

RÉSEAU FIBRE D'EURE NORMANDIE NUMÉRIQUE

MODE D'EMPLOI

GUIDE
à destination
des élus

eure
Normandie
NUMÉRIQUE

L'exploitation des prises optiques construites a été confiée par Eure Normandie Numérique (ENN) à Eure Normandie THD (ENTHD) en 2019, via une délégation de service public pour une durée de 20 ans (jusqu'en 2039). Le réseau public de fibre reste la propriété d'ENN et c'est ENTHD qui en assure la gestion.

Eure Normandie THD :

- Commercialise le réseau auprès des FAI (Fournisseurs d'Accès Internet).
- Réalise les branchements finaux (du boîtier optique en limite de domaine public jusque chez l'habitant) avec ses équipes ou, en sous-traitance, avec celles des opérateurs nationaux.
- Assure la maintenance du réseau.
- Procède aux extensions de réseau (nouvelles constructions).

REMARQUE

C'est le Groupement Axione, Bouygues Energies Services, FIDEPPP2 et Mirova SP5 qui a candidaté et remporté le contrat de DSP de l'Eure.

ENN avait demandé dans sa consultation au candidat qui serait retenu, la création d'une société projet dès la notification de la DSP, dans un objectif de meilleure transparence financière.

C'est dans ce cadre que la société ad hoc Eure Normandie THD a vu le jour. Elle a ainsi été créée pour le besoin de ce contrat et sera dissoute à son terme.



4

Dates d'ouverture
des zones

5

Conventions logements/
façades

Démarches de prise
d'abonnement

6

Arrivée des opérateurs
ou fournisseurs d'accès (FAI)

7

Coût de la fibre

8

Le raccordement :
qui fait quoi ?

9

En cas de problèmes,
une fois le service en place
Adduction

10

L'adressage

11

L'élagage

Dates d'ouverture des zones



Une fois les travaux de fibre optique réceptionnés sur la zone et les éventuelles malfaçons réparées, un gel commercial de 3 mois, imposé par l'ARCEP (Autorité de régulation des télécom) est respecté afin d'assurer la libre-concurrence entre les Fournisseurs d'Accès Internet. La zone est ensuite ouverte c'est-à-dire que les prises sont techniquement éligibles et les habitants peuvent prendre un abonnement fibre auprès des opérateurs qui ont fait le choix de commercialiser leurs offres sur la commune.

Mais attention, la zone n'est pas toujours déployée à 100% à l'ouverture.

En effet des blocages de toutes sortes peuvent être intervenus : enfouissement de réseaux, habitations en cours de construction, défaut de conventions d'immeuble, d'élagage, ... et ces prises feront l'objet d'une complétude de réception plus tard. Il faut donc vérifier son éligibilité sur la carte d'ENTHD.



Vérifier l'éligibilité sur la carte d'ENTHD



La mise à jour de cette carte est permanente et cela reste le moyen à ce jour le plus fiable pour s'assurer d'une éligibilité technique.

Conventions logements/façades

Pour pouvoir déployer la fibre sur le domaine privé (immeubles de plus de quatre logements ou pose de boîtier en façade de maison mitoyenne) une convention doit être signée avec le propriétaire.

Si la convention n'a pas été signée, le déploiement est gelé. Ceci est matérialisé par un pointeur rouge sur la carte d'éligibilité jusqu'à la signature de la convention et la réalisation des travaux.



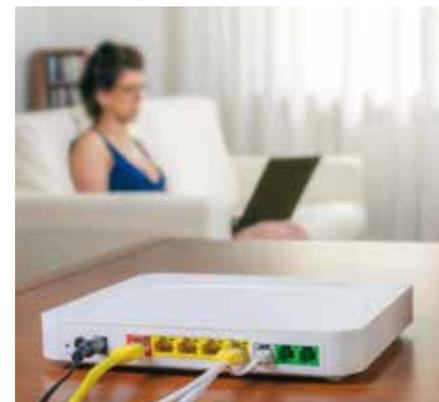
→ NATURE DU BLOCAGE

Convention non signée
Travaux de déploiement à terminer

→ PARTIES PRENANTES

Le bailleur ou le(s) propriétaire(s)
ENTHD

Démarches de prise d'abonnement



La présence, sur la carte d'éligibilité d'ENTHD, d'une pastille verte sur le logement est indispensable à la prise de commande.

Une fois validée son éligibilité, c'est l'habitant et lui seul, qui déclenche le raccordement en prenant un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet (FAI) présent sur le réseau.

Seule une éligibilité sur le site internet de l'opérateur choisi peut certifier de sa présence ou non à l'adresse recherchée.

Arrivée des **opérateurs** ou **fournisseurs** d'accès (FAI)

Il faut distinguer les **opérateurs commerciaux** d'envergure nationale à savoir, **Bouygues, Free, Orange et SFR**, des **opérateurs alternatifs**.



Les débits peuvent varier d'une offre à l'autre chez les opérateurs nationaux et alternatifs.

LES OPÉRATEURS NATIONAUX

Les quatre FAI nationaux utilisent leurs propres équipements qu'ils installent en général dans nos sites techniques.

Chacun d'entre eux fait, en fonction de sa stratégie commerciale, le choix des endroits du territoire français où il souhaite commercialiser ses abonnements.

Ainsi, certains vont choisir d'implanter leurs équipements dans toutes nos infrastructures en même temps, d'autres le feront progressivement, zone par zone.

Pour ces opérateurs il est donc préférable de vérifier l'éligibilité de l'adresse sur leur site internet, vous aurez tout de suite la réponse, car, il est très difficile d'avoir de leur part un calendrier de commercialisation.

Et si vous n'êtes pas encore éligibles chez eux, il est peu probable que leur centre d'appel soit en mesure de vous donner un délai précis.



free



LES OPÉRATEURS ALTERNATIFS

Coriolis
Telecom



.nordnet.

ozone
créateur de connexions pour tous



Les FAI d'envergure locale actuellement présents sur le réseau public fibre de l'Eure

Ces opérateurs fonctionnent un peu différemment.

Ils nous louent nos équipements dits «opérateurs», et nos infrastructures, et de fait, n'installent pas d'équipements qui leurs sont propres

Aussi, ils confient à Eure Normandie THD, notre délégataire, les opérations de raccordement du logement de leur client.

Ils peuvent donc prendre des abonnements de clients sur tout le réseau d'Eure Normandie Numérique.



La liste des opérateurs présents sur notre réseau est accessible sur le site ENTHD.

Coût de la fibre

Tous les abonnements proposés par les FAI sont en ligne sur leurs sites respectifs.

Il y a un prix mensuel d'abonnement plus des coûts éventuels à la commande (frais de dossier, de raccordement, de mise en service, ...).

Chaque opérateur a sa propre stratégie commerciale et seule une consultation de leurs offres permet d'avoir le niveau de prix proposé.



Le raccordement

QUI FAIT QUOI ?

L'habitant a un contrat avec son FAI. Son interlocuteur reste son FAI, quels que soient les questions ou les problèmes rencontrés.

Par contre, ENTHD, est responsable de la bonne fin de travaux en ce qui concerne les raccordements. C'est le FAI qui l'informe des travaux qui n'ont pas pu aboutir. Sans cette information, sous forme de «ticket incident», ENTHD ne peut régler le problème.

Cette déclaration doit se faire par le FAI dans les outils de suivi du délégataire, en suivant scrupuleusement la procédure prévue pour ce cas.



→ NATURE DES PROBLÈMES

Liés aux prises de rendez-vous

Sur le réseau ENN (fibre disponible au point de branchement, identification du point de branchement, accès à l'armoire de rue où se fait la liaison entre le client et le fournisseur d'accès, ...)

Infrastructure télécom non disponible en domaine privé (fourreau bouché, cassé, ...)

Infrastructure télécom non disponible en domaine public

Le réseau entre l'habitation et la chambre de tirage Télécom d'Orange n'existe pas (cf. chapitre adduction)

→ PARTIES PRENANTES

Entre le FAI et son client

ENTHD doit assurer la continuité de la fibre optique de bout en bout

Le particulier est en charge de la réparation

ENTHD fait réparer le réseau télécom par son propriétaire, Orange

Création à la charge du particulier qui doit se rapprocher d'un constructeur de réseau pour gérer l'adduction. ENTHD pourra proposer cette prestation.

Une fois le service en place...

EN CAS DE PROBLÈMES

C'est le FAI qui a la responsabilité de fournir le service très haut débit à son client et de régler le problème (coupure, intermittence, ...).

→ Si la coupure est due à une défaillance de matériel, le FAI remplace le matériel.

→ S'il y a un dommage sur les infrastructures, il est de la responsabilité du FAI de prévenir ENTHD qui assurera la réparation des câbles ou armoires si nécessaire et qui demande au propriétaire du réseau de remettre en état poteaux ou fourreaux.

→ Si le câble de raccordement est coupé, seul le fournisseur d'accès peut déclencher une intervention de maintenance auprès d'ENTHD.

En tout état de cause, si les élus/administrés constatent un dommage, ils sont invités à faire une déclaration dommages sur le site internet d'ENTHD et/ou aux propriétaires d'infrastructures (Orange ou Enedis).

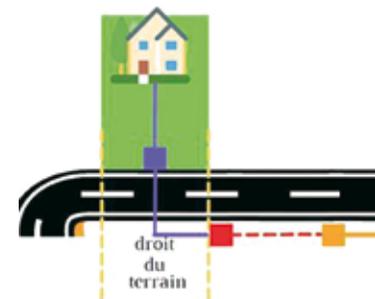


Dommages réseaux Axione



Dommages réseaux Orange

Adduction



- Regard télécom ou poteau existant dans le droit du terrain
- Infrastructure réalisée par le propriétaire (L.332-15 CPPCE D.407-2)
- Infrastructure réalisée par la société ENTHD

Pour bénéficier de la fibre, il est nécessaire d'être raccordé au réseau télécom.

En vertu de l'article L332-15 du code de l'urbanisme, le propriétaire d'une maison non raccordée doit faire réaliser les travaux de branchement au droit du terrain.

Le réseau cuivre ADSL n'est pas de la responsabilité d'ENTHD.

L'adressage

Il faut que la liste de toutes les adresses de la commune soit à jour et bien enregistrée à la fois au niveau :

- du Service National de l'Adresse (SNA- Filiale de La Poste),
- de la base de données d'ENTHD.

C'est indispensable pour que le FAI puisse raccorder son client.

Il se peut que certaines adresses ne soient pas encore dans la base ou soient mal enregistrées.

Le plus souvent, c'est soit un défaut d'adresse ou de numéro qui va nécessiter un arrêté de la part de la Mairie et son envoi au SNA et à ENTHD, soit une erreur sur l'adresse (numéro, ...) lorsque le relevé des adresses a été effectué et qui nécessite une correction dans la base d'ENTHD.

SOUCIS D'ADRESSES SUR LA CARTE D'ÉLIGIBILITÉ

En cas de problème sur son adresse sur la carte d'éligibilité qui l'empêche de souscrire un abonnement, il faut orienter en priorité l'administré sur le site d'ENTHD et le centre d'appels au 0 809 54 99 27.

Sur les corrections d'adresses unitaires notamment, de nombreuses aides/réponses sont disponibles sur le site internet d'ENTHD à la rubrique : «**j'ai-besoin-d-aide/que-faire-en-cas-de-probleme-avec-votre-adresse**»

L'habitant remplit le formulaire qui lui correspond pour une prise en charge de sa demande par ENTHD.



Coordonnées
d'Eure Normandie THD

www.eure-normandie-thd.fr

contact@eure-normandie-thd.fr

0 809 54 99 27
(prix d'un appel local)

NOUVELLES CONSTRUCTIONS

→ PARTIES PRENANTES	→ ACTION
Mairie	fait un arrêté d'adressage et l'envoie au SNA et à ENTHD
Habitant	Fait une demande d'extension sur le site d'ENTHD

Concernant les constructions neuves (maisons, immeubles, lotissements)

Retrouvez les informations sur le site d'ENTHD à la rubrique «**je fais construire**»

Concernant les corrections/déclarations d'adresses de la part des mairies

Retrouvez le Guide à destination des mairies sur le site d'ENTHD. Dans l'idéal pour ajouter/modifier une adresse, il leur faut :

- Un arrêté de numérotation de la Mairie avec le numéro du logement, sa parcelle cadastrale et si possible une capture avec une croix sur son positionnement (ou coordonnées GPS)
- Un délibéré de la Mairie s'il s'agit aussi d'une nouvelle rue (ou d'une rue dont le nom a été modifié)
- La démarche de la Mairie auprès de la base nationale des adresses pour faire référencer le logement et lui faire attribuer un code Hexaclé/Médiaposte/SNA passe par l'envoi des certificats/arrêtés de numérotation correspondant aux « adresses inconnues », à l'adresse mail mairies.sna@laposte.fr
 - Ceci peut prendre jusqu'à trois mois...
- Le gouvernement a mis à disposition plusieurs sites :



Données
nationales



Le guide
aménagement
numérique



Mes adresses



Le guide
mes adresses

L'élagage

Les propriétaires des arbres proches du réseau de fibre déployé sont responsables de leur entretien régulier et de leur élagage pour éviter qu'ils nuisent à la bonne exploitation du réseau.





Eure Normandie Numérique a réalisé ce guide pour vous aider à mieux connaître ses missions et répondre aux questions que se posent vos administrés au sujet du déploiement de la fibre.

Pour de plus amples informations,
n'hésitez pas à nous contacter :

eure
Normandie
NUMÉRIQUE

3 bis, rue de Verdun
27000 ÉVREUX
02 32 31 93 29

www.eurenormandienumerique.fr