



#26 AU FIL DE LA FIBRE



FÉVRIER 2023 /// WWW.VALDELOIRENUMERIQUE.FR /// NEWSLETTER TOURAINE

MOT DU PRÉSIDENT



Pour le programme de déploiement du Très Haut Débit, l'année 2023 aura une grande importance avec de nouveaux objectifs ambitieux à réaliser.

Dans le domaine de la construction et de la commercialisation du réseau, le contrat de délégation de service public qui nous lie à la société Val de Loire Fibre, filiale du groupe TDF, prévoit qu'au moins 320 000 foyers ou entreprises aient été rendus éligibles à la fibre au 31 décembre 2023.

Cela représente a minima 80 000 nouveaux foyers ou entreprises à raccorder au cours de l'année 2023. C'est d'autant plus ambitieux qu'un certain nombre de ces foyers ou entreprises est très isolé et donc difficile à réaliser.

Il me semble impératif notamment que toutes les communes de notre vaste territoire fassent l'objet d'une commercialisation active avant la fin de l'année 2023. Cela signifie que fin 2023, la totalité des plaques techniques alimentées par une armoire de rue - les fameux Points de Mutualisation - devront être ouvertes. Sur les 875 plaques à ouvrir, 790 le sont déjà, il n'en reste "que" 85.

Val de Loire Fibre a démontré au cours des deux années précédentes qu'il respectait ses engagements et j'ai donc confiance dans leur capacité à atteindre les objectifs sur 2023 également.

Il restera malgré tout, nous en sommes conscients, un petit nombre de foyers ou d'entreprises qui ne seront pas encore éligibles à la fibre le 31 décembre prochain.

Mais je veux réaffirmer avec force l'objectif d'une couverture fibre à 100 % y compris pour l'habitat isolé. Nous veillerons à ce que les blocages résiduels soient très limités, qu'ils soient clairement identifiés et que les travaux nécessaires soient réalisés dans les meilleurs délais.

L'année 2023 sera donc celle de la complétude des plaques. Le soutien des collectivités sera encore nécessaire dans cette dernière ligne droite afin d'accompagner et faciliter les démarches des entreprises en charge de la construction du réseau.

Vous trouverez par ailleurs dans cette newsletter un dossier spécial sur les difficultés que rencontrent parfois les particuliers ou professionnels dans leur raccordement à la fibre. Il est toujours bon de rappeler la responsabilité des opérateurs commerciaux dans la gestion des dossiers de leurs propres clients.

Bonne lecture

Bernard PILLEFER
Président du SMO Val de Loire Numérique

LES INFOS PRÉSENTES dans votre newsletter

Actualités

- Le déploiement en chiffres-clés
- Bilan 2022
- Une exposition itinérante dans votre commune pour tout savoir sur la fibre
- Exploitation des réseaux
- Des panneaux pour mettre en avant la fibre
- Les nouvelles ouvertures commerciales
- Retour sur les réunions publiques de ce début d'hiver

Bon à savoir

Les échecs de raccordement à la fibre optique

- liés à l'adresse
- liés au réseau
- liés à la maison ou au terrain de l'abonné
- liés à un problème sur le domaine public

La question du mois

- Avez-vous oublié mon immeuble ?

La photo du mois

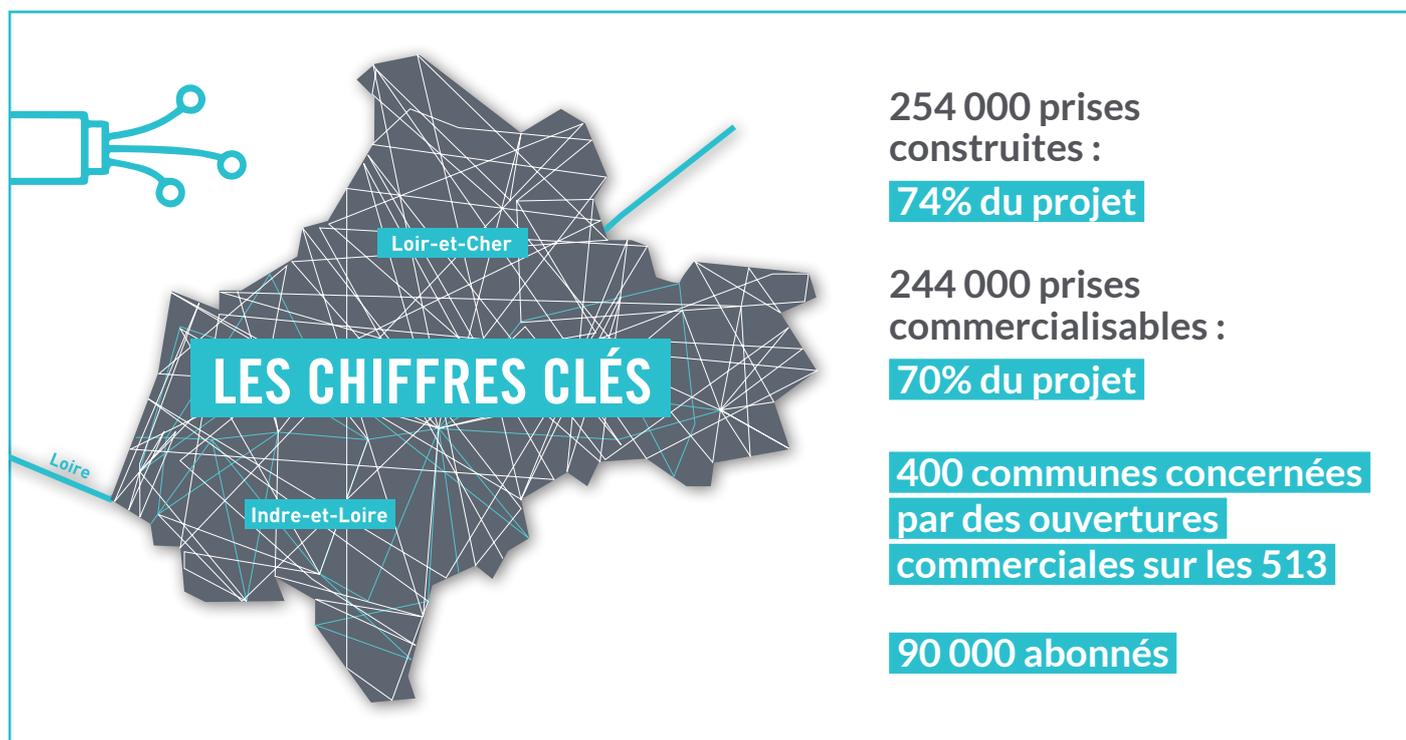
- La fibre pour les entreprises, un enjeu de compétitivité !

N'oubliez pas

- Vos liens pour suivre les déploiements
- La référence pour le grand public
- Les différents contacts en cas de besoin

ACTUALITÉS

LE DÉPLOIEMENT EN CHIFFRES-CLÉS - fin janvier 2023



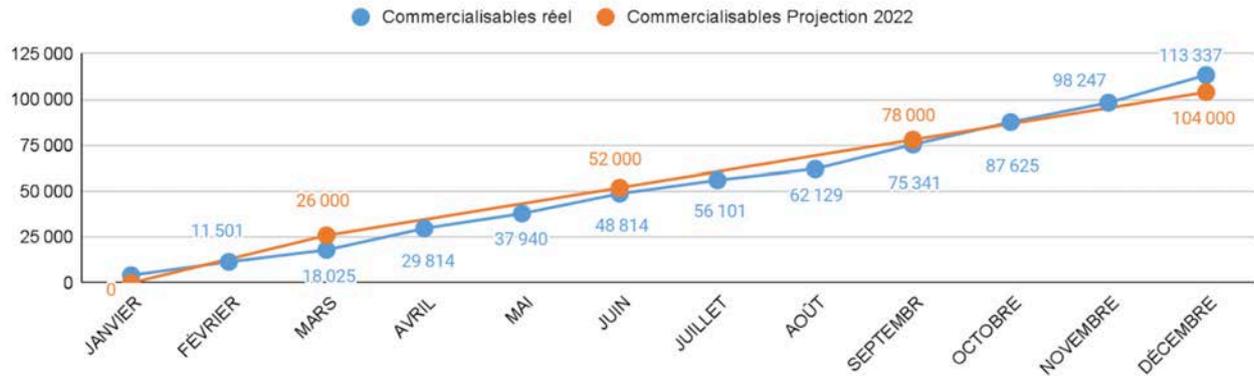
Voici quelques faits marquants pour l'année 2022.

Les déploiements

Une cadence moyenne de 2 173 prises par semaine

Val de Loire Fibre a dépassé l'objectif fixé par le contrat de délégation de service public de près de 10 000 prises puisque 113 337 nouveaux foyers et entreprises ont été rendus éligibles en 2022 pour un total de 104 000 prévus. Le 4^e trimestre a été extrêmement productif puisque 38 000 nouvelles prises ont été livrées d'octobre à décembre.

Avancement 2022

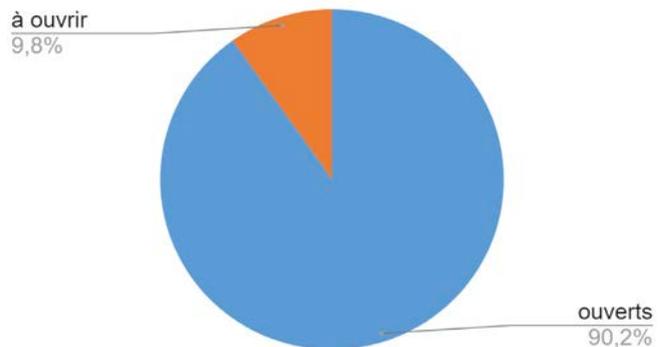


90% des Points de Mutualisation sont déjà ouverts à la commercialisation

Les déploiements s'effectuent à l'échelle de plaques techniques, appelées PM pour Points de Mutualisation. 371 PM ont été ouverts en 2022 dont :

- 30 PM initialement prévus en 2021,
- 287 PM "2022" sur les 302 prévus, les 15 derniers étant reportés au T1 2023,
- 54 PM "2023" qui ont donc été ouverts en avance.

état des Points de Mutualisation



Une complétude qui avance

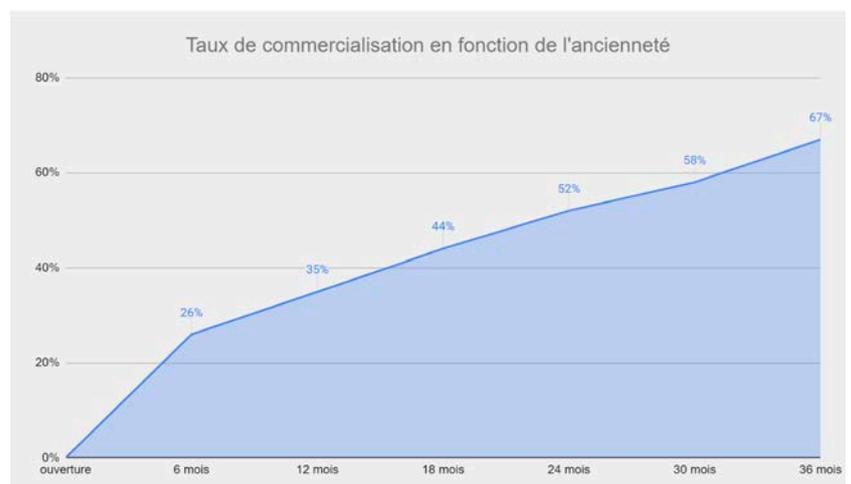
- Le taux de complétude moyen par PM est de 78,6%. C'est à dire qu'en moyenne, 78,6 % des foyers sont éligibles sur un PM ouvert commercialement.
- Les PM ouverts depuis plus d'un an ont un taux de complétude moyen de 86%, ce qui est proche de l'objectif fixé qui est à 90 %.
- 35% de la production 2022 a été consacrée à la complétude.
- À l'ouverture commerciale d'un PM, le taux de complétude moyen est de 50%.

La commercialisation

1 057 foyers raccordés par semaine !

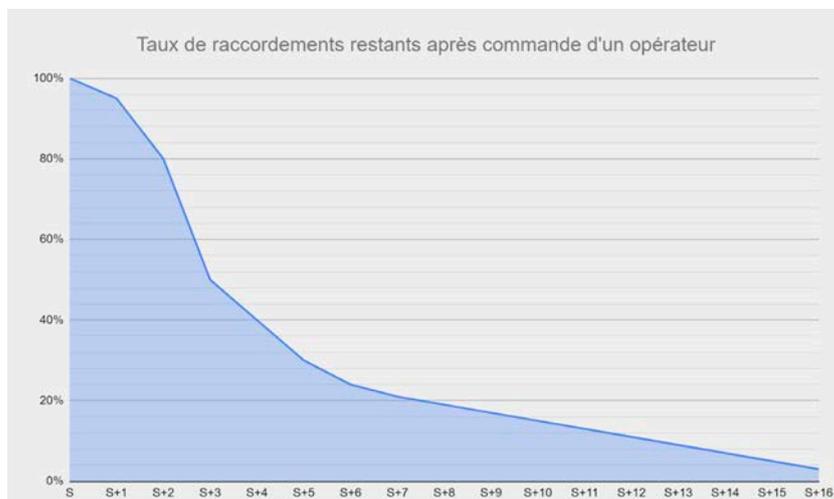
Ce chiffre démontre un certain dynamisme de la migration du réseau cuivre à la fibre mais reste en deçà des prévisions. C'est un cumul de 83 765 clients qui sont effectivement raccordés sur le réseau fibre public à fin 2022. Le taux de commercialisation global est de 35%. Ce taux de commercialisation évolue rapidement au fil du temps avec par exemple près de 50% d'abonnés sur les prises ouvertes depuis 2 ans.

Avec l'extinction programmée du réseau cuivre d'ici 2030, l'ensemble des foyers devrait progressivement migrer vers le réseau fibre.



Des délais de raccordement réduits

Alors que certains raccordements peuvent durer ou être temporairement bloqués, il est bon de rappeler que 80% des commandes sont réalisées en moins de 8 semaines et en moyenne 97% après 16 semaines. Certains foyers parviennent même à se faire raccorder en quelques jours !



UNE EXPOSITION ITINÉRANTE DANS VOTRE COMMUNE POUR TOUT SAVOIR SUR LA FIBRE

Dans le cadre des actions de communication négociées avec notre délégataire, un kit d'information complet sur l'arrivée de la fibre optique est actuellement en cours de distribution par Val de Loire Fibre auprès des EPCI des deux départements.

Composée de différents panneaux mobiles et faciles à assembler, cette exposition temporaire peut être prêtée aux mairies intéressées qui doivent se mettre en rapport avec leur EPCI.

Dans le hall de la mairie ou à l'accueil, dans une médiathèque ou un espace convivial, un lieu communal ouvert au public peut servir à répandre la bonne parole et à expliquer ce qu'est la fibre et ce qu'elle peut apporter aux habitants dans une commune récemment équipée.

Si besoin, contactez votre correspondant habituel auprès de votre communauté de communes ou Patrick Terra, responsable des relations avec les collectivités pour Val de Loire Fibre à l'adresse suivante : patrick.terra@tdf.fr



EXPLOITATION DES RÉSEAUX



Le Syndicat suit toujours avec attention les activités de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) également surnommée le "gendarme" des télécoms.

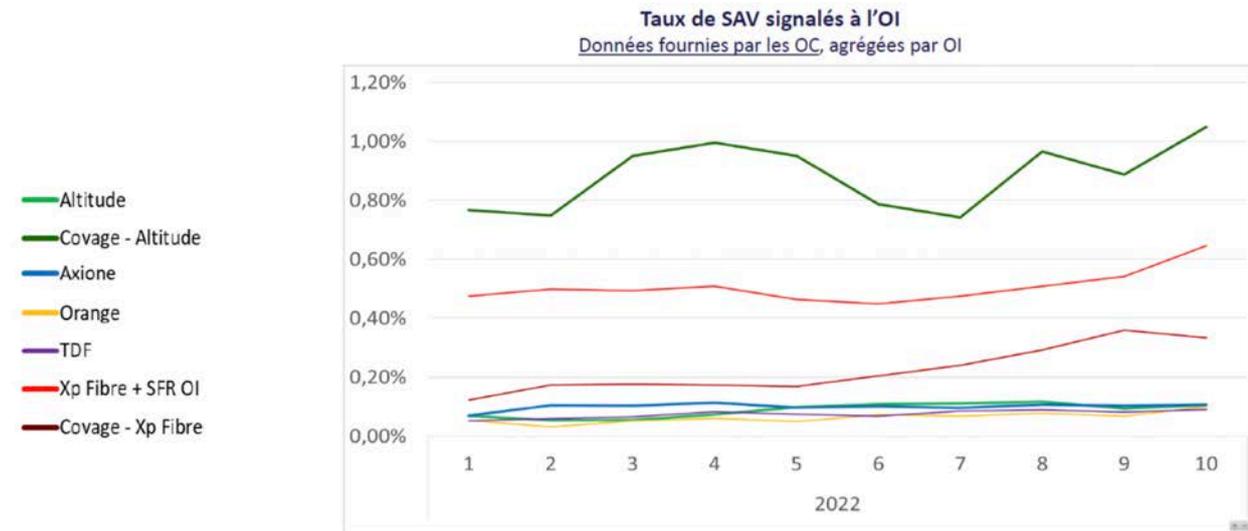
L'Arcep est une autorité administrative indépendante (AAI). Elle assure la régulation des secteurs des communications électroniques et des postes, au nom de l'État, mais en toute indépendance par rapport au pouvoir politique et aux acteurs économiques.

Un atelier intitulé "qualité de l'exploitation des réseaux FttH" était organisé le 18 janvier dernier au cours duquel étaient présentées des données consolidées par l'Arcep.

Mettons en avant que TDF, maison mère de Val de Loire Fibre, obtient les meilleurs résultats sur plusieurs indicateurs.

1. Taux de pannes signalées à l'opérateur d'infrastructures (Val de Loire Fibre dans notre contexte).

Ce ratio est calculé à partir du nombre de pannes rapporté au nombre d'abonnés actifs sur le réseau.



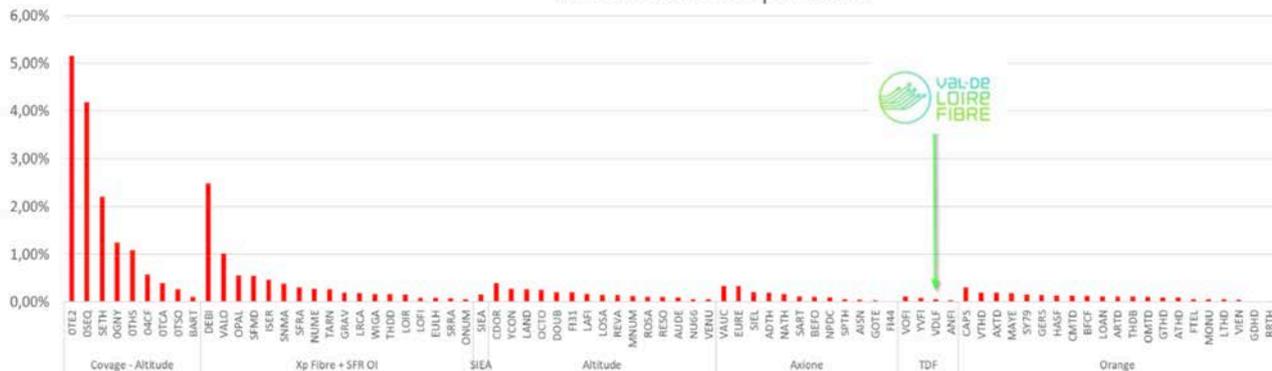
© Arcep



Moyenne des données des OCEN sur tous les réseaux (AMII, AMEL, RIP, ZTD)
Prend en compte les données de Free, Bouygues et SFR OC et Orange.

2. Moyenne des taux de SAV (service après-vente) calculé comme le quantitatif de SAV sur le parc en exploitation.

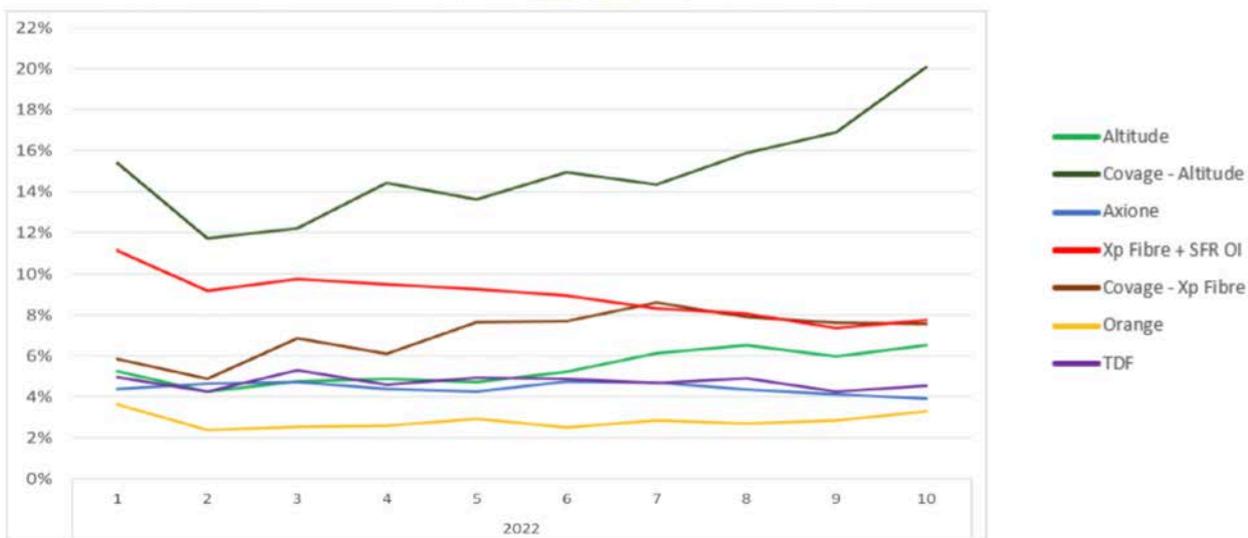
Moyenne sur 6 mois des taux de SAV signalés par OI
données fournies par les OI



© Arcep

3. Taux d'échecs de raccordement imputable à l'opérateur d'infrastructure rapporté au nombre de raccordements du mois.

Taux de CR STOC KO cause OI
Données fournies par les OC, agrégées par OI



L'année 2022 était une année de structuration pour ce qui concerne les activités d'exploitation pour Val de Loire Fibre. 2023 sera une année encore plus dense puisque le déploiement du réseau dit "de premier établissement" touchera à sa fin et que l'activité dite "vie du réseau" deviendra rapidement l'activité principale avec de nombreuses composantes : raccordements client, maisons individuelles neuves, densification pour lotissements ou immeubles, enfouissements, dévoiements, maintenance...

DES PANNEAUX POUR METTRE EN AVANT LA FIBRE

Afin de promouvoir le réseau fibre qui deviendra le réseau universel de demain lorsque le réseau cuivre aura été arrêté, Val de Loire Fibre propose dès à présent aux communes pour lesquelles le taux d'avancement est proche de 100% de se doter de panneaux à positionner aux entrées de villes ou de villages. Le premier panneau est offert.

Cela nous semble une démarche vertueuse que nous vous invitons à accompagner. Merci donc de votre accueil et de votre bienveillance à l'égard des sollicitations de Val de Loire Fibre pour la pose de ces panneaux "Commune Fibrée".



LES NOUVELLES OUVERTURES COMMERCIALES

Récapitulatif des rendez-vous préparatoires en mairies réalisés : (décembre 2022/janvier 2023)

- **BLÉRÉ**
CC Bléré Val de Cher
1^{er} décembre
- **GENILLÉ**
CC Loches Sud Touraine
8 décembre
- **LE PETIT-PRESSIGNY**
CC Loches Sud Touraine
14 décembre
- **VILLAINES-LES-ROCHERS**
CC Touraine Vallée de l'Indre
15 décembre
- **SACHÉ**
CC Touraine Vallée de l'Indre
16 décembre
- **BRÈCHES**
CC Touraine Ouest Val de Loire
8 janvier
- **THILOUZE**
CC Touraine Vallée de l'Indre
18 janvier
- **CONTINVOIR**
CC Touraine Ouest Val de Loire
18 janvier
- **RILLY-SUR-VIENNE**
CC Touraine Val de Vienne
19 janvier
- **ATHÉE-SUR-CHER**
CC Bléré Val de Cher
25 janvier

RETOUR SUR LES RÉUNIONS PUBLIQUES DE CE DÉBUT D'HIVER

- **LE PETIT PRESSIGNY**
CC Loches Sud Touraine
14 décembre
- **BLÉRÉ**
CC Bléré Val de Cher
17 janvier
- **SACHÉ**
CC Touraine Vallée de l'Indre
18 janvier
- **CROUZILLES**
CC Touraine Val de Vienne
25 janvier
- **VILLAINES LES ROCHERS**
CC Touraine Vallée de l'Indre
26 janvier
- **THILOUZE**
CC Touraine Vallée de l'Indre
30 janvier

Les échecs de raccordement à la fibre optique

Fausses vérités et vrais mensonges sur les raccordements abonnés

Les gens heureux n'ont pas d'histoire, ou presque. Environ 9 raccordements à la fibre sur 10 se passent bien et les abonnés sont satisfaits d'être raccordés parfois très rapidement. Nous n'entendons pas parler des foyers et des entreprises qui réussissent ce passage de l'ADSL à la fibre et qui profitent pleinement de notre réseau d'initiative publique construit par Val de Loire Fibre.

Reste que certains raccordements traînent en longueur, entraînent des désagréments ou ne se font toujours pas malgré une patience infinie des futurs abonnés vis-à-vis de leur opérateur commercial. Si bien que patients et surtout impatients en arrivent souvent à demander l'appui de leurs élus (maires, conseillers départementaux, parlementaires...) ou des représentants de l'État sur le territoire.



Quelques rappels importants avant d'examiner en détails ces grains de sable qui parfois enrayent le déploiement de la fibre.

1. Le déploiement initial ou primaire de la fibre consiste à amener la fibre dans les rues, sur le domaine public, au plus près des usagers en installant des boîtiers de branchement (point de branchement optique ou PBO). **Il n'y a pas nécessairement un boîtier devant chaque habitation, notamment celles qui sont isolées.** En phase de déploiement, il n'y a pas de vérification physique des infrastructures nécessaire aux raccordements finals : par exemple, les fourreaux vers les habitations ne sont pas testés.
2. Il n'y a pas de raccordement automatique de chaque local ou habitation. C'est bien l'opérateur commercial ou FAI (fournisseur d'accès à Internet), après souscription d'un abonnement, qui va construire le dernier lien de fibre entre la rue et l'intérieur du foyer ou de l'entreprise. **C'est également cet opérateur choisi librement par l'abonné qui doit faire sienne les éventuelles difficultés de raccordement - quelles qu'elles soient et quoi qu'il en dise.** Tous ces opérateurs ont les moyens de gérer directement un dossier d'échec en relation avec leur fournisseur, l'opérateur d'infrastructures du réseau à savoir notre délégataire Val de Loire Fibre.
3. **Il ne doit pas y avoir de lien direct entre Val de Loire Fibre et les abonnés** des différents opérateurs commerciaux. Les seuls échanges éventuels avec Val de Loire Fibre concernent les nouveaux propriétaires qui ont fait construire et qui doivent gérer leur raccordement au réseau général (voir le lien constructions nouvelles sur le site www.valdeloirefibre.fr)

Il peut y avoir plusieurs explications pour un échec de raccordement individuel et de nombreux facteurs externes peuvent expliquer la nécessité d'un report ou la programmation de différentes interventions.

Nous avons recensé les cas les plus fréquents mais, quoi qu'ils en disent, tous les opérateurs commerciaux disposent de moyens pour instruire un dossier d'échec de raccordement sans que cela revienne fatalement au futur abonné ou à sa mairie - du moins en théorie.

Dans la pratique, ce n'est pas toujours rigoureux et certains opérateurs, quelquefois après de multiples rendez-vous, n'hésitent pas à demander à leurs clients de se débrouiller ou de solliciter leur mairie quand ils n'annulent pas tout bonnement la commande difficile.

Les échecs liés à l'adresse

Sans une adresse normée, pas de fibre. C'est le message dispensé auprès de tous depuis le début du déploiement et force est de constater qu'il reste des erreurs parfois incompréhensibles côté opérateurs et des bases adresses locales à finir de renseigner côté commune (voir notre article dans notre newsletter de décembre 2021). Bien que cela ne soit pas toujours bloquant, il arrive parfois qu'un problème d'adresse pollue le processus du raccordement. Idem lorsqu'une adresse est usurpée par un voisin, c'est probablement que l'adresse de ce dernier est erronée ou manquante.



Exemple : Un habitant, dont le domicile est éligible à la fibre, prend rendez-vous avec son opérateur mais lorsque le technicien se déplace, il constate que l'adresse indiquée pour le rendez-vous ne coïncide pas avec l'adresse réelle de l'habitant. Le demandeur prend par exemple un abonnement au 8 rue de la Gare mais habite en fait au numéro 8 bis rue de la Gare qui n'est pas encore référencé sur le réseau, et le technicien ne peut alors procéder à la mise en service de la ligne...



Solution : Le client a aussi la possibilité de signaler l'écart entre les deux adresses en utilisant le lien "adresse erronée ou absente, contactez-nous" lors de la recherche d'une éligibilité sur le site de www.valde Loire fibre.fr. L'opérateur peut aussi décider de prendre en charge cette démarche.

Les échecs liés au réseau

Même un réseau neuf ou récent, qui vient d'être construit, peut subir des avaries notamment dûes aux multiples intervenants qui réalisent les raccordements. Certaines adresses peuvent également être rendues éligibles à tort alors que les habitants pensaient pouvoir souscrire un premier abonnement. Il faut faire preuve encore de patience. Mais même une fois l'installation effectuée chez l'habitant, la mise en service de la ligne fibre peut se révéler impossible à concrétiser du fait d'un problème au PBO (point de branchement optique) ou à l'armoire de rue (sous-répartiteur optique). Ce type d'échec fait partie en général des problèmes qui se résolvent assez facilement. Attention toutefois à ne pas suspendre trop tôt son abonnement à l'ADSL car en cas de mise en service différé de la ligne fibre, un abonné peut se retrouver sans connexion du tout...



Exemple : Un abonné se voit installer sa prise optique murale à l'intérieur de son habitation sans difficulté, et cette dernière est bien reliée à la rue, mais le signal optique ne passe pas jusqu'à chez lui...



Solution : Le technicien ou raccordeur qui est intervenu doit produire un compte-rendu d'échec qui sera remonté à Val de Loire Fibre par l'intermédiaire de l'opérateur commercial qui a déclenché l'intervention. Ce compte-rendu doit bien indiquer la "route optique" concernée c'est-à-dire toutes les références qui jalonnent le tracé du signal optique, depuis la prise chez le client jusqu'à l'armoire de rue pour une prise en compte optimale. Parfois, si le technicien est expérimenté, il peut à distance dialoguer avec ses services techniques et trouver rapidement une nouvelle route optique pour son client...



Armoire colocalisée dans laquelle le technicien doit venir faire le jarretière.

Les échecs liés à la maison ou au terrain de l'abonné

Il est très rare que les propriétaires entretiennent leurs fourreaux télécoms et même fréquent que les habitants ignorent le cheminement de leur ligne téléphonique. C'est pourtant par ce même chemin que passe habituellement la fibre optique. Les techniciens qui effectuent un raccordement à la fibre chez un particulier ou une entreprise considèrent de base qu'un cheminement des câbles est possible et même s'ils peuvent tenter de solutionner un blocage léger avec une aiguille, ils ne sont pas équipés pour réparer gaines intérieures et fourreaux extérieurs dans les propriétés privées. Idem s'il n'existe ni fourreau ni poteau sur le domaine privé, ce sera au propriétaire de construire ces infrastructures sur sa parcelle. Les raccordements dits "aériens", lorsque le point de branchement optique est posé sur un poteau, sont généralement plus simples. Cela peut d'ailleurs être une alternative même si la ligne téléphonique passait par un fourreau.



Exemple : Lors d'un raccordement, le technicien ne parvient pas à faire passer son câble fibre entre le point de branchement dans la rue et le garage de l'abonné où arrive son fourreau télécom. Le blocage est identifié plusieurs mètres après la barrière, là où il y a des plantations et des arbustes dans le jardin du client. Le blocage est sans doute provoqué par des racines qui obstruent complètement le passage.



Solution : Le propriétaire doit lui-même réparer cette casse qui est bien localisée sur son terrain. Cela consiste à creuser et à remplacer tout ou partie du fourreau défectueux. En fonction de la gravité de la situation, il est possible de faire appel à des sociétés externes pour gérer la réparation. En cas de changement complet du fourreau, il peut être utile de profiter de la tranchée, pour le doubler et installer ainsi une seconde gaine pour de futurs usages ou pour éviter une nouvelle casse bloquante sur un fourreau unique...



Identification d'un point de blocage sur domaine privé

Les échecs liés à un problème sur le domaine public

Il s'agit là des cas les plus difficiles et longs à résoudre et qui mettent la patience des particuliers ou professionnels à rude épreuve. Lors du déploiement primaire, on présuppose que tous les raccordements seront possibles mais l'analyse fine de chaque raccordement individuel ne s'opère que lors de la souscription à un abonnement fibre. De mauvaises surprises peuvent alors surgir.

Contrairement à un problème sur propriété privée où le propriétaire peut agir rapidement s'il le souhaite, il faut toujours plus de temps pour intervenir sur le domaine public en raison de nombreuses autorisations administratives nécessaires. On distingue principalement 3 cas d'échecs de raccordement en raison de problèmes identifiés sur le domaine public :

- les problèmes liés à des infrastructures présentes mais inutilisables en l'état (à réparer)
- les problèmes liés à la longueur du raccordement
- les problèmes liés à des infrastructures absentes (à construire) ou discontinues

A/ Infrastructures présentes mais inexploitables

Les infrastructures présentes mais inexploitables concernent soit des poteaux défaillants (poteaux liés à la desserte d'une habitation mais endommagés), soit des fourreaux souterrains obstrués, saturés ou cassés sur le domaine public mais incontournables pour alimenter une maison. Il revient cependant à chaque concessionnaire de réseau d'entretenir et de maintenir ses appuis aériens ou ses fourreaux souterrains et de réparer ce qui est inutilisable, surtout si ces infrastructures sont louées à un tiers, un opérateur de réseau fibre notamment.



Exemple : Un raccordement individuel ne peut se faire en raison d'un fourreau cassé exploité par Orange pour les besoins du réseau téléphonique. Cette gaine souterraine ne permet plus le passage d'un nouveau câble de fibre optique.



Solution : Il faut, dans ce cas, que le technicien raccordeur identifie le plus précisément possible l'endroit du blocage et fasse remonter cette information à l'opérateur commercial qui a déclenché l'intervention. Cette information est transmise pour analyse à Val de Loire Fibre qui demande ensuite à Orange (gestionnaire de la plupart des fourreaux utilisés par le réseau cuivre) de réparer ce fourreau pour qu'il puisse être exploité par le réseau fibre. Tous ces échanges sont invisibles pour l'abonné final et la programmation des travaux peut demander beaucoup de temps, parfois plus de 6 mois.



Aiguillage et identification d'un point de blocage sur domaine public

B/ Les raccordements dits "longs"

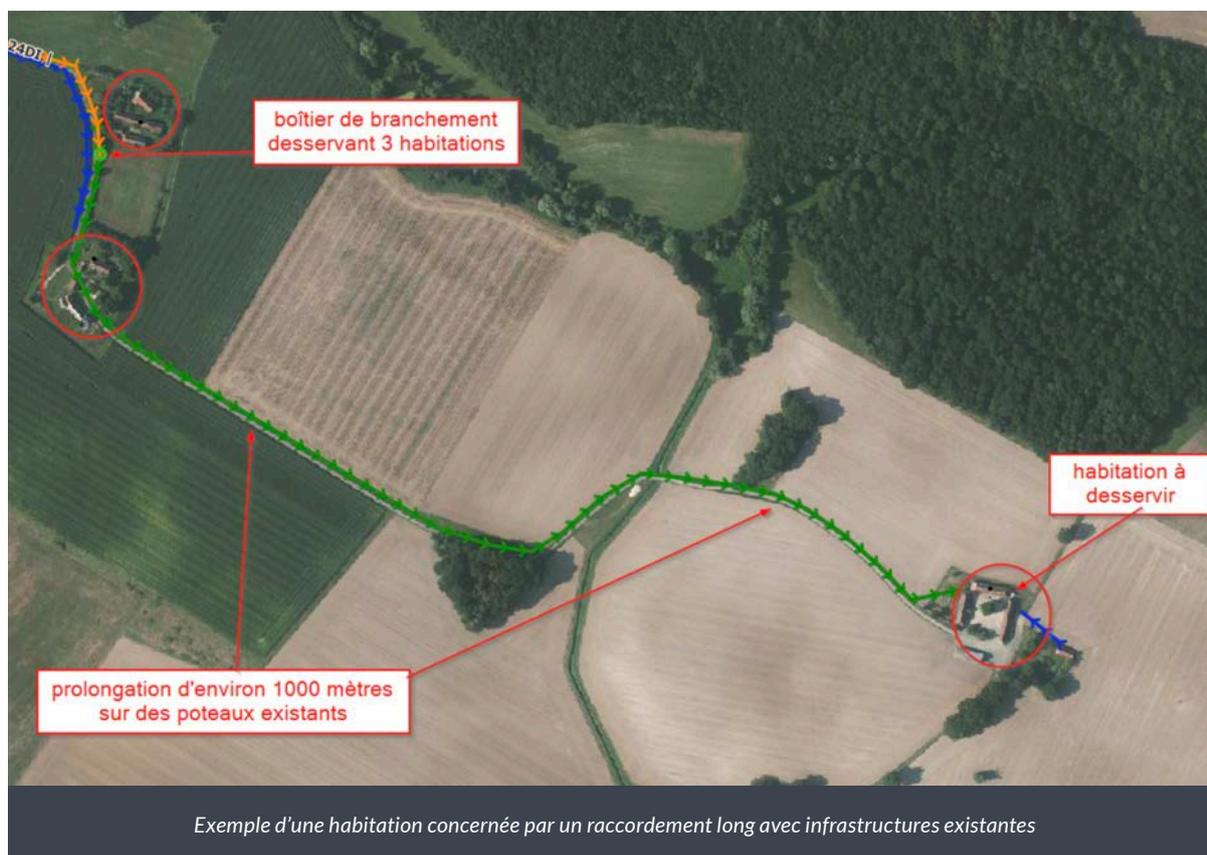
Les raccordements dits "longs" sont invariablement en échec lors de la première visite d'un technicien car ils représentent les cas où les habitants sont les plus éloignés des points de raccordement dans les rues et où il y a besoin de plus de câble ou d'un ajustement du réseau. Ces configurations particulières ne sont pas toujours vérifiées en amont par les opérateurs qui dépêchent sur place des techniciens parfois insuffisamment équipés. Si l'habitant est éloigné de plusieurs centaines de mètres du point de branchement qui lui a été désigné sur le domaine public, ce n'est pas grave en soi car la fibre permet justement de relier des bâtiments éloignés sans perte de qualité au niveau de la connexion. Néanmoins, comme il s'agit de cas atypiques, il faut toujours au moins deux interventions pour finaliser les raccordements longs, ce qui les rend aussi plus longs en termes d'exécution.



Exemple : Une ferme isolée, à 800 mètres de l'intersection d'une route départementale où se trouve son point de branchement, et actuellement raccordée au téléphone via un cheminement aérien, se voit refuser son raccordement par un opérateur au motif qu'elle serait trop éloignée.



Solution : L'opérateur commercial peut choisir soit d'envoyer lui-même un camion-nacelle avec suffisamment de câble pour raccorder son client, soit demander à Val de Loire Fibre une extension de réseau et un nouveau point de branchement situé plus près de la ferme. Dans ce dernier cas, il doit faire un dossier spécifique et demander un traitement de type raccordement long qui sera instruit, avec des délais, par Val de Loire Fibre. Si l'opérateur commercial refuse l'une ou l'autre des issues possibles, il faut conseiller à l'habitant de voir avec un autre opérateur qui sera plus à l'écoute et plus motivé pour réussir un raccordement hors norme habituelle.



C/ Les infrastructures absentes ou discontinues

Les infrastructures absentes ou discontinues ne permettent pas non plus un raccordement immédiat de certaines adresses pourtant éligibles. S'il n'y a pas de continuité possible pour le cheminement de la fibre depuis la rue vers l'habitant ou l'entreprise sur le domaine public, cela implique de construire de nouvelles infrastructures (fourreaux ou poteaux) non prévues dans les plans de déploiement initiaux. Ces travaux ont vocation à être assurés par notre délégataire, Val de Loire Fibre. Parfois ces chantiers peuvent être coordonnés avec d'autres interventions sur des réseaux à proximité mais c'est assez rare. Comme pour les infrastructures présentes mais inexploitable, ces adresses peuvent passer en gel technique pendant plusieurs mois.

Attention, dans ce cas, il n'est pas rare que les intervenants ou les services client des opérateurs propagent des messages erronés, en disant par exemple que ce tronçon est "trop cher" à réaliser ou que "personne ne veut payer les travaux". C'est faux. Ces foyers ont bien vocation à être raccordés au terme de la construction des infrastructures manquantes.



Exemple : Un habitant qui possède une maison ancienne dans un secteur déployé veut se faire raccorder à la fibre. Lors de la visite technique, on découvre qu'il existe bien un fourreau en partie privative mais que, hélas, son raccordement téléphonique utilisait un câble "en pleine terre" sur le domaine public, sans fourreau ni gaine permettant de faire coulisser la fibre à côté de la ligne cuivre. La réalisation de nouvelles infrastructures - par exemple la pose de nouveaux poteaux - est donc nécessaire.



Solution : L'opérateur commercial va faire remonter cette absence d'infrastructure à Val de Loire Fibre qui va programmer ces travaux d'adduction spécifiques dès que possible, en fonction de la disponibilité des équipes. Il s'agit de travaux plus lourds qu'un simple raccordement de type tirage de câble, que ce soit techniquement ou en termes de moyens humains à mobiliser. Au vu notamment de l'ampleur des déploiements encore à réaliser pour 2023 afin d'atteindre l'objectif de rendre 320 000 foyers éligibles, il est possible que certains raccordements de ce type soient réalisés au-delà du 31 décembre 2023.

Dans l'intervalle, la prise correspondant à l'habitation va être mise en «gel technique» et ne sera temporairement plus éligible à un raccordement. **Cela ne remet pas en cause le fait que le site bénéficie à terme d'un raccordement fibre comme tous les foyers dépendants de notre réseau d'initiative publique.**



Exemple d'une habitation concernée par un raccordement long sans infrastructure

En conclusion, pour tous ces cas difficiles, Val de Loire Numérique veillera à ce que les responsabilités soient établies et que les travaux qui incombent à Val de Loire Fibre, société délégataire, soient réalisés même si cela peut prendre plusieurs mois. Une chose importante est à retenir : le futur abonné doit impérativement conserver une demande de création de ligne fibre en cours auprès d'un opérateur commercial. Si l'utilisateur final ou l'opérateur commercial annule sa commande, cela annule de facto toute demande de travaux auprès de Val de Loire Fibre qui concentre ses efforts uniquement sur les commandes actives. N'hésitez pas à faire jouer la concurrence entre les opérateurs commerciaux pour y parvenir.

Conscient qu'un accès Internet de qualité est nécessaire pour tous, notre Syndicat propose toujours une aide pour s'équiper avec une solution d'attente à la fibre sous la forme d'un Passeport Inclusion Numérique. L'objectif est d'accompagner par une subvention d'au maximum 450 € les utilisateurs qui sont privés d'un service confortable. Les technologies disponibles sont principalement le satellite et la 4G fixe. Vous trouverez plus d'informations sur notre site :

<https://www.valdeloirennumerique.fr/la-fibre/linclusion-numerique/>

LA QUESTION DU MOIS

Avez-vous oublié mon immeuble ?

Le conventionnement, point d'étape obligatoire pour fibrer un collectif de 4 logements ou plus.

Contrairement aux simples habitations, le déploiement de la fibre dans des immeubles de plus de 4 logements nécessite la signature d'une convention entre le ou les propriétaires - ou le bailleur ou syndic - afin d'installer des équipements spécifiques dans les parties communes. Il s'agit d'installer un boîtier en pied d'immeuble et des points de branchement optique généralement dans les étages. Des informations détaillées ainsi qu'un exemple de convention sont disponibles sur le site de Val de Loire Fibre.



Si les principaux bailleurs sociaux des départements d'Indre-et-Loire et de Loir-et-Cher ont signé des conventions pour l'ensemble de leur parc locatif avec notre délégataire Val de Loire Fibre, ce n'est pas toujours le cas des propriétaires privés qui parfois restent non identifiés ou difficilement joignables.

Il est aussi nécessaire, dans le cadre des copropriétés, que la convention soit validée par une assemblée générale (laquelle peut nécessiter un délai plus ou moins long pour se réunir). C'est la raison pour laquelle, souvent, ces travaux dans des immeubles ou logements collectifs sont réalisés plutôt à la fin du déploiement dans une commune. Néanmoins, dès la convention signée, une programmation de travaux intervient afin de compléter l'éligibilité des logements concernés.

Pour les retardataires et pour les mairies qui pourraient être interrogées à ce sujet, il existe une adresse dédiée mise en place par Val de Loire Fibre pour répondre aux questions et collecter les conventions signées pour les immeubles. Un message peut être envoyé à l'adresse : guichetpatrimoine@valdeloirefibre.fr

Note importante : pour les immeubles neufs, en projet ou sortis de terre récemment (permis de construire postérieurs au 1^{er} juillet 2016), la procédure est différente puisque la législation impose aux nouveaux logements collectifs d'être entièrement pré-équipés en fibre optique mais la signature d'une convention similaire est requise. Il convient alors de contacter Val de Loire Fibre afin de relier le nouvel immeuble au réseau général de fibre qui passe dans la rue.

www.valdeloirefibre.fr



CONVENTION D'INSTALLATION, DE GESTION, D'ENTRETIEN ET DE REMPLACEMENT DE LIGNES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES À TRÈS HAUT DÉBIT EN FIBRE OPTIQUE AU SENS DE L'ARTICLE L33-6 DU CPCE

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Le propriétaire de l'immeuble sis _____
OU
Le syndicat des copropriétaires de l'immeuble sis _____
OU
L'Association Syndical Libre ou Autorisée du lotissement sis _____

Dontent autorisé par l'assemblée générale en date du _____ et représenté par _____ agissant en qualité de _____

Ci-dessous dénommé « Le Propriétaire »,

D'UNE PART,

ET :

La société Val de Loire Fibre Société au capital de 8 428 570 Euros. Insrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Blois

Représentée par _____
Ci-dessous dénommée « l'Opérateur »,

D'AUTRE PART,

1 PREAMBULE

« L'Opérateur » a pour objet de concevoir, d'établir et d'exploiter le réseau Très Haut Débit des territoires des départements de Loir-et-Cher et d'Indre-et-Loire dans le cadre d'une délégation de service public pour le compte du Syndicat Mixte Ouvert Val de Loire Numérique (ci-après le Délégant).

« L'Opérateur » assure le déploiement et l'exploitation d'un réseau de communications électroniques Très Haut Débit en exécution de la convention de Délégation de Service Public conclue, le 20 décembre 2017, entre le Syndicat Mixte Ouvert Val de Loire Numérique au sein de 513 communes des départements d'Indre-et-Loire et de Loir-et-Cher.

Le Réseau à Très Haut Débit du Syndicat Mixte Ouvert Val de Loire Numérique constituera un réseau bi-départemental de communications électroniques ouvert au public au sens des dispositions du Code des Postes et Communications Electroniques (CPCE).

À ce titre, « L'Opérateur » est un opérateur de réseaux et services de communications électroniques exerçant régulièrement son activité à l'issue d'une déclaration effectuée auprès de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP).

À ce titre, « L'Opérateur » déploie, entre autres, un réseau de fibre optique visant à raccorder des abonnés finaux.

« L'Opérateur », dans le cadre réglementaire de l'article L1425-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, met les capacités du réseau à la disposition de tout opérateur de services. Usagers du Réseau. Ces opérateurs de services proposent leurs services propres à l'utilisateur final, en apportant des offres Très Haut Débit (jusqu'à 10 Gbit/s) au sein de leur logement.

Le Propriétaire dispose d'un immeuble collectif ou d'un ensemble d'habitations individuelles (ci-après désigné par « Immeuble ») dont il assure la gestion et souhaite le raccorder au réseau bi-départemental de fibre optique déployé par « L'Opérateur ».

À cette fin, le Propriétaire a valablement donné son accord pour l'accès de « L'Opérateur », aux parties communes générales de l'immeuble et aux infrastructures d'accès, afin de permettre le raccordement dudit immeuble et de ses locaux au réseau de fibre optique déployé par « L'Opérateur ». À ce titre « L'Opérateur », encadre le rôle d'opérateur d'immeuble pour les habitants de l'immeuble et commercialisera les fibres déployées aux profits des opérateurs commerciaux de services choisis par les habitants de l'immeuble.

LA PHOTO DU MOIS



PETIT-DÉJEUNER FIBRE ENTREPRISE

**18 Janv.
2023**

**Venez découvrir
les offres fibre
entreprise**



© Val de Loire Fibre

La fibre pour les entreprises, un enjeu de compétitivité !

Le réseau d'initiative publique apporte une concurrence saine pour la connectivité des professionnels de nos territoires avec plus de 40 opérateurs commerciaux référencés et qui proposent des offres variées et compétitives. Ces opérateurs peuvent également apporter de précieux conseils pour mieux gérer les services et le budget des télécommunications d'une entreprise publique ou privée. Parmi les conseils souvent prodigués, certains concernent le passage à la téléphonie sur IP ou bien encore la convergence entre fixes et mobiles pour les entreprises qui disposent de plusieurs abonnements mobiles.

À l'initiative de la Communauté de communes du Val d'Amboise et de Val de Loire Numérique, un petit-déjeuner d'information sur la fibre optique et sa disponibilité pour les entreprises s'est tenu le 18 janvier dernier au Parc d'Activités de la Boitardière à Amboise.

Notre délégataire Val de Loire Fibre et ses clients opérateurs commerciaux dédiés aux entreprises ont pu présenter l'éventail des bénéfices de la fibre pour les sociétés, les artisans et les commerces.

Thierry BOUTARD, Président de la communauté de commune et Maire d'Amboise ainsi que Pascal DUPRE, Maire de Chargé étaient également présents pour rappeler l'importance de la fibre pour les entreprises, non seulement dans les zones d'activités mais aussi sur l'ensemble du Val d'Amboise déjà fortement équipé - à hauteur de 72% - mais où il reste encore quelques secteurs à déployer en 2023.

Pour en savoir plus :

- la liste des opérateurs spécialisés sur les entreprises est accessible via : www.valdeloirefibre.fr/entreprises/
- pour déterminer son éligibilité, se connecter à : www.valdeloirefibre.fr



N'OUBLIEZ PAS

1- Vos liens pour suivre les déploiements

Deux cartes en ligne, réservés à nos membres et leurs services, vous permettent de suivre l'avancement du déploiement et de la commercialisation :



La première, accessible via <https://websig.pilote41.fr/applis/THD/> vous permet de prendre connaissance du planning global de déploiement.

Les zones "en vert" sont des zones techniques ouvertes commercialement mais ouvertes partiellement c'est à dire que tous les foyers ne sont pas encore éligibles.



La seconde, accessible via <https://websig.pilote41.fr/applis/FttH/> vous permet de faire un zoom sur un quartier, une entreprise, une maison pour disposer d'un suivi détaillé.



Un tableau de bord interactif vous permet de connaître l'état des déploiements à chaque échelon administratif : <https://www.valdeloirenumerique.fr/tdb-fibre/>

2- La référence pour le grand public



Pour les habitants et les entreprises, la seule référence reste le serveur d'éligibilité de Val de Loire Fibre, qui précise la date d'arrivée de la fibre pour chaque adresse :

www.valdeloirefibre.fr

3- Les différents contacts en cas de besoin

Sur des sujets liés aux travaux

1. Le contact direct avec les entreprises qui interviennent et qui demandent les autorisations est à privilégier.
2. Escalade au conducteur de travaux ou chargé d'affaires de Val de Loire Fibre si les entreprises ne répondent pas - contacts sur : <https://websig.pilote41.fr/applis/FttH/> "couche entreprise chargée des travaux"
3. Adresse générique si les interlocuteurs ne sont pas connus ou identifiés : mairie-travaux@valdeloirefibre.fr
4. Interlocuteur des collectivités de Val de Loire Fibre : Patrick Terra - patrick.terra@tdf.fr
5. Le Syndicat et votre chargé d'affaires dédié sont disponibles en dernier recours :
 - Romain Griveau pour le Loir-et-Cher : rgriveau@valdeloirenumerique.fr
 - Frédéric Le Benoist pour l'Indre-et-Loire : flebenoist@valdeloirenumerique.fr

Sur des sujets liés à l'exploitation

1. Un problème de raccordement : chaque FAI traite la résolution de A à Z et en informe son client.
2. Une coupure d'Internet : chaque abonné doit solliciter son FAI qui traite également de A à Z - pas de signalement = pas de dépannage
3. Une armoire cassée, une fibre aérienne au sol, un équipement abîmé ? Une adresse mail unique est mise en place pour ces demandes : derangement_reseau.valdeloirefibre@tdf.fr