



GUIDE PRATIQUE

# LA FIBRE ARRIVE CHEZ VOUS !



somme  
*numérique*

Le numérique utile !

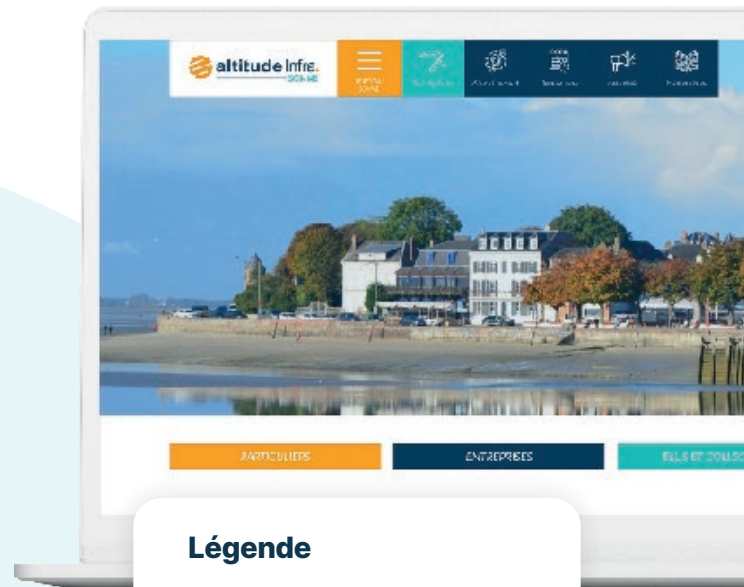
**La fibre optique arrive dans la commune ou dans le quartier!**  
Il reste à présent quelques étapes à vérifier afin de profiter des services dans les meilleures conditions. Une fois les travaux terminés, libre à chacun de choisir un abonnement sur la fibre optique auprès de l'opérateur de son choix.

# L'éligibilité

## Comment savoir si une habitation est éligible ?

Il suffit de se rendre sur [www.somme-fibre.fr](http://www.somme-fibre.fr), pour y trouver un outil d'éligibilité mis en place par Altitude Infra Somme, le délégataire de Somme Numérique en charge de l'exploitation et de la maintenance du réseau de fibre optique.

Le site permet aussi de signaler une dégradation sur le réseau.



### Légende

- Raccordé
- Éligible
- Prochainement éligible
- Correction technique en cours
- Raccordable sur demande
- En cours d'étude
- Blocage tiers

## Qui contacter lorsqu'on est éligible ?

Une fois l'éligibilité confirmée par un de ces symboles : ou

Il faut contacter l'opérateur de son choix pour souscrire un abonnement à la fibre optique.

## Que faire si un opérateur n'est pas encore disponible ?

Cette situation peut se produire dans les premières semaines d'ouverture commerciale d'un secteur. Parfois, les «opérateurs nationaux» ont besoin de quelques semaines supplémentaires pour installer leurs propres équipements d'activation dans les armoires. Il ne faut pas hésiter à les interroger directement si tel était le cas.

# Le raccordement

## Comment se passe le raccordement ?

Lorsqu'un habitant souscrit un abonnement auprès d'un opérateur, cela déclenche **une prise de rendez-vous avec un technicien pour le raccordement de l'habitation**. Une présence le jour du rendez-vous est nécessaire pour permettre au technicien d'installer la prise fibre et vérifier son bon fonctionnement.

**Si l'habitation est déjà raccordée au téléphone, l'opérateur suivra le même cheminement pour installer la fibre.** Il est tout de même nécessaire de vérifier qu'il reste de la place dans les fourreaux et qu'ils sont en bon état.

**L'emplacement de cette nouvelle prise fibre est à la discrétion du propriétaire de l'habitation** (et non du raccordeur). Il convient malgré tout d'anticiper le passage de la fibre pour faciliter l'intervention du technicien.



## Est-ce que le raccordement jusqu'à l'habitation est gratuit ?

**Le raccordement est gratuit** sauf dans le cas particulier où l'habitation ne disposerait pas d'une infrastructure télécom existante et viable entre l'habitation et le boîtier de rattachement télécom situé sur le domaine public. Cela peut être le cas pour des maisons neuves qui n'auraient jamais fait raccorder leur habitation au réseau télécom. Si l'habitation est déjà raccordée au téléphone, pas d'inquiétude ; l'opérateur suivra le même cheminement.

Attention tout de même à s'assurer qu'il reste de la place dans ses fourreaux. Pour rappel, sur le domaine privé, il relève du propriétaire de s'assurer de la place disponible et du bon état de ses fourreaux.

## Que faire en cas d'installation dans un lotissement neuf ?

Le promoteur immobilier ou aménageur de zone de logements **doit prendre en charge** la viabilisation des terrains comprenant la création des infrastructures télécom et le réseau de fibre optique.

+ d'informations en nous contactant : [amenagement@sommenumerique.fr](mailto:amenagement@sommenumerique.fr)

## Que faire en cas de construction d'un logement individuel ?

Au même titre que l'eau ou l'électricité, le propriétaire doit veiller à prévoir l'installation d'une infrastructure d'accueil spécifique pour la fibre optique. En domaine privé, il procède lui-même ou par le biais d'un professionnel à la pose de l'infrastructure (poteaux, fourreaux...) par contre, en domaine public, il doit passer par une entreprise agréée et habilitée à travailler sur le domaine public pour le tronçon permettant d'atteindre la boîte de rattachement.

+ d'informations sur <https://www.somme-fibre.fr/preparer-le-raccordement-au-reseau-fibre/>

# Résoudre un problème



## Une fois raccordé, qui contacter en cas de problème avec le raccordement ou la connexion ?

L'opérateur reste l'interlocuteur unique.

Il se chargera des démarches en cas d'incidents sur le réseau.



## Des difficultés au raccordement car l'opérateur indique un problème avec l'adresse, que faire ?

Un bon adressage des habitations est indispensable pour être reconnu auprès des fournisseurs d'accès internet. Cette tâche relève de la compétence communale. Il faut donc contacter la Mairie qui se chargera d'effectuer les démarches nécessaires.

## Que faire si vous constatez un dommage sur les installations de la fibre optique (armoires, câble, poteau...)?

Un poteau ou un câble défaillant, une armoire ouverte ou détériorée peuvent conduire à une panne sur le réseau et priver plusieurs personnes de connexion internet.

Pour permettre une intervention rapide visant à corriger ces dommages et éviter les risques de pannes, Altitude Infra a mis en place une plateforme en ligne de signalement à l'adresse suivante :

[dommages-reseaux.altitudeinfra.fr](https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr)



## Un litige avec l'opérateur ? Quelles sont les voies de recours ?

Vous rencontrez des difficultés avec un opérateur et pensez avoir épuisé toutes les voies de recours possibles (appels, courriers, mails...). **L'UFC-QUE CHOISIR AMIENS-SOMME** et son réseau de médiateurs peuvent être sollicités et vous conseiller dans vos démarches.

**QUE CHOISIR** UFC-QUE CHOISIR AMIENS-SOMME

88 avenue Jean Jaurès – 80480 SALOUEL  
[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) – 03 22 72 10 84  
[contact@amienssomme.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@amienssomme.ufcquechoisir.fr)

### Nos partenaires

