



— Groupe **Axione** —



Une question?

www.vaucluse-numerique.fr

contact@vaucluse-numerique.fr

0 809 54 00 84

Service gratuit
+ prix appel



Suivez-nous sur Twitter :

@Vaucluse_Num



— Groupe **Axione** —



fibre optique

**Le guide des
bonnes pratiques**

à destination des élus des territoires

Un projet à l'initiative du



V@UCLUSE NUMÉRIQUE
Le Département vous connecte

Fibre optique

Qui contacter ?

Déclarer un dommage

Pour tous dommages, (poteaux cassés ou penchés, armoires ouvertes, câbles arrachés...) signalez le à **Vaucluse Numérique** :

Rendez-vous sur : www.vaucluse-numerique.fr

Ou

Scannez le QR code :



Raccordement / SAV

- L'opérateur ne parvient pas à me raccorder
- L'accès internet est défaillant

Contactez votre Fournisseur d'Accès à Internet

Si Vaucluse Numérique doit intervenir, c'est l'opérateur qui déclenchera la demande

Eligibilité / Adresse / Nouvelles Constructions/ Urbanisme

- Suis-je éligible à la fibre ?
- Je veux mettre à jour mon adresse
- Je fais construire un bâtiment ou j'aménage un lotissement
- La mairie a un projet d'enfouissement

Rendez-vous sur : www.vaucluse-numerique.fr

Ou

0 809 54 00 84 Service gratuit - sans appel

contact@vaucluse-numerique.fr



directeur



CYRIL CARLIN



Le Mot du directeur

Le Département de Vaucluse a souhaité mettre en place un réseau départemental numérique haut et très haut débit pour renforcer l'attractivité et le dynamisme de son territoire.

Cette mission a été confiée à Vaucluse Numérique, délégataire de service public du Département pour une durée de 25 ans, qui a déployé le réseau et le met à la disposition des opérateurs de services.

La desserte en fibre optique du Vaucluse est aujourd'hui une réalité pour l'ensemble des 105 communes du département situées en zone d'intervention publique, sur lesquelles Vaucluse Numérique a rendu éligibles plus de 120.000 foyers et entreprises.

Le territoire est donc prêt pour la transition technologique du cuivre vers la fibre, et déjà le réseau historique en cuivre s'arrêtera dans les prochains mois sur les premières communes vauclusiennes.

Ce guide rassemble des informations sur les modalités d'accès au réseau pour les foyers et les entreprises, et quelques bonnes pratiques pour bien faire vivre ce nouveau patrimoine public.

Définition de la DSP ●●

Vous avez dit **Vaucluse Numérique** ?

Vaucluse Numérique est Délégataire de Service Public (DSP) :

- Il conçoit, déploie et exploite le réseau en Fibre Optique départemental
- Il commercialise le réseau auprès des Fournisseur d'Accès Internet

Vaucluse Numérique est une société de projet créée par **AXIONE**, filiale du groupe **BOUYGUES ENERGIES & SERVICE**.

sommaire

Le sommaire



01 ●● Contacts utiles
p. 6

02 ●● Vous avez de nouvelles adresses à déclarer ?
p. 8

03 ●● Vous avez des projets immobiliers ?
p. 9

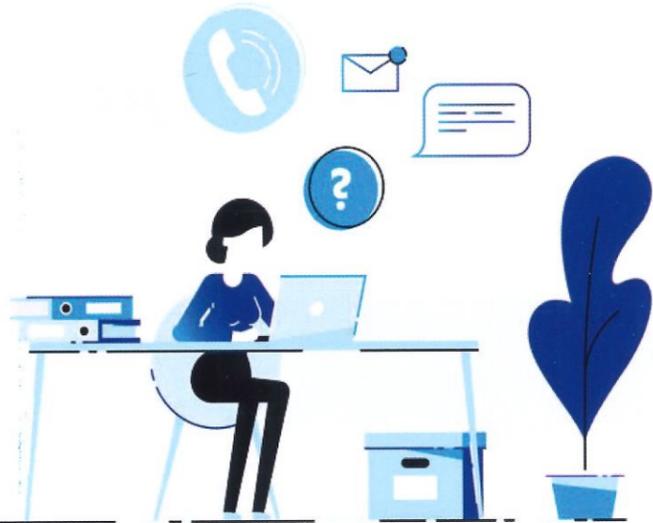
04 ●● Comment signaler un dommage réseau ?
p. 10

05 ●● Savoir identifier le réseau de fibre optique
p. 12

06 ●● Fermeture progressive du réseau cuivre
p. 13

07 ●● Les réponses aux questions des administrés
p. 14

contacts



01 Contacts utiles

Pour les élus & Services des collectivités



Le site Web de la DSP

Le site web de Vaucluse Numérique centralise les informations, les outils et les documents qui vous permettront de tout savoir sur la fibre optique, il comporte une page dédiée aux Collectivités mais également au Grand Public, aux Entreprises, et aux Opérateurs.

www.vaucluse-numerique.fr



Le Centre d'Accueil

Le centre d'accueil vous permet d'obtenir des informations relatives au réseau, déclarer tout dommage, assurer le suivi de votre demande, etc...

Pour les citoyens



Le fournisseur d'accès

Le contact privilégié sera toujours le fournisseur d'accès à internet ! Disponibilités des offres, prix, abonnements, etc...



Le site Web de la DSP

Le site web de Vaucluse Numérique comporte une page dédiée au Grand Public dans laquelle les administrés pourront retrouver toutes les informations relatives à la fibre optique : test d'éligibilité, étapes du raccordement, etc.



Le Centre d'Accueil

Pour tout problème d'éligibilité ou si un problème ne parvient pas à être solutionné par le fournisseur d'accès, le numéro d'accueil reste disponible.

0 809 54 00 84 Service gratuit + prix appel



Vous êtes témoin d'un dommage réseau ?

Si vous constatez un dommage sur le réseau, signalez-le aux équipes locales depuis le site internet de Vaucluse Numérique ou directement sur :

<https://dommages-reseaux.axione.fr/dommages/VAU>

OU Scannez le QR code :



Le bon fonctionnement du réseau est l'affaire de tous.

Câbles décrochés, poteaux endommagés, équipements vandalisés...

02 Vous avez de nouvelles adresses à déclarer ?

Afin de garantir l'éligibilité des nouvelles constructions aux offres de tous les fournisseurs d'accès à internet, il convient de suivre le mode opératoire suivant :



1

Mairie et/ou Conseil Municipal

Attribue les numéros et adresses des nouveaux logements sur la commune.



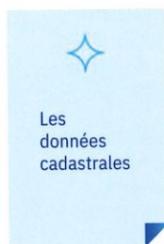
2

Mairie et/ou Conseil Municipal

Envoie au SNA (Service National des Adresses) à mairies.sna@laposte.fr :



Les nouvelles adresses



Les données cadastrales



Les arrêtés de numérotation



3

SNA

Attribue un code hexa clé (médiapost) à chaque nouvelle adresse pour compléter le référencement géographique.



4

Mairie et/ou Conseil Municipal

Informe le nouvel arrivant de la nécessité de déclarer son habitation à **Vaucluse Numérique** + 0 809 54 00 84 Service gratuit + prix appel



5

Vaucluse Numérique

Rend éligible et intègre cette nouvelle adresse dans sa base de données

03 Vous avez des projets immobiliers ?

Adduction des nouvelles parcelles

Pour les nouvelles parcelles en viabilisation, il convient désormais de prendre les bonnes dispositions pour s'interconnecter aux infrastructures du réseau fibre. Ces dispositions sont précisées par le Code de l'Urbanisme en son article L332-15 rappelées pour l'essentiel ci-dessous. À noter, la notion importante de « droit du terrain » pour laquelle le financement du propriétaire/ promoteur est sollicité.

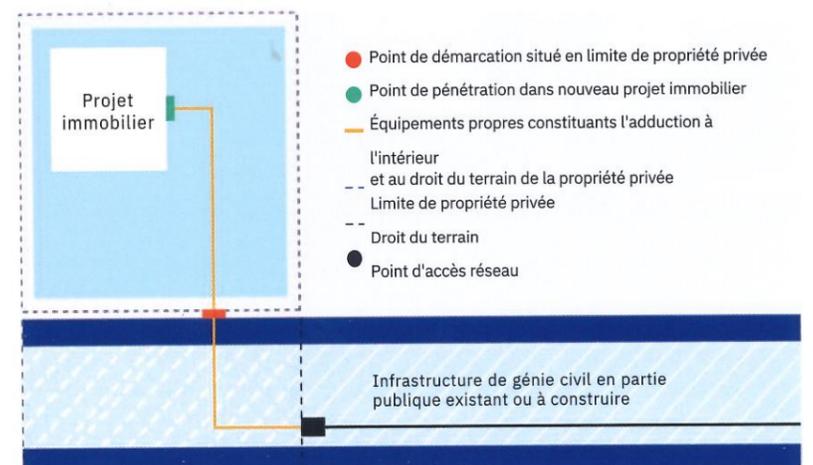
Vaucluse Numérique a mis en place un numéro d'accueil

0 809 54 00 84 Service gratuit + prix appel

afin d'accompagner les citoyens dans leur démarche. Après prise de contact, un courrier ou courriel leur sera adressé précisant les modalités à mettre en oeuvre afin d'interconnecter leur parcelle (fourreau, gaine) aux infrastructures du réseau fibre.

Article L332-15 Modifié par LOI n°2009-526 du 13 mai 2009 - art. 117

Équipements propres de l'opération



Voie publique

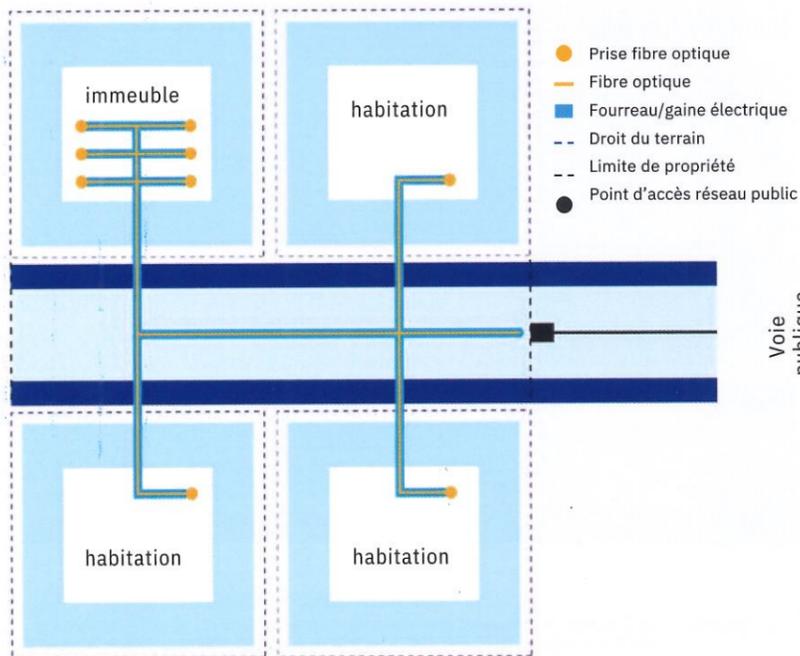
Ces modalités s'appliquent également aux propriétaires n'ayant jamais pris de dispositions d'interconnexion (fourreau, gaine) de leur parcelle avec le réseau télécom de l'opérateur historique.

Fibrage des nouvelles constructions

Depuis le 1er octobre 2016, l'article 118 de la loi n°2015-990 étend l'obligation à toutes les habitations neuves, y compris les lotissements, d'être équipés de lignes fibre optique desservant chacun des logements. Ces derniers doivent également être équipés d'une installation intérieure en fibre optique (codifié à l'article L 111-5-1-1 et du Code de la Construction et de l'Habitation).

Pour plus d'informations rendez-vous sur le site vacluse-numerique.fr à la rubrique « je fais construire »

Équipements propres de l'opération



04 Comment signaler un dommage réseau ?

Vous détectez ou vous êtes informé d'un problème avec le réseau de fibre optique en partie publique. Par exemple : un câble aérien décroché, une armoire fracturée, un coffret cassé, une chambre télécom ouverte, ...

Vous êtes invité à vous munir de votre smartphone ou d'un PC, puis de vous rendre sur notre site internet à l'adresse suivante: www.vacluse-numerique.fr

Ou scannez le QR code directement avec votre smartphone :



A partir de la page d'accueil, cliquez sur l'onglet "Espace élus" puis sur "Déclarer un dommage réseau" et laissez-vous guider.



- 1 Suivez les instructions du formulaire
- 2 Joindre une photo afin de finaliser le signalement

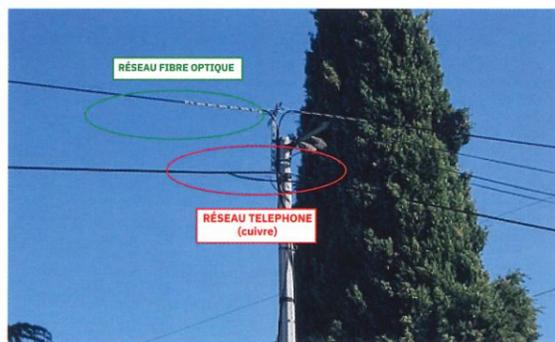
05 Savoir identifier le réseau de fibre optique

Vaucluse Numérique a déployé le réseau de fibre optique en utilisant au maximum les infrastructures existantes, souterraines ou aériennes.

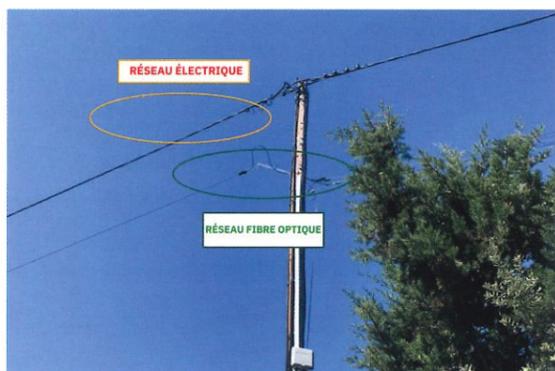
De nouveaux équipements et des câbles supplémentaires ont ainsi fait leur apparition dans votre commune.

Il est important de savoir bien identifier ces nouvelles infrastructures afin de signaler d'éventuels problèmes et de mobiliser les acteurs responsables : **Vaucluse Numérique, ORANGE, ENEDIS, ...**

Lorsqu'il est implanté sur les poteaux téléphoniques, **le réseau de fibre optique se situe systématiquement au-dessus** du réseau téléphonique (cuivre, service ADSL).



Lorsqu'il est implanté sur les poteaux électriques, **le réseau de fibre optique se situe systématiquement au-dessous** du réseau électrique.



06 Fermeture progressive du réseau cuivre (services ADSL)

C'EST QUOI LE RÉSEAU CUIVRE ?

Pendant plus de cinquante ans, il a accompagné les Français dans leurs communications. D'abord réservé à la téléphonie, il a ensuite permis la généralisation de l'internet grâce à l'ADSL et ses nombreuses évolutions. Arrivé en fin de vie, le réseau cuivre va définitivement disparaître dans les prochains mois.

POURQUOI Y METTRE FIN ?

Le réseau cuivre a atteint aujourd'hui ses limites en termes de débit et ne répond plus aux besoins des utilisateurs. C'est pourquoi Orange (ex France Télécom), propriétaire du réseau cuivre, a annoncé la fermeture progressive du réseau cuivre.

QUE SIGNIFIE LA FERMETURE DU RÉSEAU CUIVRE ?

La **fermeture du réseau cuivre sera progressive** avec la perspective d'une substitution totale du réseau cuivre par la fibre optique d'ici 2030. Sur chaque commune, cette fermeture se fera en **deux étapes** :

1. Fermeture commerciale :

Les opérateurs ne proposent plus d'offres commerciales ADSL et téléphonie.

2. Fermeture technique :

Les services sont définitivement coupés sur les lignes cuivre.

Dans le Vaucluse, plusieurs communes ont déjà été informées par Orange des dates de fermeture technique et commerciale.

Scannez le QR code pour plus d'informations :



07 Réponses aux questions des administrés

questions

Comment le câble chemine-t-il chez moi ?



L'installation du câble de fibre optique est discrète. Le câble peut cheminer dans une gaine existante ou pourra être collé le long des plinthes.

Où installe-t-on la prise fibre optique (PTO) ?



Il est souhaitable d'installer la prise fibre optique à proximité du téléviseur et d'une prise électrique.

Cependant, en concertation avec le technicien, vous pouvez demander à installer la prise à un autre endroit. A l'issue de l'installation un Compte Rendu d'intervention sera soumis à votre signature.

Quel est le délai de raccordement après souscription d'un abonnement ?



En moyenne vous devez compter entre 16 et 26 jours ouvrés, de la contractualisation avec l'opérateur jusqu'à la fin de votre raccordement. Ces délais peuvent varier si des travaux sont à prévoir.

Vais-je devoir changer d'opérateur ? Auprès de quel opérateur vais-je devoir m'abonner ?



Tous les opérateurs peuvent utiliser le réseau de fibre optique, et vous pourrez donc conserver votre opérateur si vous le souhaitez. Vous pouvez néanmoins changer d'opérateur si vous le désirez.

EXTINCTION DU RÉSEAU CUIVRE

VAIS-JE DEVOIR PAYER PLUS CHER ?



Les coûts d'abonnement sont fixés par les opérateurs qui peuvent aussi appliquer des frais d'accès au service. Le raccordement standard (hors travaux spécifiques : élagage, réparation de gaine, etc..) n'est pas à votre charge.

QU'EN EST-IL DE MA LIGNE TÉLÉPHONIQUE ?



Les Fournisseurs d'accès à Internet proposent des solutions de continuité de ce service uniquement.

Retrouvez tous les opérateurs sur :

www.vaucluse-numerique.fr

Sans réponse, j'oriente les administrés vers :

1. www.vaucluse-numerique.fr

2. **0 809 54 00 84** Service gratuit + prix appel