POUR LE NUMÉRIQUE
LE DÉPARTEMENT AGIT !

SAÔNE & LOIRE DÉPARTEMENT



NUMÉRIQUE71

FIBRE OPTIQUE

LES QUESTIONS FRÉQUENTES

ZONE RIP

NUMÉRIQUE71 est un service d'assistance ouvert à tous (élus, particuliers, entreprises, associations …). Les agents du Département de Saône-et-Loire répondent à vos questions, vous informent, vous orientent dans vos démarches ; vous accompagnent dans vos difficultés ou vos réclamations.

Contact : 03 85 39 76 17 - numerique71@saoneetloire71.fr
Plus d'infos sur saoneetloire.fr

SOMMAIRE


Pourquoi le passage à la fibre est devenu obligatoire ? page 4


Comment déclarer une nouvelle construction ou un logement rénové en plusieurs lots ? page 5


Comment s'abonner à la fibre ?.....page 5


Que faire si le technicien n'arrive pas à raccorder mon logement à la fibre le jour du rendez-vous ?.....page 6


Comment obtenir une aide financière en cas d'échec de raccordement en domaine privé ?.....page 6


Que faire si mon fournisseur d'accès à internet me dit que mon adresse n'est pas éligible à la fibre ?.....page 7


Où trouver l'outil d'éligibilité ?.....page 7


Que faire en cas de malfaçon suite à l'intervention du technicien pour le raccordement de mon logement à la fibre ?.....page 8


Vous avez un problème après le raccordement ?.....page 8


Vous avez constaté un dommage visible depuis la voie publique sur les infrastructures du réseau de fibre optique ?.....page 8


Vous avez constaté un démarchage abusif ?.....page 8


Vous avez constaté des dépôts sauvages après intervention des techniciens ?.....page 8


Quel opérateur est chargé du réseau de fibre optique sur votre commune ? .....page 9


Comment demander la RODP liée aux infrastructures de la fibre ?.....page 9


Pourquoi l'élagage le long des réseaux de télécommunications est-il important ?.....page 10

Pourquoi l'adressage est-il important?.....page 10

Comment solliciter une aide financière pour un projet d'investissement en lien avec le numérique éducatif, la médiation et l'autonomie numérique, les services du quotidien, le numérique responsable (cybersécurité…) ou l'intelligence artificielle ?.....page 11

Vous n'avez pas eu de réponses à vos questions ?.....page 11

Pourquoi le passage à la fibre est devenu obligatoire ?

Le réseau téléphonique historique vieillissant va progressivement fermer. Un nouveau réseau de fibre optique a été construit par le Département pour le remplacer. Il vous attend !

Dois-je vraiment passer à la fibre ?

Oui, si vous voulez conserver une ligne téléphonique ;

Oui, si vous voulez conserver et améliorer votre connexion internet.

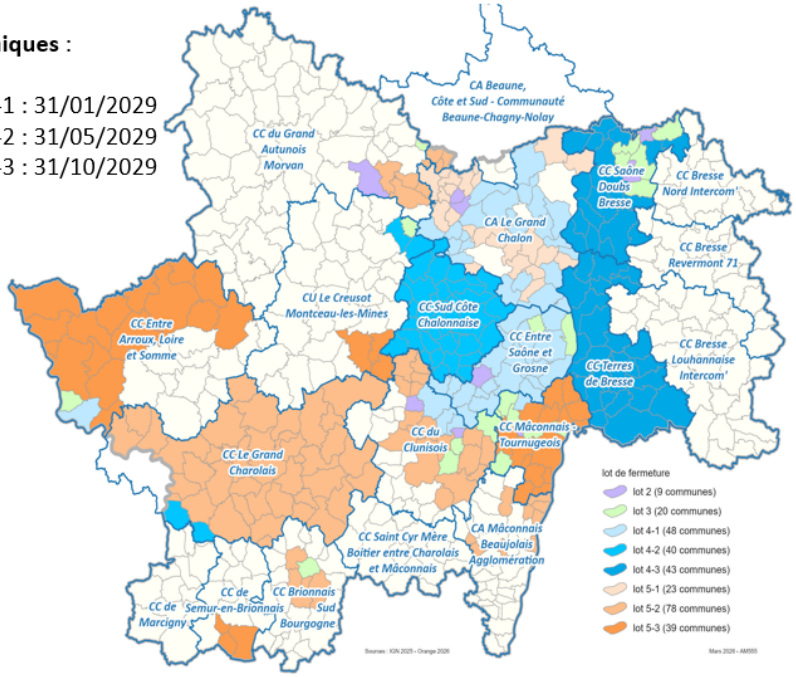
D'ici 2030, l'ensemble des clients raccordés à l'ancien réseau verront leurs lignes coupées. En janvier 2026, ce sont 900 000 lignes qui ont été fermées en France. Dans notre département, 29 communes seront concernées en 2027, 131 en 2028, puis le reste du territoire jusqu'en 2030.

Et chez moi c'est pour quand ?

Orange informe votre mairie de la date à laquelle l'ancien réseau sera coupé.

Votre opérateur a l'obligation de vous informer de la date d'arrêt du service et des démarches à accomplir pour vous abonner à la fibre. Le Service départemental NUMERIQUE71 tient à votre disposition la carte des communes concernées par les lots de fermeture du cuivre.

Dates des fermetures techniques :
Lots 2 et 3 : 31/01/2027
Lot 4-1 : 31/01/2028 Lot 5-1 : 31/01/2029
Lot 4-2 : 31/05/2028 Lot 5-2 : 31/05/2029
Lot 4-3 : 31/10/2028 Lot 5-3 : 31/10/2029



Pour connaître la date de fermeture du réseau ADSL sur votre commune, rendez-vous sur : https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit/la-fermeture-du-reseau-cuivre-dans-votre-commune

Quand basculer ?

Le plus tôt sera le mieux !

Parce-que dans 3% des cas le raccordement peut connaître quelques difficultés techniques qui rallongent le délai, ne prenez pas le risque de vous trouver sans signal. Anticipez !

Et si je ne veux pas d'internet ?

Les opérateurs proposent désormais des offres de téléphonie (sans internet) sur le réseau de fibre optique. Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur commercial !

Comment déclarer une nouvelle construction ou un logement rénové en plusieurs lots ?

Comme pour les réseaux de gaz, d'eau ou d'électricité, le maître d'ouvrage d'une nouvelle construction ou d'un bâtiment sans adduction télécom doit prévoir et prendre en charge l'adduction au réseau de fibre optique.

Lors du dépôt d'une demande de permis de construire, le maître d'ouvrage, le propriétaire ou le promoteur immobilier doit contacter l'exploitant du réseau afin de demander le point d'accès au réseau (PAR) (instruction payante) :

Maison individuelle : https://bfcfibre.fr/je-construis-je-renove/

Logement collectif à partir de 4 logements dans le même bâtiment / lotissement : https://bfcfibre.fr/promoteurs-immobiliers/

Le maître d'ouvrage doit ensuite réaliser les travaux nécessaires au passage des câbles de fibre depuis sa propriété jusqu'au PAR, y compris en domaine public dans la zone appelée « droit du terrain ». Il pourra dans ce cadre solliciter une entreprise de son choix ou faire appel aux prestations proposées par l'opérateur (BFC Fibre).

L'opérateur d'infrastructure se charge de son côté de construire si nécessaire le linéaire de réseau permettant de relier ensuite le PAR au réseau de fibre optique.

Pour un logement collectif / lotissement, le promoteur doit également avoir préalablement réalisé le préfibrage du bâtiment (c'est-à-dire l'installation d'un réseau intérieur de fibre optique assurant la desserte de chacun des logements), et signé une convention d'immeuble permettant notamment l'accès à l'immeuble pour la réalisation des travaux.

Lorsque les travaux sont réalisés et vérifiés, l'adresse est raccordable et devient éligible à la fibre.

Comment s'abonner à la fibre ?

1. **Contactez les fournisseurs d'accès à internet** pour comparer les offres commerciales proposées à votre adresse avant de faire votre choix ;

2. **Convenez d'une date de RDV** avec le fournisseur choisi pour le raccordement de votre logement à la fibre.



Que faire si le technicien n'arrive pas à raccorder mon logement à la fibre le jour du rendez-vous ?

Pour toute difficulté dans le raccordement final (fourreau bouché, boitier optique « introuvable », absence de continuité optique, …), **votre interlocuteur est votre fournisseur d'accès à internet.**

Selon la nature du problème, c'est lui qui indiquera les mesures correctives à apporter :

• si le problème se situe chez vous (en domaine privé) : il vous appartient de solutionner le problème qui a été indiqué par le technicien. Dès que les travaux de réparation sont finis, vous devez informer l'opérateur pour convenir d'un nouveau rendez-vous. Des aides d'Etat sont possibles sous conditions. Contactez-nous ;

• si le problème se situe dans la rue (en domaine public) : votre opérateur commercial doit signaler le problème à l'exploitant du réseau qui réalise les travaux nécessaires (pose ou réparation de fourreaux, pose de poteaux, …). Dans les cas les plus complexes, ces opérations peuvent prendre plusieurs mois et nécessiter plusieurs rendez-vous.

Si la situation n'est pas résolue dans un délai de 3 mois, vous pouvez contacter le Service départemental NUMERIQUE71 qui pourra vous accompagner dans votre relation avec l'opérateur.

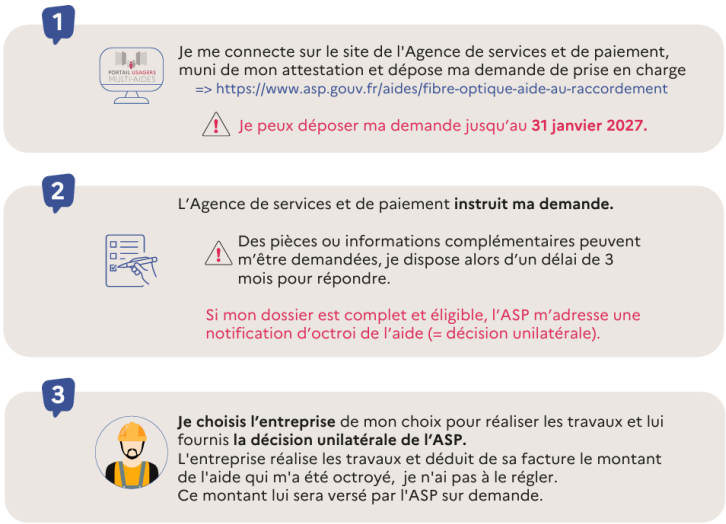
Comment obtenir une aide financière en cas d'échec de raccordement en domaine privé ?

Vous souhaitez vous raccorder à la fibre mais votre opérateur a constaté que des travaux sont à réaliser sur votre terrain et vous a remis une attestation d'échec de raccordement. Comment constituer votre dossier de demande d'aide ?

Critères d'éligibilité :

- Particuliers : quotient familial du foyer fiscal < 29 316 €
- Très Petites Entreprises : chiffre d'affaires < 2 M€, effectif < 10 salariés, ancienneté > 1 an

Le montant de l'aide correspond à une somme forfaitaire de 400 à 1 200 €, établie sur l'attestation d'échec en fonction des travaux à réaliser.



A l'issue des travaux, recontactez votre opérateur commercial pour le raccordement fibre.

Que faire si le fournisseur d'accès à internet me dit que mon adresse n'est pas éligible à la fibre ?

Cas n°1 : votre adresse n'apparaît pas dans les outils d'éligibilité ?

➔ **Si le logement a déjà un accès au réseau téléphonique**, l'infrastructure télécom existe. Il s'agit donc d'un oubli à signaler à votre opérateur d'infrastructure. Déposez une demande de référencement de votre adresse via le site bfcfibre.fr.

➔ **Si le logement ne dispose pas d'accès au réseau téléphonique**, il est nécessaire de créer une adduction au réseau de fibre optique. Rendez-vous sur le site internet de l'opérateur concerné pour déclarer votre nouvelle construction immobilière dès le début du projet afin d'obtenir votre point d'accès au réseau de fibre optique (prestation payante) : https://bfcfibre.fr/je-construis-je-renove/

Cas n°2 : votre adresse apparaît dans les outils d'éligibilité mais n'est pas encore éligible ?

Consultez la carte interactive sur https://www.saoneetloire.fr/nos-actions/la-fibre/ et référez-vous à la couleur de la pastille associée à votre adresse :

➔ **Si votre adresse apparaît en pastille jaune** : **votre logement est entré dans la période de gel réglementaire d'un mois avant la commercialisation**. Vous avez déjà toutefois la possibilité de souscrire à un abonnement (précommande) auprès du fournisseur d'accès Internet (FAI) de votre choix présent sur le réseau. L'adresse avec laquelle votre logement est enregistré dans les bases de données des fournisseurs peut être différente de l'adresse usuelle de votre logement. Aussi nous vous recommandons, pour toute commande auprès d'un FAI, d'utiliser l'adresse proposée par l'outil d'éligibilité (cliquer sur la pastille de couleur jaune figurant sur votre logement et une bulle apparaît avec l'adresse telle qu'elle est connue dans les bases de données) ;

Si votre FAI vous indique que votre adresse a été gelée commercialement, c'est que des problèmes techniques sont à régler par votre opérateur, préalablement à la commercialisation.

➔ **Si votre adresse apparaît en pastille rose : votre habitation est isolée et nécessite la création d'infrastructure : elle est raccordable à la demande.** Vous devez remplir le formulaire identifié en cliquant sur la pastille. Des travaux complémentaires sur le domaine public seront réalisés sous un délai de 6 mois pour permettre votre raccordement ;

➔ **Si votre adresse apparaît en pastille bleue** : **des travaux sont nécessaires et/ou il manque des autorisations** (absence de convention d'immeuble, gaine bouchée en partie privative, mise en sécurité des infrastructures d'accueil tierces nécessaires, présence d'amiante dans les parties communes, …). Contactez Numérique71 pour obtenir des informations 03 85 39 76 17 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (hors jours fériés) ou par mail : numerique71@saoneetloire71.fr.

La liste des adresses non éligibles peut être communiquée aux Mairies sur demande auprès du service départemental Numérique71.

Où trouver l'outil d'éligibilité ?

1. **Rendez-vous sur le site internet du Département** : https://www.saoneetloire.fr/nos-actions/la-fibre/
2. **Consultez la carte interactive** pour savoir si votre adresse est éligible à la fibre.

Que faire en cas de malfaçon suite à l'intervention du technicien pour le raccordement de mon logement à la fibre ?

En cas de malfaçon constatée (boitier fibre mal placé ou mal fixé dans le logement, câble posé de manière inesthétique en façade ou ne suivant pas le tracé existant de la ligne cuivre, dégradations lors du raccordement, …), l'usager doit **formuler une réclamation auprès de son service client**, pour remise en conformité.

Vous avez un problème après le raccordement ?

Après la mise en service de votre ligne, des pannes peuvent survenir pour différentes raisons : défaillance de votre box, défaillance des équipements actifs de votre opérateur, câble débranché, câble endommagé, …

Contactez le service client de votre fournisseur d'accès à internet. C'est votre seul interlocuteur en capacité de réaliser un diagnostic qui permettra de déterminer l'intervention à mettre en œuvre pour rétablir le service. Jusqu'au rétablissement de la connexion, votre opérateur reste votre contact privilégié, et doit vous tenir informé.

Vous avez constaté un dommage visible depuis la voie publique sur les infrastructures du réseau de fibre optique : poteau, câble, boitier ou armoire détériorés, décrochés ou gênant ?

Déclarez en ligne le dommage constaté à l'exploitant du réseau :
https://dommages-reseaux.orange.fr (particuliers)
https://signal-reseaux.orange.fr/ (élus)

Démarchage abusif

Tout démarchage commercial pratiqué porte à porte, doit faire l'objet d'une déclaration préalable de l'opérateur commercial à la mairie. Les commerciaux doivent présenter leurs badges d'identité et la lettre de mandat signée de l'opérateur.

Les usagers sollicités sont libres de refuser ou d'accepter les offres proposées.

Aucun démarcheur n'est habilité à tester/vérifier le débit internet des usagers. En cas de dysfonctionnement, l'usager doit contacter son service client qui fera intervenir un technicien si nécessaire à une date convenue à l'avance.

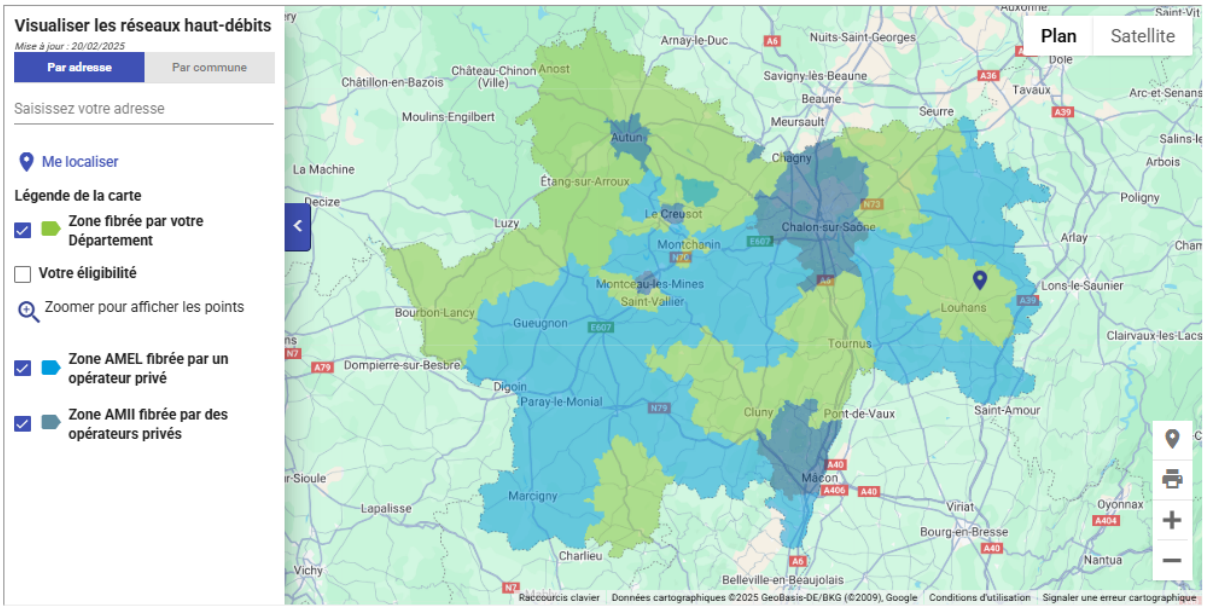
Dépôts sauvages après interventions des techniciens

Si des dépôts sauvages liés aux raccordements à la fibre sont constatés, il faut **faire remonter l'information aux opérateurs d'infrastructure, selon la zone de déploiement.**

Ces derniers relaient le signalement aux opérateurs commerciaux afin qu'ils procèdent à l'enlèvement des dépôts ainsi qu'à un rappel de conduite à leurs intervenants.

Quel opérateur est chargé du réseau de fibre optique sur votre commune ?

Vérifiez sur quelle zone est située votre adresse via la carte interactive sur https://www.saoneetloire.fr/nos-actions/la-fibre/, pour vous rendre sur le bon site internet :



Zone fibrée par votre Département : **bfcfibre.fr**

Zone AMEL fibrée par un opérateur privé : **xpfibre.com**

Zone AMII fibrée par des opérateurs privés : **reseaux.orange.fr et XP Fibre à Autun : xpfibre.com**

Comment demander la RODP liée aux infrastructures de la fibre ?

Dans le cadre du déploiement du réseau de fibre optique, pour une infrastructure nouvellement créée ayant fait l'objet d'une permission de voirie, l'exploitant du réseau est redevable de la redevance d'occupation du domaine public (RODP). Nouvelle occupation = nouvelle redevance !

Elle est calculée en fonction du linéaire (souterrain / aérien), du nombre d'armoires et du type de voie (domaine routier / non routier).

Pour la percevoir, la commune doit préalablement délibérer pour adopter les taux de RODP applicables, fixés pour le territoire national et révisé tous les ans, puis adresser le titre de recette à la société BFC Fibre, assurant l'exploitation du réseau construit par le Département de Saône-et-Loire : contact.bfcf@bfcfibre.fr / 7 rue Joliet - 21000 Dijon.

Le Département met à disposition de la documentation et un modèle de délibération, et fournit les linéaires permettant de réaliser le calcul pour les communes situées sur le réseau d'initiative publique.

Pour vous accompagner dans cette démarche, contactez le service d'accompagnement NUMERIQUE71 : 03 85 39 76 17 ou numerique71@saoneetloire71.fr

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (hors jours fériés)

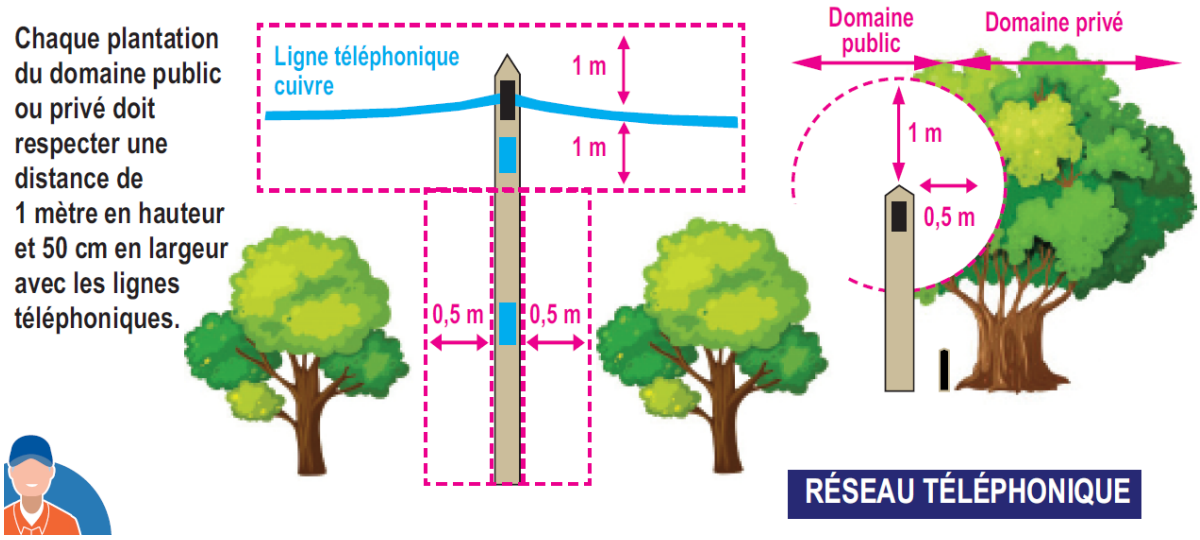
Plus d'informations sur le site de l'Association des Maires de France :
https://www.amf.asso.fr/page-notes-et-documents/36014

Pourquoi l'élagage le long des réseaux de télécommunications est-il important ?

Un élagage régulier et adapté (avant le printemps) le long des réseaux aériens de télécommunication est essentiel pour garantir la pérennité et la qualité des infrastructures de fibre optique. Il permet également d'éviter des échecs de raccordement, de limiter les risques d'incidents et de préparer l'arrêt du réseau cuivre.

Cet élagage revient aux propriétaires des parcelles bordées par les réseaux.

! Si la végétation est en contact ou à proximité de câbles électriques : contactez ENEDIS avant toute intervention



Pourquoi l'adressage est-il important?

Une adresse mal renseignée ou inexistante peut compliquer le raccordement des foyers et des entreprises en allongeant les délais d'intervention.

Disposer d'un référentiel d'adresses fiable est donc essentiel pour garantir une gestion efficace du réseau et assurer un service optimal aux usagers.

La Base Adresse Nationale (BAN) constitue un outil clé pour fiabiliser les données d'adressage. En s'appuyant sur cette base de référence, les opérateurs peuvent vérifier la conformité des adresses, limiter les erreurs de qualification et optimiser les outils de suivi et d'exploitation.

A ce titre, il est essentiel que chaque commune contribue activement à l'enrichissement et à la mise à jour de la BAN.

En renseignant des adresses précises et normalisées, les collectivités permettent de faciliter le passage à la fibre de leurs administrés et de fluidifier l'accès à la fibre des nouveaux logements, mais aussi d'accompagner la migration des abonnés du cuivre vers la fibre dans les meilleures conditions.

Plus d'informations sur https://adresse.data.gouv.fr/

Comment solliciter une aide financière pour un projet d'investissement en lien avec le numérique éducatif, la médiation et l'autonomie numérique, les services du quotidien, le numérique responsable (cybersécurité…) ou l'intelligence artificielle ?

Un appel à projets annuel destiné aux communes et à leurs groupements a été adopté par le Département, et permet aux projets éligibles de bénéficier d'une subvention d'équipement à hauteur de 50 % de la dépense comprise entre 2 000 € HT minimum et 30 000 € HT maximum.

Consultez le règlement du Plan Numérique71, et déposez votre dossier en ligne :
https://www.saoneetloire.fr/guide-des-aides/appel-a-projets-plan-numerique71/

Vous n'avez pas eu de réponses à vos questions ?

Contactez le service d'accompagnement NUMERIQUE71 : 03 85 39 76 17 ou numerique71@saoneetloire71.fr
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (hors jours fériés)

Plus d'infos sur : https://www.saoneetloire.fr/nos-actions/la-fibre/



03 85 39 76 17

du lundi au vendredi de 9h à 12h
et de 14h à 17h (hors jours fériés)

Contact par mail
numerique71@saoneetloire71.fr