

RÉSEAU FIBRE D'EURE NORMANDIE NUMÉRIQUE

MODE D'EMPLOI

GUIDE
à destination
des élus

eure
Normandie
NUMÉRIQUE



LES COMMUNAUTÉS DE COMMUNES
ET COMMUNAUTÉS
D'AGGLOMÉRATION DE L'EURE

L'exploitation des prises optiques construites a été confiée par Eure Normandie Numérique (ENN) à Eure Normandie THD (ENTHD), via une délégation de service public jusqu'en 2041.

Le réseau public de fibre reste la propriété d'ENN et c'est ENTHD qui en assure la gestion.

Eure Normandie THD :

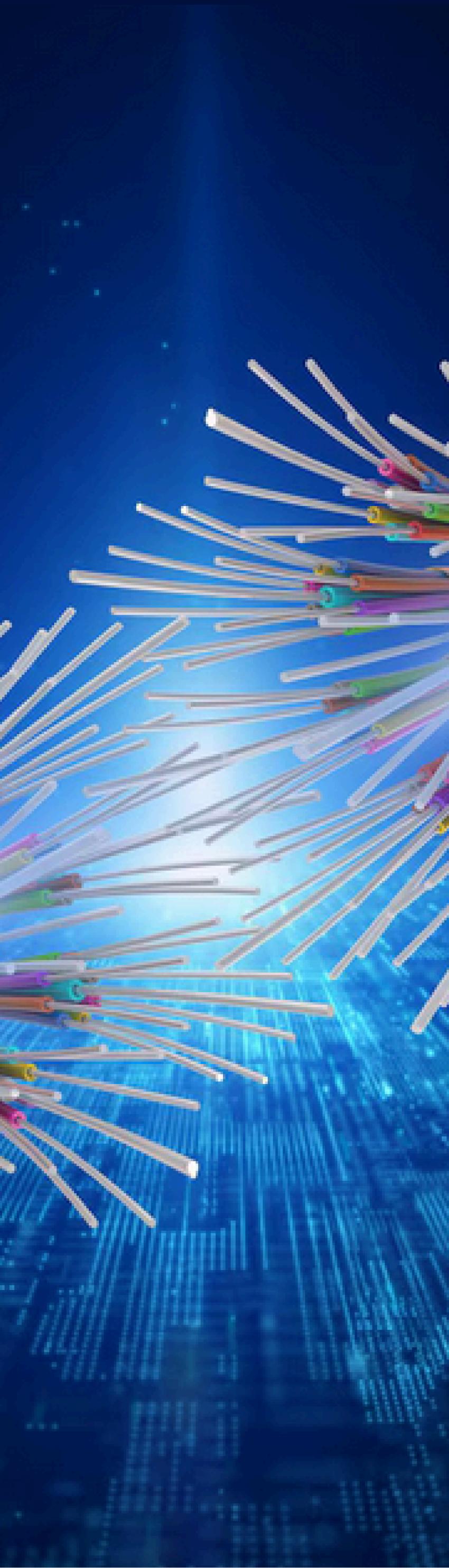
- Commercialise le réseau auprès des FAI (Fournisseurs d'Accès Internet).
- Réalise les branchements finaux (du boîtier optique en limite de domaine public jusque chez l'habitant) avec ses équipes ou, en sous-traitance, avec celles des opérateurs nationaux.
- Assure la maintenance du réseau.
- Procède aux extensions de réseau (nouvelles constructions).

REMARQUE

C'est le Groupement Axione, Bouygues Energies Services, FIDEPPP2 et Mirova SP5 qui a candidaté et remporté le contrat de DSP de l'Eure.

ENN avait demandé dans sa consultation au candidat qui serait retenu, la création d'une société projet dès la notification de la DSP, dans un objectif de meilleure transparence financière.

C'est dans ce cadre que la société ad hoc Eure Normandie THD a vu le jour. Elle a ainsi été créée pour le besoin de ce contrat et sera dissoute à son terme.



SOMMAIRE

4 Conventions logements / façades
Démarches de prise d'abonnement

5 Le raccordement: qui fait quoi ?

6 En cas de problèmes, une fois le
service en place
Adduction

7 L'adressage

8 L'élagage

Conventions logements/façades

Pour pouvoir déployer la fibre sur le domaine privé (immeubles de plus de quatre logements ou pose de boitier en façade de maison mitoyenne) une convention doit être signée avec le propriétaire.

Si la convention n'a pas été signée, le déploiement est gelé. Ceci est matérialisé par un pointeur rouge sur la carte d'éligibilité jusqu'à la signature de la convention et la réalisation des travaux.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site Internet.

→ NATURE DU BLOPAGE	→ PARTIES PRENANTES
Convention non signée	Le bailleur ou le(s) propriétaire(s)
Travaux de déploiement à terminer	ENTHD



Démarches de prise d'abonnement



La présence, sur la carte d'éligibilité d'ENTHD, d'une pastille verte sur le logement est indispensable à la prise de commande.

Une fois validée son éligibilité, c'est l'habitant et lui seul, qui déclenche le raccordement en prenant un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès Internet (FAI) présent sur le réseau.

Seule une éligibilité sur le site internet de l'opérateur choisi peut certifier de sa présence ou non à l'adresse recherchée.

Le raccordement

QUI FAIT QUOI

L'habitant a un contrat avec son FAI. Son interlocuteur reste son FAI, quels que soient les questions ou les problèmes rencontrés.

Par contre, ENTHD, est responsable de la bonne fin de travaux en ce qui concerne les raccordements. C'est le FAI qui l'informe des travaux qui n'ont pas pu aboutir. Sans cette information, sous forme de «ticket incident», ENTHD ne peut régler le problème.

Cette déclaration doit se faire par le FAI dans les outils de suivi du délégataire, en suivant scrupuleusement la procédure prévue pour ce cas.



→ NATURE DES PROBLÈMES	→ PARTIES PRENANTES
Liés aux prises de rendez-vous	Entre le FAI et son client
Sur le réseau ENN (fibre disponible au point de branchement, identification du point de branchement, accès à l'armoire de rue où se fait la liaison entre le client et le fournisseur d'accès, ...)	ENTHD doit assurer la continuité de la fibre optique de bout en bout
Infrastructure télécom non disponible en domaine privé (fourreau bouché, cassé, ...)	Le particulier est en charge de la réparation
Infrastructure télécom non disponible en domaine public	ENTHD fait réparer le réseau télécom par son propriétaire, Orange
Le réseau entre l'habitation et la chambre de tirage Télécom d'Orange n'existe pas (cf. chapitre adduction)	Création à la charge du particulier qui doit se rapprocher d'un constructeur de réseau pour gérer l'adduction. ENTHD pourra proposer cette prestation.

Une fois le **service** en place...

EN CAS DE PROBLÈMES

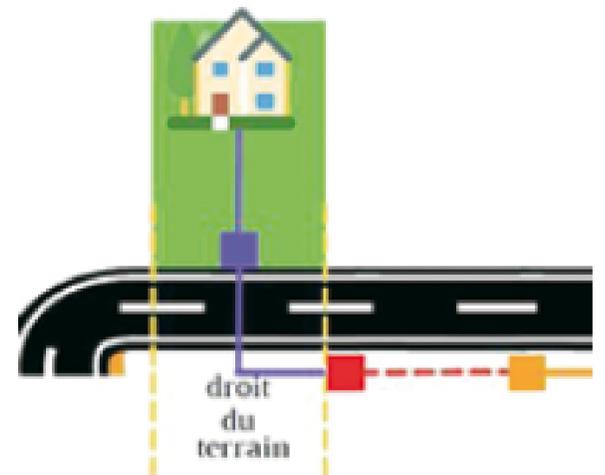
C'est le FAI qui a la responsabilité de fournir le service très haut débit à son client et de régler le problème (coupure, intermittence, ...).

- Si la coupure est due à une défaillance de matériel, le FAI remplace le matériel.
- S'il y a un dommage sur les infrastructures, il est de la responsabilité du FAI de prévenir ENTHD qui assurera la réparation des câbles ou armoires si nécessaire et qui demande au propriétaire du réseau de remettre en état poteaux ou fourreaux.
- Si le câble de raccordement est coupé, seul le fournisseur d'accès peut déclencher une intervention de maintenance auprès d'ENTHD.

En tout état de cause, si les élus/administrés constatent un dommage, ils sont invités à faire une déclaration dommages sur le site internet d'ENTHD et/ou aux propriétaires d'infrastructures (Orange ou Enedis).



L'adduction



- Regard télécom ou poteau existant dans le droit du terrain
- Infrastructure réalisée par le propriétaire (L.332-15 CPPCE D.407-2)
- Infrastructure réalisée par la société ENTHD

Pour bénéficier de la fibre, il est nécessaire d'être raccordé au réseau télécom.

En vertu de l'article L332-15 du code de l'urbanisme, le propriétaire d'une maison non raccordée doit faire réaliser les travaux de branchement au droit du terrain.

L'adressage

Il faut que la liste de toutes les adresses de la commune soit à jour et bien enregistrée à la fois au niveau :

- du Service National de l'Adresse (SNA- Filiale de La Poste), ou certifiée par la commune dans sa Base d'Adresse Locale (BAL)
- de la base de données d'ENTHD.

C'est indispensable pour que le FAI puisse raccorder son client.

Il se peut que certaines adresses ne soient pas encore dans la base ou soient mal enregistrées.

Le plus souvent, c'est soit un défaut d'adresse ou de numéro qui va nécessiter un arrêté de la part de la Mairie et son envoi au SNA et à ENTHD, soit une erreur sur l'adresse (numéro, ...) lorsque le relevé des adresses a été effectué et qui nécessite une correction dans la base d'ENTHD.



SOUCIS D'ADRESSES SUR LA CARTE D'ÉLIGIBILITÉ

En cas de problème sur son adresse sur la carte d'éligibilité qui l'empêche de souscrire un abonnement, il faut orienter en priorité l'administré sur le site d'ENTHD et le centre d'appels au 0 809 54 99 27.

Sur les corrections d'adresses unitaires notamment, de nombreuses aides/réponses sont disponibles sur le site internet d'ENTHD à la rubrique : «je teste l'éligibilité de mon adresse /référencer mon adresse»

L'habitant remplit le formulaire qui lui correspond pour une prise en charge de sa demande par ENTHD.



**Coordonnées
d'Eure Normandie THD**

www.eure-normandie-thd.fr

contact@eure-normandie-thd.fr

**0 809 54 99 27
(prix d'un appel local)**

NOUVELLES CONSTRUCTIONS

Parties prenantes	Action
Mairie	Fait un arrêté d'adressage et l'envoie au SNA et à ENTHD ou certifie l'adresse sur sa Base Adresse Locale (BAL)
Habitant	Fait une demande d'extension sur le site d'ENTHD

Concernant les constructions neuves (maisons, immeubles, lotissements)

Retrouvez les informations sur le site d'ENTHD à la rubrique **«nouvelles constructions»**

Concernant les corrections/déclarations d'adresses de la part des mairies.

Retrouvez le Guide à destination des mairies sur le site d'ENTHD. Dans l'idéal pour ajouter/modifier une adresse, il leur faut :

- Un arrêté de numérotation de la Mairie avec le numéro du logement, sa parcelle cadastrale et si possible une capture avec une croix sur son positionnement (ou coordonnées GPS)
- Un délibéré de la Mairie s'il s'agit aussi d'une nouvelle rue (ou d'une rue dont le nom a été modifié)
- La démarche de référencement des adresses de la commune effectuée par la Mairie sur la Base Adresse Locale (BAL) mise à disposition par l'État. Cela lui permet en tant que Mairie de certifier directement les adresses.

Le gouvernement a mis à disposition plusieurs sites :



Mes adresses



Le guide mes adresses

L'élagage

Les propriétaires des arbres proches du réseau de fibre déployé sont responsables de leur entretien régulier et de leur élagage pour éviter qu'ils nuisent à la bonne exploitation du réseau.





Eure Normandie Numérique a réalisé ce guide pour vous aider à mieux connaître ses missions et répondre aux questions que se posent vos administrés au sujet du déploiement de la fibre.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter :

EURE
Normandie
NUMÉRIQUE

02 32 31 93 29

www.eurenormandienumerique.fr