

# GUIDE PRATIQUE

---

Comprendre la commercialisation,  
la maintenance et la vie du réseau.

[prisme-fibre.fr](http://prisme-fibre.fr)



Plan France  
**Très Haut Débit**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**ju**  
**ra** LE DÉPARTEMENT



# SOMMAIRE

<b>Édito Gérôme Fassenet .....</b>	<b>p3</b>
<b>Édito Arnaud Van Troeyen.....</b>	<b>p4</b>
<b>Pourquoi la fibre optique pour tous dans le Jura ?.....</b>	<b>p5</b>
La fibre c'est la passeport vers.....	p5
La fibre pour les entreprises et établissements publics dans le Jura.....	p5
<b>Les acteurs du projet THD dans le Jura.....</b>	<b>p6</b>
Jura numérique.....	p6
Altitude Infra et Prisme by Altitude Infra.....	p6
Les financeurs.....	p6
<b>Le déploiement du réseau public.....</b>	<b>p7</b>
<b>L'éligibilité = le prérequis indispensable pour accéder au réseau THD.....</b>	<b>p8-9</b>
Je ne suis pas éligible = déploiement en cours ou à venir.....	p8
Je ne suis pas éligible = bâtiment isolé.....	p8
Je ne suis pas éligible = bâtiment mal référencé.....	p8
Je ne suis pas éligible = mon gestionnaire d'immeuble n'a pas signé la convention.....	p8
Je ne suis pas éligible = bâtiment non-référencé.....	p8
Je suis éligible sur le site du réseau Prisme mais pas sur le site de l'opérateur de mon choix.....	p9
<b>Une fois éligible, je passe commande pour bénéficier du THD.....</b>	<b>p10-12</b>
Le raccordement à la fibre optique est-il payant ?.....	p10
Si je m'abonne à la fibre optique, est-ce que je peux garder mon numéro de téléphone fixe ?.....	p10
J'ai une adresse e-mail liée à mon opérateur, puis-je la conserver en allant chez un autre opérateur ?.....	p10
Les opérateurs présents sur le territoire pour le grand public.....	p10
Les offres à destination des professionnels.....	p11
Les offres à destination des collectivités.....	p12
<b>Comment se passe un raccordement ?.....</b>	<b>p12-17</b>
Raccordement d'une maison individuelle.....	p14
Raccordement d'immeubles collectifs.....	p15
Raccordement à l'intérieur du logement.....	p16
Le logement est déjà raccordé au moment de souscrire l'abonnement.....	p17
<b>Que faire en cas d'incident sur le réseau ?.....</b>	<b>p18-20</b>
J'ai détecté ou je suis à l'origine d'un dommage réseau ? Que faire ?.....	p18
Mon raccordement est en échec, que faire ?.....	p20
Une fois raccordé, je suis en panne. Que faire ?.....	p20
<b>Comment les activités sur votre territoire vont interagir avec le réseau ?.....</b>	<b>p21-23</b>
Les constructions neuves ou réhabilitations de bâtiments.....	p21
Enfouissement / dévoiement.....	p22
Elagage : quelles sont les obligations de chacun ?.....	p23
<b>Vos administrés ont des questions supplémentaires ?.....</b>	<b>p24</b>
<b>Liens utiles / Glossaire.....</b>	<b>p25</b>

# ÉDITO

## Le Président du Conseil Départemental du Jura



La fibre est désormais une réalité pour l'immense majorité des Jurassiens.

Dix ans après le lancement de ce chantier ambitieux, nous pouvons être fiers : notre département, rural et montagneux, dispose aujourd'hui d'**un réseau de Très Haut Débit moderne, fiable et ouvert.**

Cet accomplissement collectif est le fruit d'un engagement fort du **Conseil Départemental**, de ses partenaires publics et de l'opérateur **Prisme by Altitude Infra**, que je remercie pour avoir mené à bien cette mission.

Mais la fin du déploiement n'est pas une fin en soi : c'est le début d'une nouvelle étape.

Avec ce guide pratique, nous voulons accompagner les habitants, les entreprises et les collectivités pour mieux comprendre la commercialisation, l'entretien et la vie quotidienne du réseau. La fibre doit être un levier

d'égalité et d'attractivité, au service de l'économie, de l'éducation, de la santé, de la culture et de la solidarité.

En connectant chaque commune, nous avons posé les bases d'un Jura tourné vers l'avenir, enraciné dans ses valeurs et ouvert sur le monde. Ensemble, poursuivons cette dynamique numérique au bénéfice des Jurassiens.

**Gérôme FASSET**  
Président du Conseil Départemental du Jura

**Ju  
ra**  
LE DÉPARTEMENT

# ÉDITO

**Arnaud VAN TROEYEN, Directeur Général d'Altitude Infra**



Depuis plus de vingt ans, Altitude Infra s'impose comme le 1<sup>er</sup> partenaire des collectivités locales pour l'aménagement numérique des territoires. Notre mission : concevoir, déployer, exploiter et commercialiser des réseaux fiables, durables et accessibles à tous, en particulier dans les zones rurales.

Aujourd'hui, Altitude Infra est le 3<sup>ème</sup> opérateur d'infrastructures de fibre optique en France. Avec plus de 5 millions de prises FTTH contractualisées, dont 4,5 millions déjà déployées et 2,8 millions de foyers et entreprises raccordés, nous exploitons 29 Réseaux d'Initiative Publique couvrant 30 % des départements français. Notre réseau est ouvert aux quatre Opérateurs Commerciaux d'Envergure Nationale (OCEN) ainsi qu'à plus de 100 opérateurs partenaires, et s'appuie sur l'engagement quotidien de plus de 1 000 collaborateurs.

Les Réseaux d'Initiative Publique sont aujourd'hui à un tournant. Après une phase de construction exceptionnelle, le défi est désormais d'en assurer l'équilibre économique et la pérennité. Dans un contexte marqué par la fermeture progressive du cuivre, il est essentiel de garantir une exploitation de qualité,

une dynamique commerciale soutenue et une transparence dans la gestion de ces réseaux financés par la puissance publique.

Parallèlement, Altitude Infra prépare l'avenir. Nous investissons dans le développement d'infrastructures connectées complémentaires : bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE), solutions 5G, services de connectivité intelligente. Autant de leviers qui permettront aux territoires de répondre aux grands défis de la transition numérique, énergétique et environnementale.

Forts de plus de 5 milliards d'euros investis depuis notre création, de notre ancrage territorial et de l'engagement de nos équipes, nous continuerons à accompagner les collectivités pour bâtir un numérique fiable, durable et au service de tous.



# POURQUOI LA FIBRE OPTIQUE POUR TOUS DANS LE JURA?

Quel territoire, quelle collectivité, quelle entreprise, quelle famille peut aujourd'hui se passer du Très Haut Débit au quotidien ? Ce qui était prévisible au début des années 2010, quand le projet a été engagé, est aujourd'hui devenu une réalité !

## La fibre, c'est le passeport vers :

- ▶ L'égalité des citoyens devant les services publics de plus en plus dématérialisés.
- ▶ L'inexorable et impérative digitalisation des entreprises, quelle que soit leur taille.
- ▶ Le télétravail, apprécié pour la qualité de vie, mais aussi, parfois, contraint par les circonstances.
- ▶ La vitalité des espaces ruraux.
- ▶ Le tourisme.
- ▶ Et bien d'autres applications à inventer !

## La technologie de référence du XXI<sup>ème</sup> siècle :

- ▶ Une équivalence des débits partout sur le territoire.
- ▶ Un réseau neuf qui remplacera le réseau cuivre avant 2030.

## Les avantages des offres fibres :



- ▶ Des débits gigantesques et évolutifs.
- ▶ Un débit symétrique.
- ▶ Beaucoup moins de latence sur votre réseau informatique.
- ▶ Fiabilité de votre connexion très haut débit.

## La fibre pour les entreprises et établissements publics dans le Jura :

L'accès au Très Haut Débit est devenu indispensable à l'activité professionnelle des structures privées mais également publiques.

Plus encore, pour tous ceux qui en ont un usage « critique », c'est-à-dire qu'une coupure de service interrompt (quasi-) complètement l'activité professionnelle, il est indispensable de souscrire une offre adaptée, avec garantie de service renforcée (temps d'intervention, temps de rétablissement...).

**Pour bien choisir, il convient de bien s'assurer du service que l'on souscrit.**

**Il ne faut pas confondre :**

**1.** Les offres grand public améliorées, commercialisées comme « box Pro », qui se limitent bien souvent à une assistance téléphonique dédiée et des services additionnels (messagerie, site web, nom de domaine, ...), mais ne comprennent aucune priorisation de traitement des pannes survenant sur l'infrastructure.

**2.** Les offres professionnelles, qui intègrent des garanties de service (telles que : débits dédiés, délais d'intervention et de rétablissement).

**3.** Les offres entreprises, qui se traduisent par la construction d'un accès dédié et sécurisé, qui de fait restreint les pannes. C'est ce qu'on appelle une fibre dédiée.

Chaque cas est spécifique, n'hésitez pas à vous rapprocher de Prisme by Altitude Infra, en écrivant à l'adresse : [contact@prisme-fibre.fr](mailto:contact@prisme-fibre.fr) afin d'obtenir des conseils personnalisés pour vous orienter parmi les offres commerciales des Opérateurs Commerciaux (O.C.).



# LES ACTEURS DU PROJET TRÈS HAUT DÉBIT DANS LE JURA :

## JURA NUMÉRIQUE



À travers son Schéma Départemental d'Aménagement Numérique du Territoire, lancé en 2012, **le Département du Jura s'est donné pour objectif d'offrir le Très Haut Débit à tous les Jurassiens d'ici 2024.** Après consultation, la société Altitude Infra est retenue et réalisera le déploiement de la phase 2 afin de couvrir 100 % du territoire, dont elle a la responsabilité, en fibre optique.

## ALTITUDE INFRA ET PRISME BY ALTITUDE INFRA



3<sup>ème</sup> opérateur d'infrastructures de fibre optique en France, **Altitude Infra** permet à 13 millions de Français de bénéficier de la fibre optique. Avec plus de 5 millions de prises contractualisées à l'échelle nationale à travers 29 réseaux Très Haut Débit, Altitude Infra est un partenaire de confiance des collectivités, engagé à relever les défis complexes d'un aménagement numérique durable et pérenne. Forte de cette expertise, Altitude Infra accompagne également les collectivités et les entreprises dans le déploiement de toutes les infrastructures connectées en réseau : bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE), antennes 5G, solutions de connectivité intelligente, etc.



Grâce à sa société de projet dédiée : **Prisme by Altitude Infra**, implantée dans le Jura, Altitude Infra assure la conception, la construction, l'exploitation, la maintenance et la commercialisation du réseau fibre optique pour un total de **137 700 prises à terme** entièrement financées par Prisme, sans subventions publiques. En 2025, Prisme exploite et commercialise plus de 91 500 prises FTTH.

## LES CO-FINANCEURS



Plan France  
**Très Haut Débit**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Plan France Très Haut Débit est un plan gouvernemental lancé en février 2013 visant à couvrir l'intégralité du territoire national en très haut débit d'ici 2022, puis en fibre optique à 100% en 2025. Depuis 2017, l'État encourage par ailleurs le recours à l'investissement privé par le biais d'un contrat en affermage concessif. L'objectif est donc de proposer un accès Internet performant à l'ensemble des logements, des entreprises et des administrations, permettant ainsi à chaque citoyen, quelle que soit sa situation géographique, de pouvoir bénéficier des mêmes usages numériques et de mettre fin à la fracture numérique. Il distingue deux zones en France :

- ▶ Dans les zones urbaines (grandes agglomérations et chefs-lieux de département), les opérateurs privés (Orange/SFR) déploient les réseaux de fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH). Dans le Jura les deux zones urbaines sont : L'Espace Communautaire Lons Agglomération et Dole.
- ▶ Dans les territoires ruraux, les collectivités territoriales déploient des réseaux publics. Propriété des collectivités territoriales, ces réseaux d'initiative publique (RIP) proposent des services aux particuliers et entreprises via les Opérateurs Commerciaux (O.C.).

Le projet Très Haut Débit Prisme représente 167 millions d'euros, financés intégralement par **Altitude Infra**.

## Les Opérateurs Commerciaux (O.C.) commercialisent leurs offres et déclenchent les raccordements

Les particuliers, collectivités ou entreprises qui souhaitent être raccordés à la fibre et s'abonner aux services THD s'adressent à l'un des opérateurs commerciaux présents sur le réseau. L'O.C. est, sauf cas particulier, l'interlocuteur privilégié du client final.

Une fois qu'un abonnement est souscrit, l'O.C. se charge de prendre le rendez-vous avec son abonné et de réaliser ou de faire réaliser le raccordement final de son nouvel abonné.

**Vous trouverez** sur le site [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr) la liste des O.C. disponibles.

## Les utilisateurs finaux souscrivent leurs abonnements et signalent les pannes

Il y a 3 catégories d'utilisateurs finaux, chacune ayant ses spécificités et des offres adaptées auxquelles elle peut souscrire :

- ▶ **Grand Public** : Offres « triple Play » (TV, télévision, internet) ou simplement le téléphone : Ces offres sont distribuées par des O.C. nationaux ou locaux.

Ces offres ne comportent pas de garantie de service hors l'engagement de l'O.C. et de l'exploitant de faire leurs « meilleurs efforts » en cas de panne.

- ▶ **Collectivités** : Offres sur mesure portées par des opérateurs Pro, locaux et nationaux.
- ▶ **Entreprises** : Offres dédiées spécifiques selon les besoins et usages, portées par des opérateurs Pro, locaux et nationaux.

Lorsque l'utilisateur subit une panne ou un dérangement, il doit en premier lieu, **le signaler en contactant son O.C.** Dans un second temps, il peut, s'il le souhaite, signaler son problème auprès de sa mairie ou des équipes de Prisme à : <https://www.prisme-fibre.fr/nous-contacter/>

Si l'utilisateur final constate un **dommage sur le réseau** (poteau cassé, câble arraché, armoire taguée, forcée...), il peut faire un signalement sur le site : <https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/?DSP=Prisme>



# L'ÉLIGIBILITÉ : LE PRÉREQUIS INDISPENSABLE POUR BÉNÉFICIER DU THD

Vous devez d'abord vérifier si vous êtes éligible via le site [prisme-fibre.fr](http://prisme-fibre.fr) (hors Dole et Lons-le-Saunier).

Pour plus de renseignements sur les déploiements : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr) ou contactez votre intercommunalité.

Vous pouvez tester votre éligibilité sur le réseau public. Rendez-vous sur :

- ▶ [www.juranumerique.fr](http://www.juranumerique.fr) (phase 1)  
OU SUR
- ▶ [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr) (phase 2)

Testez votre éligibilité à la fibre sur notre site :



## Je ne suis pas éligible = bâtiment isolé

Votre logement est isolé. Il est recommandé de prendre contact avec les équipes de Prisme ([contact@prisme-fibre.fr](mailto:contact@prisme-fibre.fr)), afin d'étudier le besoin et la faisabilité du raccordement. À noter qu'en partie privée, le raccordement devra pouvoir emprunter les cheminements existants (aérien / souterrain). À défaut, la création ou la réparation de ceux-ci sont à la charge du propriétaire.

## Je ne suis pas éligible = bâtiment mal référencé

Une erreur ou un défaut de référencement d'adresse en amont du déploiement peuvent entraîner une réponse négative au test d'éligibilité. De manière très concrète :

- ▶ Le bâtiment existe bien dans les bases, il a été intégré au plan de déploiement.
- ▶ Une fibre en attente lui est affectée.
- ▶ Mais le système d'information ne connaît pas cette adresse, du point de vue de l'utilisateur et/ou de la base du Service d'Adresses National (SNA) de la Poste.
- ▶ L'O.C. reçoit un retour négatif à sa requête d'éligibilité = c'est un « faux négatif ».  
Pour résoudre le problème, rdv sur [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr) (Rubrique «Aide et Contact»).

## Je ne suis pas éligible = mon propriétaire gestionnaire d'immeuble n'a pas signé la convention

Dans le cas des immeubles collectifs (de 4 logements et plus), Prisme doit d'abord signer une convention d'occupation d'immeubles avec le propriétaire ou le syndic/ bailleur social.

L'attribution par la commune d'une adresse précise à chaque bâtiment est indispensable pour la commercialisation de la fibre optique. Tous les bâtiments doivent être numérotés avec un nom de voie (y compris les écarts et lieux-dits) et toutes les délibérations relatives aux ajouts/ changements d'adresse doivent être envoyées à votre mairie.

En principe, cette démarche administrative gratuite pour le propriétaire de l'immeuble est réalisée en amont de l'ouverture commerciale, mais il arrive que la prise de contact ait échoué ou que la convention ne soit pas encore signée.

Ensuite, Prisme fait installer dans l'immeuble un ou plusieurs boîtier(s) auxquels tous les logements seront raccordés après souscription d'un abonnement par l'occupant.

L'ensemble de ces démarches peut prendre plusieurs mois et il est donc utile de les anticiper.

**Si l'un de vos administrés identifie une erreur sur son adresse postale, il doit en avvertir les équipes de Prisme via la rubrique «Aide et Contact» du site web, afin que soit procédé à la rectification d'adresse.**

**Il est fortement déconseillé de souscrire un abonnement pour une adresse qui n'est pas la sienne. À court terme, ce qui peut sembler être efficace va conduire à des déconvenues pouvant aller jusqu'au démontage de la ligne fibre, qui aura de fait été indument raccordée, puisque sur une mauvaise adresse.**

**Je suis éligible sur le site du réseau Prisme by Altitude Infra mais pas sur le site d'un des quatre O.C. nationaux de mon choix :**

Cela ne signifie pas que vous ne pouvez pas accéder à un abonnement fibre.

Hormis le cas d'un problème d'adresse pas ou mal référencée (voir plus haut), cela signifie que l'O.C. retenu n'a pas encore installé dans votre secteur ses équipements lui permettant de s'interconnecter au réseau public déjà en service.

En effet, les O.C. nationaux installent leurs propres équipements dans chaque zone technique ouverte par Prisme selon un planning qui leur est propre. Un O.C. national pourra donc ne pas proposer ses offres pour toutes les adresses rendues éligibles par les équipes du réseau Prisme.

À contrario, les autres O.C. locaux (par opposition à un O.C. national) seront présents dès l'ouverture du réseau dans votre commune.

La liste des opérateurs présents sur le réseau est disponible sur le site internet : [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr)

# ▶ UNE FOIS ÉLIGIBLE, JE PASSE COMMANDE POUR BÉNÉFICIER DU THD

## LE RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE EST-IL PAYANT ?

### Pour les offres Grand Public :

La grande majorité des O.C. offre le coût du raccordement final. Il faut bien comparer les offres. Des frais de mise en service peuvent être fixés par les FAI selon leur politique commerciale. Chaque O.C. établit librement ses offres. Ainsi l'utilisateur final pourra choisir son abonnement Très Haut Débit parmi un large panel et étudier le meilleur rapport qualité-prix en fonction de ses besoins. Actuellement, les offres fibre optique existent à des tarifs comparables à ceux d'un abonnement ADSL.

### Pour les offres professionnelles ou à destination des collectivités :

Les frais d'accès varient selon la nature du raccordement : déploiement d'un nouveau câble ou d'un équipement dédié. Ces frais sont définis au cas par cas, dans le cadre de propositions sur-mesure présentées par les opérateurs sollicités pour établir leurs offres.

## SI JE M'ABONNE A LA FIBRE OPTIQUE, EST-CE QUE JE PEUX GARDER MON NUMERO DE TELEPHONE FIXE ?

Oui, c'est le principe dit de « **portabilité** ». Lors de la souscription de votre abonnement fibre, votre nouvel opérateur vous demandera votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Pour l'obtenir, il suffit d'appeler le 3179 depuis la ligne fixe concernée. Nous vous recommandons de ne pas résilier vous-même votre ligne ADSL. Votre nouvel opérateur fibre organisera la portabilité et la résiliation de votre précédent contrat.

## J'AI UNE ADRESSE E-MAIL LIÉE A MON OPERATEUR. PUIS-JE LA CONSERVER EN ALLANT CHEZ UN AUTRE OPERATEUR ?

Les opérateurs qui attribuent à leurs clients une adresse mail dans le cadre de leur offre sont tenus de proposer à ces derniers, lorsqu'ils changent de fournisseur, une offre leur permettant de continuer à avoir accès gratuitement à leurs messages durant un délai minimum de 6 mois.

Au-delà, rien ne l'empêche de ne pas conserver votre adresse mail et votre messagerie, ou bien de vous facturer le service. Ce délai de 6 mois vous laissera ainsi le temps de vous organiser et de réaliser une transition en douceur, en prévenant vos contacts et en mettant à jour les adresses e-mails des sites web sur lesquels vous êtes inscrits. D'une manière générale, il est conseillé d'utiliser des messageries dites « neutres » afin d'être indépendant de votre opérateur.

## Les opérateurs présents sur le territoire pour le grand public



Retrouvez la liste à jour des opérateurs sur le site : [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr)

### Les opérateurs locaux :



## Les opérateurs nationaux :



Vos administrés peuvent choisir l'opérateur de leur choix, qu'il soit local ou national. Prisme by Altitude Infra a un devoir de neutralité concernant le choix de l'opérateur par les administrés. Il ne prend pas parti et communique aux administrés l'ensemble des opérateurs présents sur le territoire.

## LES OFFRES À DESTINATION DES ENTREPRISES

### ► Des offres enrichies en services :

Une relation client améliorée.

Des garanties engageantes en cas d'incident = temps d'intervention, temps de rétablissement.

Une qualité de service adaptée à des usages spécifiques.

### ► Des exemples concrets nécessitant une qualité de service renforcée :

Terminaux de paiement pour les entreprises, professions libérales et commerces.

Télétravail = garantir l'accès aux serveurs distants et aux applications métiers (visioconférence, vidéo protection, plans numériques, e-commerce...).

Téléprésence, hébergement applicatif, infogérance, sauvegarde de données externalisées.

## Pour les professionnels et les collectivités

Retrouvez la liste à jour des opérateurs pour les professionnels et collectivités sur le site : [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr)



## LES OFFRES À DESTINATION DES COLLECTIVITÉS

Des offres dédiées, bâties « sur-mesure » pour répondre aux besoins et relever les défis de la transition numérique, énergétique et environnementale :

Sécuriser les services publics locaux et intercommunaux = interconnexion des bâtiments publics, redondance des serveurs, cours à la maison, télé-médecine...

Supervision à distance des sites sensibles = télérelève à distance, qualité de l'air, gestion de la température...

Sécurisation des sites et de l'espace public = vidéoprotection, contrôles d'accès à distance.

Rationalisation des dépenses et bénéfices environnementaux = capteurs, énergie, télécoms, impression...

Développement des territoires intelligents = éclairage public raisonné, arrêt de bus connecté...

Valorisation et visibilité des sites majeurs du patrimoine = circuit touristique connecté, vidéo promotionnelle, supervision de sites en vidéo...

Mise à disposition de la connectivité pour tous = « tiers-lieux », espace de coworking, pépinière d'entreprise, salle connectée pour les voyageurs...



## COMMENT SE PASSE UN RACCORDEMENT ?

Une fois l'éligibilité à la fibre confirmée, le demandeur doit souscrire un abonnement auprès de l'O.C. de son choix parmi ceux présents sur le réseau.

C'est l'opérateur qui vous proposera un rendez-vous pour le raccordement final.

Lors de l'installation, le technicien utilisera en priorité les gaines, fourreaux, conduites enterrées et colonnes montantes existantes.

Lorsque l'utilisateur final opte pour un O.C. national, c'est cet O.C. qui enverra l'un de ses sous-traitants pour réaliser le raccordement terminal et la mise en service.

### Raccordement pour une entreprise ou une entité publique :

Lors de l'établissement du devis, l'opérateur identifiera avec l'entreprise le local technique ou informatique et le cheminement de la fibre vers celui-ci.

**Le raccordement final est crucial. C'est la raison pour laquelle il est important que le particulier soit présent et attentif aux gestes de l'intervenant.**

#### Recommandations :

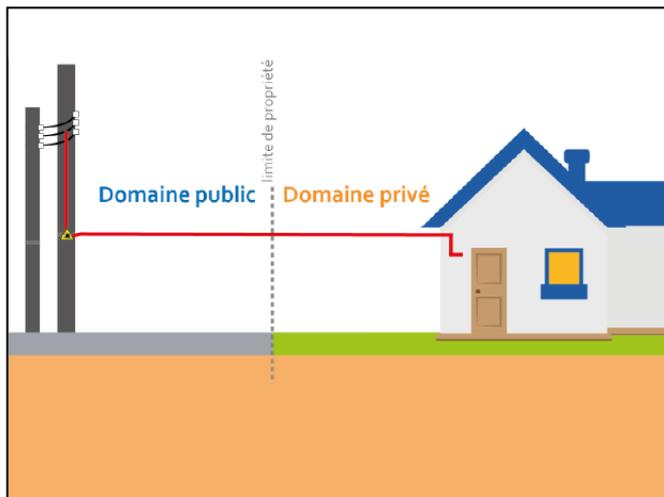
- Pour préparer le raccordement de son logement à la fibre optique, il est fortement conseillé de préalablement vérifier ses installations : cheminement en souterrain, aérien, façade, présence de réseaux secs et humides, végétation... et informer son Opérateur Commercial dès la prise de commande, des spécificités qu'il pourra rencontrer (mur épais à percer, accès en hauteur sous le toit...).

- Pendant le raccordement :
  - ▶ ne pas se laisser imposer l'emplacement de la prise et le parcours du câble dans votre domicile.
  - ▶ prévoir les goulottes ou gaine si vous souhaitez que le câble ne soit pas apparent.
  - ▶ ne pas laisser faire des percements dans des portes ou fenêtres.

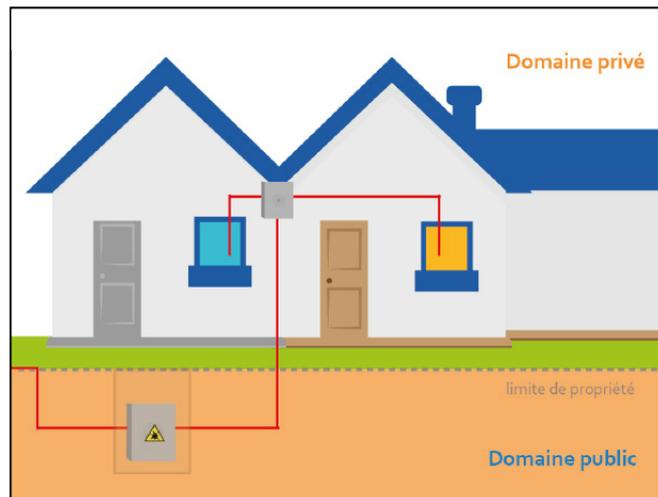
Toute situation anormale, portant atteinte aux biens privés ou publics, ou à la sécurité des personnes, doit conduire à une interruption immédiate de l'intervention avec signalement à l'O.C., et selon les cas aux personnes compétentes.

## Raccordement d'une maison individuelle

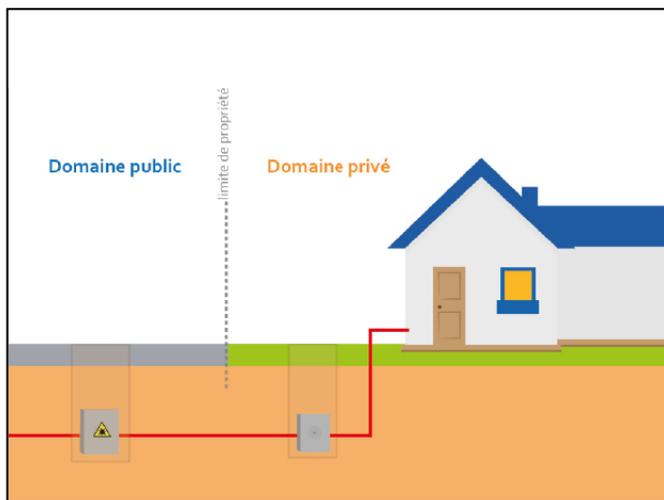
### Aérien



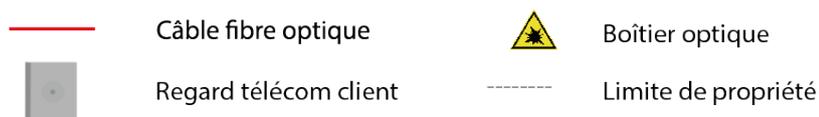
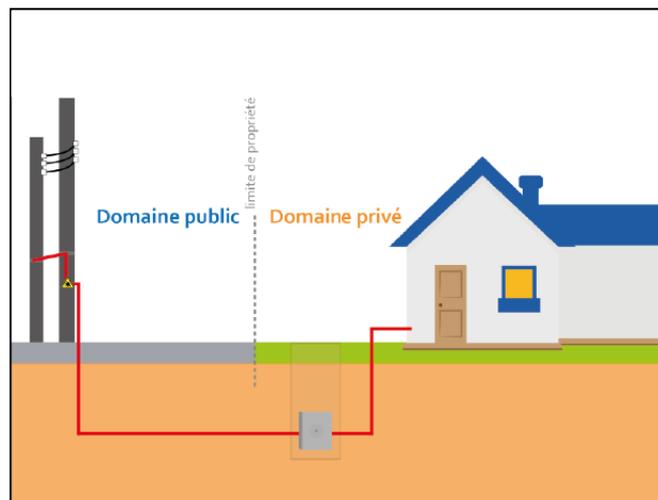
### Façade



### Souterrain



### Aéro-souterrain

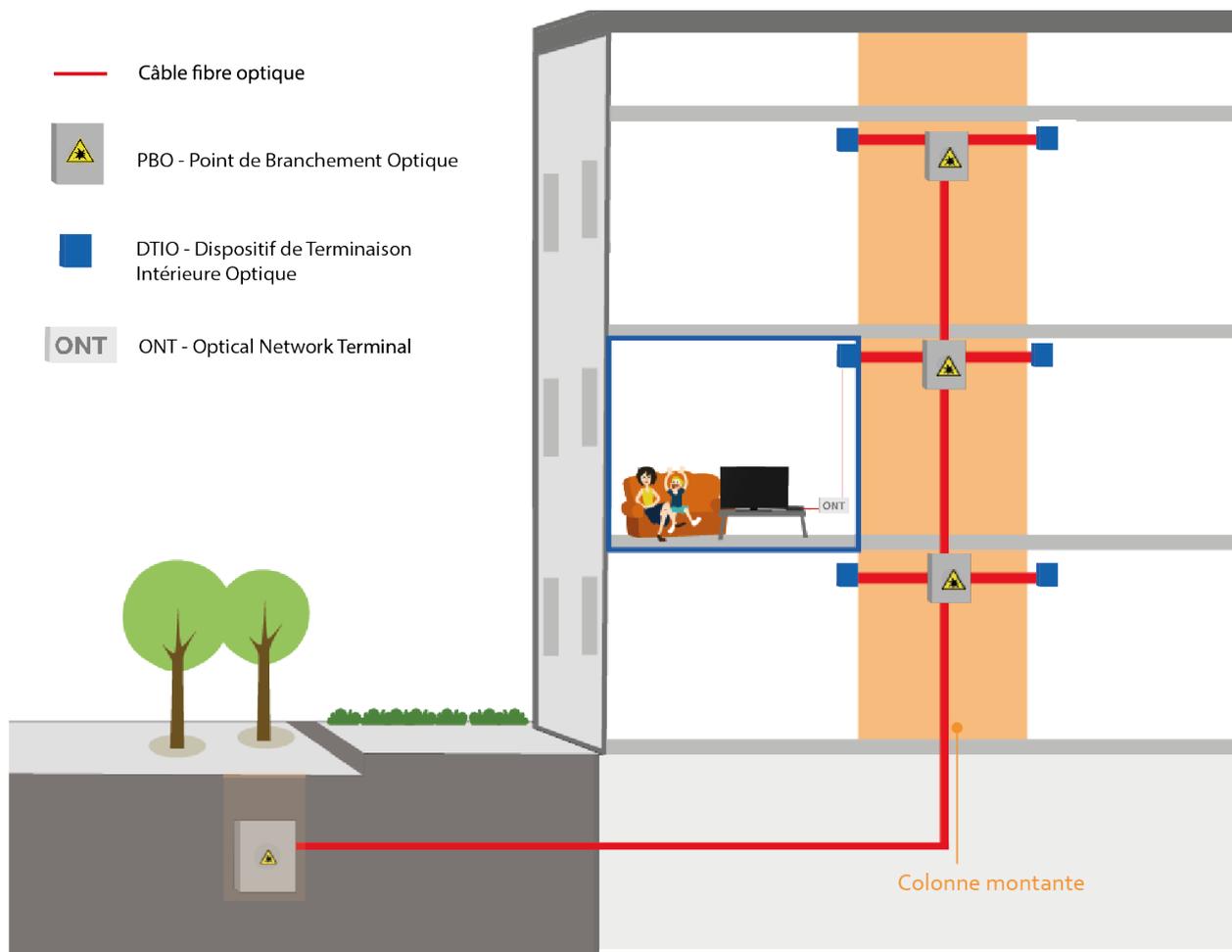


Pour réaliser le raccordement de maisons individuelles, un ou des techniciens mandatés par l'O.C. ou l'exploitant, procèdent au tirage d'un câble optique en fonction de la configuration du boîtier optique situé sur la voie publique (aérien, souterrain ou en façade) et de la pénétration du logement.

Pour un raccordement souterrain, la gaine doit être en bon état (non écrasée / non bouchée) pour permettre l'acheminement du câble jusqu'au point de pénétration du domicile.

Dans le cas contraire, il sera demandé à l'utilisateur final d'engager les travaux nécessaires au passage de la fibre optique sur son domaine privé ou de faire appel à une entreprise de terrassement. Les travaux engagés resteront à la charge du propriétaire jusqu'à la limite du domaine privé.

## Raccordement d'immeubles collectifs



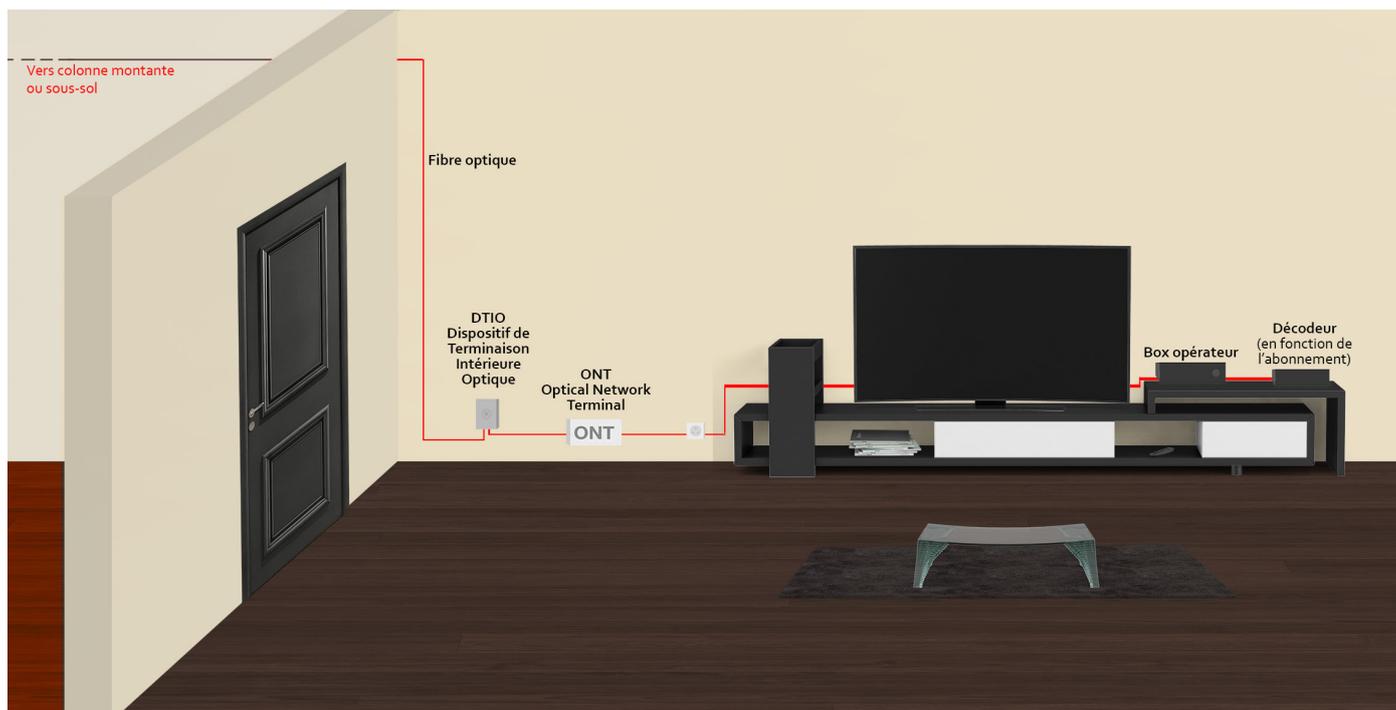
Pour raccorder les immeubles, la fibre optique est acheminée depuis la voie publique jusqu'à l'intérieur de l'immeuble, de préférence dans les parties communes pour en faciliter l'accès.

Elle emprunte ensuite autant que possible les colonnes montantes et gaines techniques.

Le raccordement consiste à déployer la fibre optique depuis les parties communes (le PBO), jusqu'à l'intérieur du logement. L'emplacement de la prise optique doit être étudié avec soin. Dans ce cas, c'est l'Opérateur d'Infrastructure qui effectue la pose du PBO et l'O.C. procède au raccordement final de l'abonné.



## Raccordement à l'intérieur du logement



Dans les maisons ou logements non équipés de coffret dédié, le technicien en charge du raccordement procède à l'installation du boîtier optique dans la pièce de vie, à proximité d'une prise électrique.

Dans les logements neufs ou réhabilités, le technicien peut procéder à l'installation de ces deux mêmes équipements (DTIO et ONT) dans le coffret prévu à cet effet.

**En cas d'échec de raccordement, l'Opérateur Commercial reste le contact privilégié de son client et assure l'interface avec le technicien fibre pour en connaître les raisons et y apporter une solution.**

### Pour aller plus loin sur le raccordement...

#### Quelques informations à retenir :

Le raccordement d'un logement à la fibre optique nécessite la présence de l'utilisateur final durant une demi-journée.

Reportez-vous au document « **Ma liste des bonnes pratiques pour un bon raccordement à la fibre optique** » joint à ce guide et également disponible sur [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr).

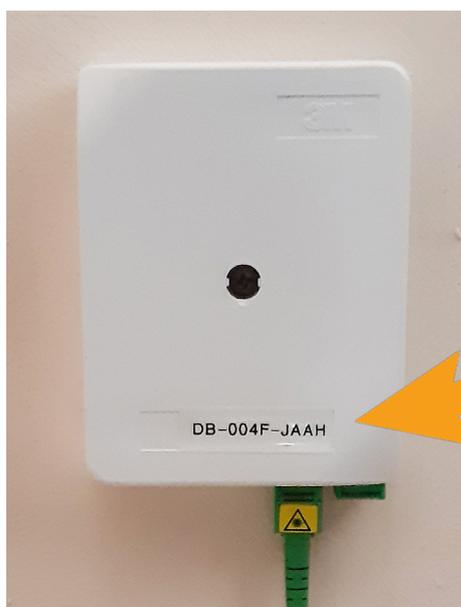
À compter de la date de souscription d'un abonnement auprès d'un Opérateur Commercial, il faut compter un minimum de 2 semaines pour le raccordement d'un domicile, sous réserve de la disponibilité des fourreaux en domaine public ou autorisation sur support aérien.

Vous pouvez vous référer au guide pratique d'Objectif Fibre disponible sur internet pour obtenir des informations plus détaillées : « **Guide Pratique au réseau en fibre optique FttH dans le parc immobilier existant (2020)** ».

## Le logement est déjà raccordé au moment de souscrire l'abonnement

L'utilisateur final emménage dans un logement déjà raccordé à la fibre ou change d'opérateur. Une prise optique est donc déjà installée dans le logement. Il ne sera pas nécessaire de refaire l'opération de raccordement.

Au moment de la commande, il est **impératif** que l'utilisateur final précise à son O.C. le numéro de la prise optique déjà présente dans le logement. Ce numéro sera essentiel pour que l'O.C. retrouve la ligne du logement.



**Référence prise (PTO) =**  
c'est le numéro qu'il faut donner au moment de  
la commande

# QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT SUR LE RÉSEAU ?

J'ai détecté ou je suis à l'origine d'un dommage réseau ? Que faire ?

Le signaler



Il faut tenir compte de la coexistence de deux réseaux télécom utilisant en grande partie les mêmes infrastructures (poteaux, conduites souterraines). En effet, dans un souci d'économie et de non-encombrement du domaine public, le déploiement de la fibre optique s'est appuyé en priorité sur les réseaux existants. En conséquence, un dommage sur le réseau fibre optique, peut concerner plusieurs gestionnaires (exploitants ou propriétaires selon les cas) d'infrastructures partagées.

C'est pourquoi, les signalements vont dépendre de la nature de l'élément du réseau endommagé :

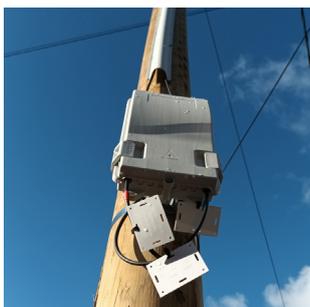
Gestionnaire possible à prévenir	Éléments du réseau endommagé				
Orange	poteau (bois, métal, composite)	armoire cuivre	chambre télécom	câble téléphonique cuivre	boîtier téléphonique cuivre
Prisme	poteau (bois, métal, composite)	armoire fibre / armoire PRM	chambre télécom logotée Prisme	câble fibre optique	boîtier fibre
Enedis	poteau électrique (béton, bois, métal)	Tout autre élément endommagé du réseau électrique présente un danger vital / une urgence absolue			

## Comment reconnaître facilement les différents types d'éléments ?

Pour les « contenants » optiques (bâtiments techniques, armoires, boîtiers), il y a le plus souvent un logo :



Les infrastructures du réseau Prisme by Altitude Infra :



Boîtier optique posé par les équipes de Prisme



Les poteaux qui appartiennent au réseau Prisme sont identifiables grâce à une étiquette



Pour les chambres, le logo Prisme est présent sur la trappe en fonte

Concrètement, jusqu'à 3 gestionnaires de réseau peuvent partager les mêmes parcours. Il faut prévenir celui ou ceux qui est(sont) impacté(s) par le dommage :

**Délégataire** = <https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/>

**Orange** = <https://signal-reseaux.orange.fr/> (réservé aux élus et collectivités)

**Enedis** = <https://www.enedis.fr/panne-et-interruption>

Plus les informations transmises seront **précises** (description du dommage), **documentées** (ex : photos) et **localisées** (ex : plan), plus l'exploitant sera en capacité d'intervenir de façon **proportionnée et efficace**.

Quand l'auteur du dommage est identifié, il convient de **noter ses coordonnées afin qu'il soit recontacté** dans le cadre de la prise en charge par les assurances.



*Techniciens Altitude Infra intervenant sur le réseau de fibre optique du Jura.*

## Mon raccordement est en échec. Que faire ?

Plusieurs cas de figure sont possibles mais il est absolument nécessaire que **l'opérateur qui a tenté le raccordement identifie clairement la cause de l'échec et qu'il transmette l'information à l'exploitant**. Ce signalement se fait via des outils informatiques communs entre l'opérateur et l'exploitant.

- ▶ Si l'échec est dû à un blocage sur le domaine privé (ex : gaine bouchée), le demandeur doit faire les démarches lui-même à ses frais pour résoudre le problème.
- ▶ Si le blocage est sur le domaine public, l'opération doit être réalisée par l'opérateur de la conduite. Cela suppose que l'exploitant ait été dûment informé par l'opérateur commercial, sans quoi il n'a pas le droit d'intervenir ou de faire intervenir quelqu'un. En fonction des travaux à réaliser, le délai peut être plus ou moins long.
- ▶ En cas de problème sur le réseau en amont du dernier boîtier (ex : ligne optique dysfonctionnelle), l'exploitant devra intervenir après information par l'opérateur.

Si les relances du particulier vers son opérateur ne suffisent pas, les élus et les particuliers peuvent en informer les équipes de Prisme qui analyseront au besoin la situation avec les intervenants (contact@prisme-fibre.fr).

La plupart des problèmes peuvent être traités en quelques semaines. Si la résolution du problème dépasse quelques semaines, l'utilisateur doit obtenir une information très précise sur le problème rencontré, sur l'acteur en charge de le traiter et sur la durée prévisionnelle de sa résolution.

Quoiqu'il en soit, sauf cas particulier, **il est anormal que l'identification et la résolution de problèmes de raccordement dépassent quelques semaines ou nécessitent plus de 2 à 3 rendez-vous clients**.

## Une fois raccordé, je suis en panne. Que faire ?

En premier lieu, l'utilisateur doit appeler son O.C. et s'assurer que celui-ci ouvre un ticket incident. Il est recommandé de conserver le numéro du ticket d'incident pour en faciliter le suivi et l'éventuelle « escalade ».

Dans le cas où la panne concernerait le réseau (et non les équipements du particulier ou ceux de l'O.C.), l'O.C. doit la notifier à Prisme via les outils qu'ils ont en commun.

Si aucune intervention ne se manifeste dans un délai de quelques heures à quelques jours après le signalement de la panne à l'O.C., le client peut s'adresser à sa mairie ou aux équipes de Prisme relancer le traitement de son ticket d'incident via notre site internet, rubrique «Aide et Contact».



Si la panne est sûrement ou très probablement due à un problème visible sur les infrastructures (ex : un câble arraché), il s'agit vraisemblablement d'un dommage réseau. L'utilisateur peut la signaler lui-même. En aucun cas, cela n'exempte l'abonné du signalement prioritaire à son opérateur.

# COMMENT LES ACTIVITÉS SUR VOTRE TERRITOIRE VONT INTERAGIR AVEC LE RÉSEAU ?

## Les constructions neuves ou réhabilitations de bâtiment

En cas de nouvelle construction (= construite après 2016) ou de bâtiment réaménagé pour créer plusieurs logements, il faut anticiper le raccordement au réseau fibre comme n'importe quelle autre adduction aux réseaux collectifs.

### Des obligations pèsent sur les aménageurs / constructeurs depuis 2016 :

*Cf : code de la construction et de l'habitation > article L111-5-1-1*



▶ Dans les programmes neufs (collectifs ou lotissement), le préfibrage est obligatoire. La loi Macron impose que les promoteurs assurent le déploiement fibre optique des projets immobiliers, des immeubles, maisons et lotissements dont le permis de construire ou le permis d'aménager est délivré après le 1er juillet 2016.

▶ Dans les zones déjà fibrées, il n'y a aucune obligation à demander le raccordement au réseau cuivre, qui est donc inutile et coûteux.

▶ Il est indispensable que le promoteur contacte les équipes de Prisme afin de réaliser le pré-fibrage en conformité avec l'ingénierie du réseau et qu'il lui transmette un dossier technique complet en fin d'opération.

Pour plus de renseignements : [contact@prisme-fibre.com](mailto:contact@prisme-fibre.com)

Attention, ces différentes démarches nécessitent jusqu'à plusieurs mois, il est donc recommandé de les réaliser en amont de la construction du bâtiment ou du programme.

## Démarches à réaliser sur [adduction.altitudeinfra.fr](http://adduction.altitudeinfra.fr)

Lors de la création de votre espace, il vous sera demandé un certificat d'adressage. Ce certificat est délivré par votre mairie.

Dans certains cas, Prisme doit réaliser des travaux pour modifier/étendre son réseau afin d'assurer l'éligibilité de la nouvelle construction. Prisme réalisera les études pour que le réseau arrive en limite de propriété.

Les infrastructures d'accueil (chambre, fourreaux...) seront, dans tous les cas, posées par l'aménageur qu'il soit public ou privé.

- ▶ Pour un lotissement public, les équipes de Prisme déploieront la fibre jusqu'en limite de chaque parcelle.
- ▶ Pour un lotissement privé, les équipes de Prisme déploieront la fibre jusqu'à l'entrée du lotissement. C'est l'aménageur qui a la responsabilité du déploiement intérieur de la fibre.

Concrètement, dans le cadre d'un lotissement privé, c'est au maître d'ouvrage de l'opération de financer et (faire) installer les infrastructures d'accueil (chambres, fourreaux) mais aussi les lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique (câblage dans la rue). Lorsque l'opération est terminée, en cas de transfert de la voirie à la commune (cas le plus courant), les chambres/fourreaux situés sous la voirie du lotissement sont intégrés au domaine public qui les mettra à la disposition des équipes de Prisme.

Des prescriptions techniques sont à respecter tant au niveau du génie civil télécom que du câblage pour que les installations posées par le constructeur soient exploitables par les équipes de Prisme.

Le constructeur veillera donc à se rapprocher des équipes de Prisme avant de signer un contrat de prestation de fibrage avec une entreprise.



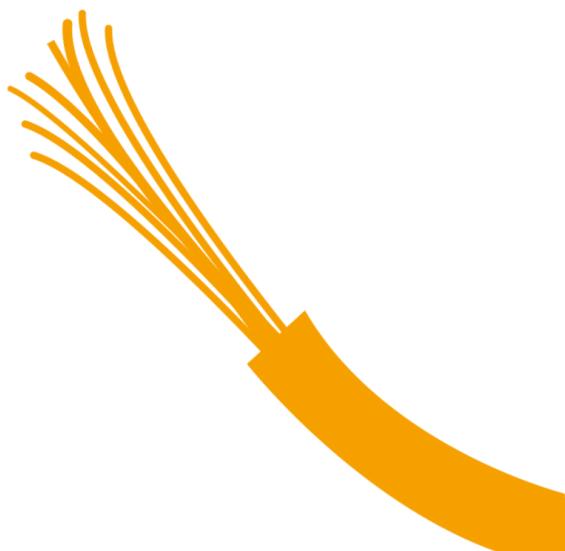
**Dans la mesure où la commune dispose d'un réseau fibre, l'aménageur du lotissement n'a aucune obligation de déployer le cuivre en plus de la fibre. En effet, la fin du réseau cuivre est déjà programmée et son démontage interviendra progressivement entre 2023 et 2030.**

### **Enfouissement / Dévoiement**

Une fois le réseau optique construit et mis en service, il arrive que les installations doivent être déplacées (« dévoyées ») ou enfouies en raison de nouveaux projets de voirie et d'urbanisme.

Les équipes de Prisme sont chargées d'enregistrer ces demandes et d'engager les travaux en coordination avec le demandeur.

Concernant les enfouissements de réseaux secs, un programme annuel est mis en oeuvre par le Syndicat d'électricité du Jura (SIDEJ) et inclut une procédure systématique de coordination pour le traitement des réseaux télécoms, incluant le réseau optique.



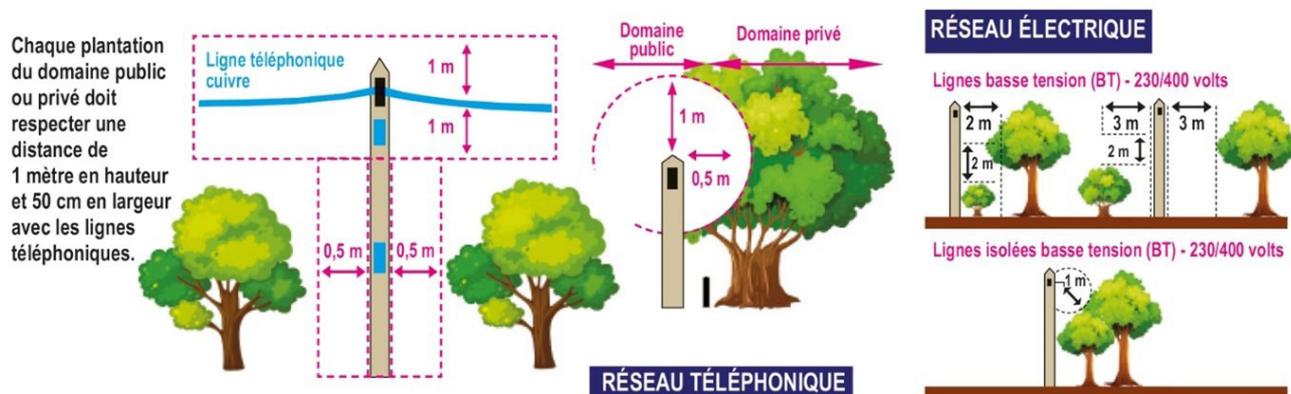
## Élagage : quelles sont les obligations de chacun ?

Lorsque les équipes de Prisme déploient la fibre, afin de ne pas pénaliser les délais d'aménagement du territoire, ils assurent le plus souvent à leurs frais et avec leurs moyens les travaux d'élagage nécessaires (travaux souvent dûs à un manque d'entretien pendant plusieurs années consécutives). Pour autant, le principe général (Code Civil) est que le propriétaire des arbres, arbustes, haies, a la responsabilité de l'élagage qui peut être vu comme une servitude attachée aux réseaux.

Ensuite, une fois le réseau déployé et en exploitation, l'élagage est nécessaire pour éviter des dommages au réseau, mais il est préférable de respecter les contraintes suivantes :

- ▶ L'élagage peut être interdit plusieurs mois dans l'année (période de nidification).
- ▶ Il peut être nécessaire de coordonner l'intervention avec le(les) exploitant(s) de réseau (cas de câbles enchevêtrés).
- ▶ Prévenir les exploitants concernés lorsqu'une campagne d'élagage est planifiée.

### Quelles sont les distances à respecter ?



En cas de défaillance du riverain et selon les cas de figure (végétation / réseau en domaine public / privé), l'opérateur et / ou le Maire peuvent prendre l'initiative de procéder à l'élagage, dans la plupart des cas aux frais du propriétaire de la végétation.

#### Textes de référence :

**art. 35 et 51 du Code des Postes et des Communications Electroniques (CPCE)**

**Guide CEREMA : L'entretien des réseaux de communications électroniques : élaguer pour préserver le présent et préparer l'avenir.**

**Articles de loi du code civil sur l'obligation de taille et d'élagage des propriétaires riverains (Art 671 – 672 – 673)**

**NB : le Maire a un rôle important à jouer pour rappeler aux propriétaires privés leurs obligations et dispose, au titre de ses pouvoirs de police, d'un pouvoir de mise en demeure de réaliser l'élagage des arbres pouvant endommager les câbles ou interrompre le service. L'article L.51 des codes des Postes et Communications Électroniques permet même, en cas de carence du propriétaire, l'exécution d'office des travaux par l'exploitant du réseau.**

# VOS ADMINISTRÉS ONT DES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES ?



Contactez l'exploitant du réseau, Prisme by Altitude Infra ici :

[www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr)

ou

03 39 97 97 97

## INFORMER LES ADMINISTRÉS

Élus, vous jouez un rôle essentiel dans l'information des habitants.

Tout au long du déploiement, les équipes de Prisme by Altitude Infra sont présentes pour vous accompagner et vous apporter les éléments nécessaires pour informer vos concitoyens.

**Des supports de communication seront à votre disposition :** flyers de présentation du projet, articles pour magazines municipaux et intercommunaux, flyers pédagogiques sur la fibre, foire aux questions...

Élus, membres du Conseil Municipal ou secrétaire de mairie, votre interlocutrice est :

**Maud RAVEL**

Directrice de Prisme by Altitude Infra

[maud.ravel@altitudeinfra.fr](mailto:maud.ravel@altitudeinfra.fr)

Rendez-vous sur le site internet [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr) pour connaître toute l'actualité du réseau fibre optique du Jura.





## LIENS UTILES

**Site de l'ARCEP** : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

**Site d'Objectif Fibre** : [www.objectif-fibre.fr](http://www.objectif-fibre.fr)

**Site de Jura Numérique** : [www.juranumerique.fr](http://www.juranumerique.fr)

**Site de Prisme by Altitude Infra** : [www.prisme-fibre.fr](http://www.prisme-fibre.fr)

**Site de déclaration d'incident Altitude Infra** : [www.dommmages-reseaux.altitudeinfra.fr/](http://www.dommmages-reseaux.altitudeinfra.fr/)

**Site de déclaration d'incident Orange** : [www.dommmages-reseaux.orange.fr/](http://www.dommmages-reseaux.orange.fr/)

**Site de déclaration d'incident Enedis** : [www.enedis.fr/panne-et-interruption](http://www.enedis.fr/panne-et-interruption)

**Site Céréma** : <https://smart-city.cerema.fr/>



## GLOSSAIRE

**ARCEP** : Autorité de Régulation des Communications Électroniques, des Postes et de la distribution de la presse est une autorité administrative indépendante chargée de réguler les communications électroniques et postales et la distribution de la presse en France.

**OC** : Opérateur Commercial.

**Ftth** : Fibre to the Home, - Fibre jusqu'à l'abonné.

**NRO** : Noeud de Raccordement Optique, un NRO peut desservir jusqu'à 10 000 foyers.

**ONT** : Optical Network Termination, est un dispositif qui permet de convertir un signal optique en signal électrique. Le plus souvent, intégré directement dans la « box » du FAI.

**PBO** : Point de Branchement Optique, un PBO est dédié à 5 ou 6 foyers.

**PTO** : Point de Terminaison Optique, il est généralement installé dans la pièce de vie.

**RIP** : Réseau d'Initiative Publique.

**SRO** : Sous-Répartiteur Optique, un SRO peut desservir jusqu'à 800 foyers.

# LA FIBRE DU JURA PRISME

by  altitude Infra.

Le déploiement de la fibre optique souhaité par le Département du Jura a été confié à Altitude Infra, sous la société Prisme by Altitude Infra, qui aura pour missions la reprise du réseau (FttH) existant (BFC Fibre) et la construction du nouveau réseau de fibre optique pour 137 700 foyers, entreprises et sites publics dans le Jura.



Plan France  
**Très Haut Débit**  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**Ju  
ra**  
LE DÉPARTEMENT