

La fibre en 10 questions

www.nathd.fr

0 806 806 006

Service gratuit
+ prix appel



Accès site internet
www.nathd.fr



1. La fibre, qui fait quoi ?

Le réseau public de fibre optique construit sur votre commune a été intégralement financé par des fonds publics émanant de la Région Nouvelle-Aquitaine, du Département, des EPCI, de l'État et de l'Europe. La construction du réseau a été confiée au Syndicat Mixte ayant compétence sur votre territoire. Une fois la construction terminée, le réseau est exploité par NATHD qui en assure la maintenance et la commercialisation auprès des opérateurs commerciaux. Ce sont ces derniers qui peuvent vous fournir les services (téléphonie, Internet, TV...) dont vous avez besoin, via la fibre optique.

2. La fibre optique, c'est quoi au juste ?

La fibre optique est une technologie basée sur le passage de signaux lumineux dans de très fins fils en verre. Moins énergivore que la technologie du réseau téléphonique cuivre historique, elle permet à tous les usagers d'un territoire de bénéficier du très haut débit sans perte de qualité, même pour les habitations les plus éloignées.

3. Je n'utilise pas ou peu Internet, dois-je vraiment passer à la fibre ?

Il a été officiellement annoncé la fin des services sur le réseau téléphonique cuivre historique en 2030 pour l'ensemble des Français. Concrètement, passé cette date, il ne sera plus possible de téléphoner via votre ligne fixe actuelle ou de surfer sur Internet en ADSL/VDSL. Aussi, nous vous conseillons de migrer au plus tôt vers la fibre optique, même si l'usage de votre ligne fixe se limite au téléphone.

4. D'accord, mais comment faire ?

Pour bénéficier de la fibre optique, vous devez souscrire un abonnement auprès d'un opérateur commercial (partenaire du réseau NATHD). Votre abonnement peut comprendre différents services : téléphone fixe et/ou Internet très haut débit et/ou télévision en haute définition. L'opérateur que vous choisirez vous fournira une Box compatible fibre

optique (un décodeur étant fourni en plus pour la télévision) sur laquelle seront connectés votre téléphone fixe, votre ordinateur, etc. Cette box sera connectée au réseau public fibre optique par l'intermédiaire d'une prise spéciale dite «Prise Terminale Optique» installée par votre opérateur.



Si vous êtes un professionnel ou si votre connexion Internet est indispensable à vos activités, nous vous conseillons de souscrire une offre professionnelle auprès d'un des opérateurs dédiés (liste complète sur notre site : www.nathd.fr/operateurs).

Une offre professionnelle comprendra une Garantie de Temps de Rétablissement contractuelle vous assurant un rétablissement de vos services sous un délai bref selon la durée contractualisée. À noter par ailleurs que la durée usuelle de rétablissement de services pour un usager sans offre professionnelle (c'est à dire une offre « grand public ») est classiquement de 10 jours ouvrés.

5. Je suis perdu(e), je ne sais pas vers quel opérateur me tourner ?

La plupart des opérateurs commerciaux sont clients du réseau NATHD (liste complète sur notre site : www.nathd.fr/operateurs). Ces opérateurs proposent tous des offres avec des services différents (téléphone fixe et/ou Internet très haut débit et/ou télévision en haute définition), avec des débits différents, des durées d'engagement contractuelles différentes et surtout des tarifs différents. Aussi, nous vous conseillons de comparer les offres des différents opérateurs afin de déterminer celle qui répondra le mieux à vos besoins. Le réseau public est ouvert à tous les opérateurs sans discrimination. Tous les opérateurs, connus ou moins connus, fournissent des services de qualité. N'oubliez pas, **le réseau public est le même pour tous les opérateurs.**

Un réseau public financé par vos collectivités :



LES ÉTABLISSEMENTS
PUBLICS DE COOPÉRATION
INTERCOMMUNALE

avec le soutien de :



6. Puis-je bénéficier de la fibre ?

NATHD met un site d'éligibilité public à votre disposition. Ainsi, chacun peut vérifier s'il est bien éligible à la fibre sur le réseau public :

www.nathd.fr/eligibilite

Si vous êtes éligible, vous devez souscrire un abonnement auprès d'un opérateur afin de bénéficier de la fibre.

Par ailleurs, chaque opérateur commercial est maître de l'accès à ses services pour une adresse ; aussi, il est possible que vous soyez éligible à la fibre sur le réseau (chez NATHD) mais pas forcément chez tous les opérateurs.



Accès serveur d'éligibilité

7. Pourquoi le réseau n'a pas été construit jusqu'à mon habitation ?

Vous pouvez vérifier sur le site d'éligibilité de NATHD si votre adresse a bien été référencée : si une pastille verte apparaît sur votre habitation, alors oui, vous êtes éligible à la fibre optique sur le réseau public. Cela signifie qu'une prise est bien prévue sur le réseau pour votre habitation. Votre point de branchement se situe généralement sur le domaine public, au maximum à environ 150 mètres de la limite de votre terrain, dans un coffret appelé «Point de Branchement Optique», sur un poteau ou dans une chambre souterraine, desservant de 6 à 12 habitations. Néanmoins, il reste à effectuer le raccordement de votre habitation au réseau public.



Point de branchement optique sur poteau

8. Le raccordement ?

Il s'agit de la construction des derniers mètres du réseau fibre permettant d'alimenter votre habitation. Le raccordement consiste à tirer un câble de fibre optique depuis le point de branchement optique jusque dans la pièce où sera installée la box fournie par votre opérateur. Cette opération est soumise à la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur commercial, ce dernier ayant la charge de réaliser le raccordement. Il sera effectué par un technicien sous la responsabilité de l'opérateur, sur rendez-vous.

Le câble déployé par le technicien utilisera les infrastructures télécoms du domaine public (poteaux ou fourreaux) pour atteindre votre propriété privée. Le câble empruntera ensuite vos infrastructures télécoms

privées (fourreaux, accroche en façade, gaines à l'intérieur de la maison). **Être éligible à la fibre optique ne signifie pas nécessairement être raccordable.** En effet, si vous habitez une maison individuelle neuve ou un bâti rénové jamais relié au réseau cuivre, les infrastructures sur le domaine public permettant votre raccordement n'existent très certainement pas. On parle alors d'adduction inexistante sur le domaine public. Il sera donc impossible à l'installateur de procéder au raccordement. Dans ce cas, vous pouvez compléter le formulaire dédié sur notre site :

www.nathd.fr/adduction ou appeler le **0 806 806 006**

Attention : tous les travaux en domaine privé sont à la charge du propriétaire.

En cas de problème de raccordement, votre opérateur reste votre interlocuteur unique. Si votre raccordement ne peut être effectué pour un problème lié au réseau sur le domaine public, votre opérateur doit nous remonter l'information afin que nous puissions prendre les mesures adaptées.



Accès formulaire

9. J'entends dire que la fibre ce n'est pas forcément mieux, et en plus le réseau est fragile ?

Tout dépend de vos usages. Si votre usage se limite à la téléphonie fixe ou à une utilisation restreinte d'Internet, il est fort possible que vous ne voyiez pas une grande différence. De la même façon, si vous disposez d'une maison avec des murs épais, le passage à la fibre n'améliorera pas le débit de vos appareils connectés en WiFi (des solutions existent et peuvent vous être proposées par votre opérateur comme le courant porteur en ligne : Internet passe par des prises électriques spéciales). En revanche, si vous êtes une famille nombreuse, grands consommateurs de TV très haute définition, de très grands écrans ou de jeux vidéo, vous verrez la différence !

Enfin concernant le réseau, le déploiement est en partie aérien et s'appuie la plupart du temps sur les infrastructures de l'opérateur télécom historique (ex. France Télécom) déjà utilisées pour le téléphone ou Internet par ADSL.

10. Je suis en panne, que faire ?

Votre interlocuteur unique en cas de coupure de services ou autre dysfonctionnement reste l'opérateur commercial auprès duquel vous avez souscrit un abonnement. Il est seul à pouvoir qualifier le problème qui vous impacte et a l'obligation de solliciter NATHD si ce problème est lié au réseau.

Si vous constatez un poteau cassé, un câble anormalement détendu ou tombé, vous pouvez faire une déclaration de « dommage réseau » sur notre site : www.nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau.