LA FIBRE OPTIQUE ARRIVE CHEZ VOUS !

GUIDE DE L'ABONNÉ



FIBRE 31

Agir pour vous !

HAUTE-GARONNE NUMÉRIQUE

ÉDITO

L'accès au Très Haut Débit est un enjeu majeur pour les habitants et les entreprises de la Haute-Garonne.

Comme vous le savez, le Conseil départemental se mobilise pour faire de l'accès au numérique pour tous une réalité concrète partout en Haute-Garonne.

Pour réussir, nous avons mis en place une organisation réactive et dynamique en réunissant, au sein de Haute-Garonne Numérique, le Conseil départemental, les Communautés d'Agglomération Le Muretain, le SICOVAL et 15 Communautés de communes.

Le déploiement de la fibre optique a été confié au groupe Altitude Infrastructure dans le cadre d'une délégation de service public. Les négociations menées ont permis de réduire considérablement le calendrier d'action : **le réseau de fibre sera réalisé en seulement 4 ans, de 14 années inititalement envisagées.**

La très forte volonté politique du Conseil départemental et de ses partenaires publics a porté ses fruits. D'ici 2022, l'ensemble des foyers et des entreprises de la Haute-Garonne auront accès au Très Haut Débit via la fibre optique. **Une révolution numérique**, qui permettra d'ancrer notre territoire dans l'avenir, d'améliorer la qualité de vie des citoyens et de favoriser l'attractivité économique du territoire.

Vous trouverez, dans ce document, l'ensemble des élèments pour vous informer sur les différents aspects du déploiement et répondre aux questions que vous pouvez vous poser.

Au-delà, Haute-Garonne Numérique qui reste votre interlocuteur privilégié, peut vous apporter des précisions supplémentaires et favoriser vos relations avec notre délégataire.

Avec nos sentiments dévoués.



Georges Meric
Président du Conseil départemental de la Haute-Garonne

Annie Vieu
Présidente de Haute-Garonne Numérique

La fibre, c'est quoi ?

La fibre optique est un **fil en verre** enrobé par une gaine plastique, **transmettant des données grâce à la conduction de la lumière**. Elle offre un débit d'information nettement supérieur aux câbles de télécommunications traditionnels et permet ainsi de répondre de manière fiable aux nouveaux usages (télévision, visioconférence, transmission de données informatiques lourdes…). Les débits atteints en laboratoire dépassent à ce jour les 800 Térabit/s.

Elle permet via un fil en verre, plus fin qu'un cheveu, la transmission et la réception de données avec des débits quasi illimités et symétriques.

La fibre, quels usages au quotidien ?

Multiconnexions simultanées

7 écrans connectés en moyenne dans chaque foyer français (ordinateur, tablette, smartphone, télévision...)

Télévision HD

2 écrans de télévision en moyenne dans chaque foyer (dans certaines familles 1 écran par membre de la famille)

Transfert de documents lourds

70% des fichiers envoyés quotidiennement font + de 10Go.

Téléchargements instantanés

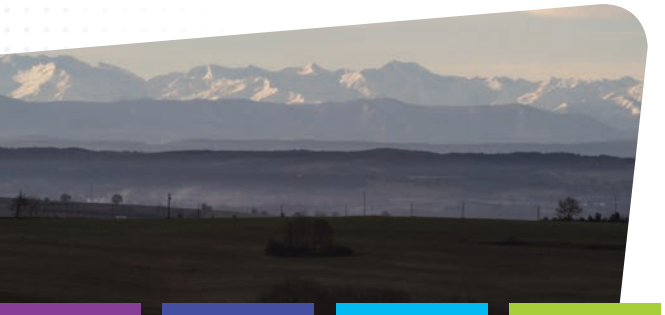
6 objets connectés en moyenne par personne en France pour consulter des contenus multimédias (vidéos, musique, jeux...)

Télétravail facilité

17 % des Français exercent aujourd'hui le télétravail. L'Etat a mis en place en 2018 un plan national avec pour objectif que 71% des Français (filière administrative) effectuent au moins une journée de travail à leur domicile.

Accessibilité à la télémédecine

72% des médecins français souhaiteraient utiliser la télémédecine pour accompagner leurs patients.



> « Faire de l'accès au numérique pour tous une réalité concrète partout en Haute-Garonne. »

La Fibre, le saviez-vous ?

- **50% de la fibre optique déployée en Europe est produite en France :**
  - Usine Accome (Manche)
  - Usine Prysmian (Pas-de-Calais)
  - Usine Silec Cabe (Seine-et-Marne)
- **24 secondes, c'est le temps qu'il faut pour envoyer 200 photos avec la fibre optique, contre 4 à 40 minutes avec l'ADSL !**

Je suis propriétaire...

Comment puis-je être raccordé à la Fibre Optique ?

Afin de raccorder votre logement à la Fibre Optique, **vous devez contacter le fournisseur d'accès à internet de votre choix et souscrire un abonnement** (vous pouvez consulter la liste des fournisseurs d'accès à internet présents **sur le site internet de Fibre 31**). Une fois cette démarche effectuée, **votre fournisseur d'accès vous proposera une date afin qu'un technicien se déplace chez vous pour procéder au raccordement.**

JE SUIS PROPRIÉTAIRE D'UNE MAISON

1. **J'ai testé mon éligibilité sur Fibre31.fr : je suis éligible à la fibre optique, j'ai contracté un abonnement avec mon fournisseur d'accès à internet pour raccorder mon logement.** Celui-ci va mandater un technicien pour effectuer le raccordement de mon logement au réseau.

2. Je bénéficie déjà d'une connexion internet ou simplement le téléphone.
   J'identifie le chemin emprunté par le câble téléphonique à l'extérieur et à l'intérieur de mon logement.
   - **Le câble téléphonique arrive en souterrain depuis la rue jusqu'à mon logement, je dois vérifier qu'il y a de la place dans le fourreau pour ajouter le nouveau câble de fibre optique.** S'il n'y a plus de place, je devrai engager les travaux nécessaires pour permettre son passage. Les travaux seront à ma charge jusqu'en limite de ma propriété.
   - **Le câble téléphonique arrive en aérien depuis la rue jusqu'à mon logement. Je dois vérifier l'accès au réseau et élaguer la végétation** qui pourrait compliquer l'installation du nouveau câble de fibre optique aux côtés du câble téléphonique existant.

3. **Le jour du rendez-vous, j'indique au technicien l'installation du cuivre** et échange avec lui sur l'installation de ma box et mes usages qui nécessitent une connexion internet.

4. **Le technicien procède au raccordement en tirant le câble depuis le Point de Branchement Optique** situé sur le domaine public jusqu'à mon logement et ma box internet.

5. Je profite de tous les avantages du Très Haut Débit.

> **Si vous êtes propriétaire d'une maison située dans une résidence ou sur un chemin privé partagé, vous devez obtenir l'accord du syndicat de copropriété ou des autres propriétaires du chemin privé.**



JE SUIS PROPRIÉTAIRE D'UN APPARTEMENT

1. **J'ai testé mon éligibilité sur Fibre31.fr : je suis éligible à la fibre optique, j'ai contracté un abonnement avec mon fournisseur d'accès à internet pour raccorder mon logement.** Celui-ci va mandater un technicien pour effectuer le raccordement de mon logement au réseau.
   Je ne suis pas éligible à la fibre optique, je contacte mon syndic de copropriété pour vérifier que les démarches pour l'installation de la fibre optique dans mon immeuble sont en cours.

2. **Le jour du rendez-vous, j'indique au technicien l'installation du cuivre** et échange avec lui sur l'installation de ma box et mes usages qui nécessitent une connexion internet.

3. **Le technicien procède au raccordement en tirant le câble depuis le Point de Branchement Optique** situé sur le domaine public jusqu'à mon logement et ma box internet.

4. Je profite de tous les avantages du Très Haut Débit.

> **Si votre opérateur vous informe que vous n'êtes pas éligible à la Fibre Optique, il se peut que votre syndicat de copropriété n'ait pas donné l'accord pour le déploiement à l'intérieur de votre immeuble.** Vous pouvez proposer à votre syndicat de copropriété de mettre le déploiement à l'ordre du jour du prochain comité syndical. **Vous pouvez également leur proposer de télécharger un guide sur le site internet de Fibre 31 afin d'en savoir un peu plus sur le déploiement en habitat collectif.**

> **Le syndicat de copropriété à l'obligation de se prononcer sur les demandes d'équiper l'immeuble en fibre optique émanant d'un occupant de l'immeuble** ; il ne peut refuser qu'en cas de motif sérieux et légitime (tel que la préexistence d'un réseau en fibre optique dans l'immeuble).

> **Si vous louez votre appartement, votre locataire peut vous demander l'autorisation d'être raccordé à la fibre optique par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception.** Le courrier doit contenir une description détaillée des travaux envisagés accompagnée d'un plan ou d'un schéma.

Je suis locataire...

Comment puis-je être raccordé à la Fibre Optique?

Afin de raccorder votre logement à la Fibre Optique, vous devez demander à votre propriétaire ou à l'agence immobilière gestionnaire de votre logement le droit d'entamer des démarches de raccordement. Vous devez notifier le propriétaire ou l'agence immobilière par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier doit contenir une description détaillée des travaux envisagés accompagnée d'un plan ou d'un schéma. Une fois l'accord de votre propriétaire ou du gestionnaire obtenu, **vous devez contacter le fournisseur d'accès à internet de votre choix et souscrire un abonnement** (vous pouvez consulter la liste des fournisseurs d'accès à internet présents **sur le site internet de Fibre 31**). Une fois cette démarche effectuée, **votre fournisseur d'accès vous proposera une date afin qu'un technicien se déplace chez vous pour procéder au raccordement.**

JE SUIS LOCATAIRE D'UNE MAISON...

1. **J'ai testé mon éligibilité sur Fibre31.fr : je suis éligible à la fibre optique, j'ai obtenu l'accord de mon propriétaire,** je peux prendre rendez-vous avec le fournisseur d'accès à internet de mon choix et je souscris un abonnement.

2. **Je bénéficie déjà d'une connexion internet ou simplement du téléphone. J'identifie le chemin emprunté par le câble téléphonique à l'extérieur et à l'intérieur de mon logement.**
   - **Le câble téléphonique arrive en souterrain** depuis la rue jusqu'à mon logement, je dois vérifier qu'il y a de la place dans le fourreau pour ajouter le nouveau câble de fibre optique. S'il n'y a plus de place, je devrai demander à mon propriétaire d'engager les travaux nécessaires pour permettre son passage.
     Les travaux seront à la charge de mon propriétaire jusqu'en limite de la propriété.
   - **Le câble téléphonique arrive en aérien** depuis la rue jusqu'à mon logement. Je dois vérifier l'accès au réseau et élaguer la végétation qui pourrait compliquer l'installation du nouveau câble de fibre optique aux côtés du câble téléphonique existant.

3. Le jour du rendez-vous, **j'indique au technicien l'installation du cuivre et échange avec lui sur l'installation de ma box et mes usages** qui nécessitent une connexion internet.

4. **Le technicien procède au raccordement en tirant le câble depuis le Point de Branchement Optique** situé sur le domaine public jusqu'à mon logement et ma box internet.

5. Je profite de tous les avantages du Très Haut Débit.



JE SUIS LOCATAIRE D'UN APPARTEMENT...

1. **J'ai testé mon éligibilité sur Fibre31.fr : Je suis éligible à la fibre optique, j'ai obtenu l'accord de mon propriétaire**, je peux prendre rendez-vous avec le fournisseur d'accès à internet de mon choix et je souscris un abonnement.

2. **Le jour du rendez-vous, j'échange avec le technicien sur l'installation de ma box et mes usages** qui nécessitent une connexion internet.

3. **Le technicien procède au raccordement en tirant le câble depuis le Point de Branchement Optique** situé sur le domaine public jusqu'à mon logement et ma box internet.

4. Je profite de tous les avantages du Très Haut Débit.

> **Si votre opérateur vous informe que vous n'êtes pas éligible à la Fibre Optique, il se peut que votre syndicat de copropriété n'ait pas donné l'accord pour le déploiement à l'intérieur de votre immeuble.** Vous pouvez proposer à votre syndicat de copropriété de mettre le déploiement à l'ordre du jour du prochain comité syndical. **Vous pouvez également leur proposer de télécharger un guide sur le site internet de Fibre 31 afin d'en savoir un peu plus sur le déploiement en habitat collectif.**

> **Le syndicat de copropriété à l'obligation de se prononcer sur les demandes d'équiper l'immeuble en fibre optique émanant d'un occupant de l'immeuble ;** il ne peut refuser qu'en cas de motif sérieux et légitime (tel que la préexistence d'un réseau en fibre optique dans l'immeuble).

> **Votre propriétaire peut refuser le raccordement** à la Fibre Optique de votre logement, cependant, celui-ci doit vous notifier par courrier et justifier de raisons techniques ou financières.

Le raccordement à l'intérieur de votre logement :

Dans les logements non équipés de coffret de communication, le technicien en charge de votre raccordement procédera à l'installation du boitier optique dans la pièce de vie, à proximité d'une prise électrique.

Ce boîtier se compose de deux équipements : un Dispositif de Terminaison Intérieure Optique (DTIO) et un « Optical Network Terminal» (ONT) dont le but est de convertir le signal optique en signal électrique.

Dans les logements neufs ou réhabilités, équipés de coffret de communication, le technicien procèdera à l'installation de ces deux mêmes équipements dans le coffret de communication prévu à cet effet.



Légende :

- Point de Branchement Optique
- Fibre Optique
- Dispositif de Terminaison Optique (DTIO)
- Optical Network Terminaison (ONT)
- Box internet

Je suis un professionnel

Que vous soyez chef d'entreprise, travailleur indépendant, commerçant, artisan, agriculteur, l'accès au Très Haut Débit est, aujourd'hui, indispensable à votre activité.

QUATRE TECHNOLOGIES SONT À VOTRE DISPOSITION :

Vous souhaitez accéder à votre messagerie, passer vos commandes de matières premières et transférer vos factures à votre comptable :

› **Une offre FTTH** (Fiber To The Home) classique est suffisante.

Vous souhaitez accéder à des ressources en ligne, envoyer de fichiers lourds, utiliser des logiciels dans le Cloud, réaliser de nombreuses démarches administratives en ligne :

› **Une offre FttH Pro** intègre un service d'accompagnement amélioré, une assistance technique et commerciale dédiée et une garantie d'intervention.

Vous travaillez sur plusieurs sites et avec de nombreux prestataires extérieurs, vous utilisez des hébergements, des services de messageries et de communication externalisés pour accéder à vos e-mail, une coupure de réseau est fortement préjudiciable à votre activité commerciale :

› **Une offre FttE** (Fiber to the Enterprise) permet de disposer d'un accès sécurisé et généralement une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 4h. Elle propose aux entreprises des niveaux de services qualitatifs pour un moindre coût.

Vous disposez de filiales à l'étranger, d'applications et de moyens de communication métiers, une coupure de réseau est critique et cruciale pour l'entreprise, ses filiales et ses clients :

› **Une offre FttO** (Fiber-to-the-Office) correspond à la location de fibre en point-à-point entre le Noeud de Raccordement Optique (NRO) et le site client. Elle permet de disposer d'un accès sécurisé avec des engagements de qualité de service tels qu'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 4h, un débit garanti.



Foire aux Questions

› EST-CE QUE LE RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE EST OBLIGATOIRE ?

Le raccordement à la fibre optique n'est pas obligatoire. Il est effectué à votre initiative lors d'une commande ou d'une migration de votre offre abonnement ADSL vers une offre fibre optique par votre fournisseur d'accès à internet.

› COMMENT DOIS-JE FAIRE POUR SOUSCRIRE UN ABONNEMENT À LA FIBRE OPTIQUE ? QUELLES OFFRES SONT POSSIBLES ? QUEL EST LE COÛT ?

La société Fibre 31 ne vend pas d'abonnements à la fibre optique. Nous coordonnons la construction du réseau et en assurons la gestion et la commercialisation auprès des opérateurs, pour proposer une offre de services toujours plus variée et compétitive. Pour les particuliers, un abonnement mensuel chez l'un des opérateurs partenaires devra être souscrit.
Les étapes à suivre sont les suivantes :

- Testez votre éligibilité en renseignant vos coordonnées personnelles dans l'onglet « Eligibilité »,
- Abonnez-vous à un Fournisseur d'Accès Internet, parmi l'un de nos partenaires,
- Une fois votre abonnement validé, l'opérateur choisi vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous,
- Le raccordement de votre domicile s'effectuera par un technicien dans un délai de 4 à 6 semaines après la signature du contrat.

› QU'ADVIENT-IL DE MA PRISE TÉLÉPHONIQUE AVEC L'ARRIVÉE DE LA FIBRE OPTIQUE ?

Le réseau fibre optique est un second réseau totalement indépendant du réseau téléphonique existant. Vous n'êtes pas obligé de souscrire à une offre fibre, vous êtes totalement libre de conserver votre ligne et donc votre offre actuelle. Dans ce cas, aucune prise terminale optique ne sera installée à votre domicile. Un raccordement ultérieur demeurera toutefois possible lorsque vous le souhaiterez.

› LE RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE EST-IL PAYANT ? SI OUI, QUEL EST SON COÛT ?

Vous n'aurez à payer que les éventuels frais d'accès au réseau et de mise en service fixés par les opérateurs, plus, par la suite l'abonnement mensuel. Chaque opérateur établit librement ses offres.

› SI JE M'ABONNE À LA FIBRE OPTIQUE, EST-CE QUE JE PEUX GARDER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE FIXE ?

Oui, il s'agit de la portabilité ! Lors de la souscription de votre abonnement fibre, votre nouvel opérateur vous demandera votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Pour l'obtenir, il suffira d'appeler le 3179 depuis la ligne fixe concernée. Nous vous recommandons de ne pas résilier vous-même votre ligne ADSL. Votre nouvel opérateur fibre organisera la portabilité et la résiliation de votre contrat ADSL.

› J'AI UNE ADRESSE E-MAIL LIÉE À MON OPÉRATEUR. PUIS-JE LA CONSERVER EN ALLANT CHEZ UN AUTRE OPÉRATEUR ?

Les fournisseurs d'accès à internet qui attribuent à leurs clients une adresse mail dans le cadre de leur offre, sont tenus de proposer à ces derniers une offre leur permettant de continuer à avoir accès gratuitement à leurs messages. Votre opérateur à alors obligation de vous laisser un accès à votre messagerie principale durant un délai minimum de 6 mois.

HAUTE-GARONNE NUMÉRIQUE

Haute-Garonne Numérique, Syndicat Mixte Ouvert, créé en 2016 pour déployer les solutions d'accès au Très Haut Débit réunit le Conseil départemental, les Communautés d'agglomération du Muretain et du SICOVAL et 15 Communautés de communes.

Il bénéficie du soutien financier complémentaire de l'État et de la Région Occitanie.

Haute-Garonne Numérique a confié, dans le cadre d'une Délégation de Service Public, à Fibre 31 le déploiement de la fibre optique jusqu'à l'abonné.

contact @hautegaronnenumerique.fr **www.hautegaronnenumeriqe.fr**

FIBRE31

Fibre 31 société créée par Altitude Infrastructure, le Fond Marguerite et le Groupe Caisse des dépôts est chargé par Haute-Garonne Numérique, d'assurer la conception, la construction, l'exploitation, la maintenance et la commercialisation du réseau fibre optique pour une durée de 25 ans.

› Pour les particuliers :

contact@fibre31.fr

› Pour les professionnels :

entreprise@fibre31.fr

www.fibre31.fr

HAUTE-GARONNE NUMÉRIQUE FIBRE 31 Agir pour vous ! Plan France Très Haut Débit RÉPUBLIQUE FRANÇAISE INVESTISSEMENTS D'AVENIR La Région Occitanie Pyrénées · Méditerranée