, MOSELLE NUMERIQUE pourra, par le biais d'un courrier, vous solliciter afin de mettre en œuvre l'élagage nécessaire. Ce courrier sera en parallèle envoyé à votre mairie.

18. Lors de l'intervention du technicien pour le raccordement à la fibre de mon domicile, celui-ci m'indique que mes gaines sont inutilisables en domaine public, que dois-je faire ?

Les réparations sur domaine public sont à la charge du gestionnaire du réseau concerné (dans la plupart des cas Orange, anciennement France Télécom) et peuvent prendre plusieurs mois selon la complexité (nécessité d'ouvrir la chaussée par exemple). Néanmoins, pour déclencher la réparation de ces gaines, il est nécessaire de souscrire un abonnement fibre auprès d'un opérateur.

19. Je suis propriétaire d'un logement que je loue. Est-ce à moi de faire la demande de raccordement ou à mon locataire ?

La demande doit uniquement être déposée par le locataire. En effet, pour la réalisation des travaux de raccordement, il sera nécessaire de pénétrer à l'intérieur du logement et, par conséquent, l'occupant sera contacté pour la prise de rendez-vous et devra être présent lors de l'intervention.

Par ailleurs, c'est l'occupant du logement qui fera le choix de souscrire un abonnement à la fibre auprès d'un opérateur.

LEXIQUE :

THD : Très Haut Débit

Opérateur : Fournisseur d'Accès Internet

PTO : Prise Terminale Optique





www.moselle-fibre.fr

03.54.48.81.16

www.moselle-numerique.fr

contact.monu@moselle-numerique.fr