



# Fermeture du réseau cuivre Comment accompagner les entreprises dans leur transition vers la fibre optique ?

Ce guide pratique a pour objectif de fournir aux conseillers toutes les clés pour répondre aux sollicitations des entreprises sur le chantier de fermeture du réseau cuivre et l'arrêt des services téléphoniques historiques et DSL d'ici à 2030.



# Sommaire

|                                                                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sommaire.....</b>                                                                                                                 | <b>2</b>  |
| <b>Un guide pratique dédié aux conseillers aux entreprises.....</b>                                                                  | <b>3</b>  |
| <b>Le réseau cuivre, qu'est-ce que c'est et pourquoi va-t-il fermer ?.....</b>                                                       | <b>3</b>  |
| 1. Pourquoi le réseau cuivre va-t-il fermer ? .....                                                                                  | 4         |
| 2. Quel est le rôle de l'État dans la fermeture du cuivre ? .....                                                                    | 4         |
| 3. Comment va se passer la fermeture ? .....                                                                                         | 4         |
| 4. Comment savoir si une entreprise est concernée à court terme par la fermeture ? .....                                             | 5         |
| 5. Qui sont les acteurs du chantier de fermeture du réseau cuivre ? .....                                                            | 6         |
| <b>Comment va se passer la transition du réseau cuivre vers des technologies alternatives<br/>comme la fibre optique ? .....</b>     | <b>7</b>  |
| 1. Que doit faire l'entreprise lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ? ...                                     | 7         |
| 2. Quels sont les avantages de la fibre optique pour les entreprises ? .....                                                         | 7         |
| 3. Comment vérifier l'éligibilité d'une entreprise à la fibre optique ? .....                                                        | 8         |
| 4. Que doit faire une entreprise qui ne serait pas éligible à la fibre optique ? .....                                               | 8         |
| 5. La fibre optique coûte-t-elle plus cher que l'ADSL ? .....                                                                        | 9         |
| 6. Comment faire raccorder un local neuf au réseau en fibre optique ? .....                                                          | 9         |
| 7. En tant que locataire, comment une entreprise peut-elle faire raccorder ses locaux à la fibre<br>optique ? .....                  | 10        |
| 8. Quels types d'offres sont disponibles pour les entreprises ? .....                                                                | 11        |
| 9. Quelles protections contractuelles existent pour les TPE, PME et associations ? .....                                             | 12        |
| 10. Quelles sont les dispositions en vigueur pour les Etablissements Recevant du Public (ERP) ? ...                                  | 12        |
| <b>Vers qui l'utilisateur peut-il se tourner en cas de questions ? .....</b>                                                         | <b>13</b> |
| 1. Que faire en cas de problèmes au moment du raccordement à la fibre ou lors de son<br>utilisation ? .....                          | 13        |
| 2. Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ? .....                                                                        | 13        |
| 3. Vers quels prestataires peuvent se tourner les entreprises pour être accompagnées dans leur<br>passage à la fibre optique ? ..... | 14        |

## Un guide pratique dédié aux conseillers aux entreprises

Ce guide pratique est dédié aux conseillers des chambres consulaires et des autres structures qui accompagnent les entreprises. En tant que support d'information, il a vocation à **fournir les connaissances clés sur la fermeture du réseau cuivre, en cours partout sur le territoire, et dont l'impact sur les usages du numériques sera significatif d'ici à 2030.**

En tant que conseillers sur les sujets numériques vous pourriez être amené à :

- Répondre aux interrogations des entreprises de votre réseau sur l'arrêt des services RTC et xDSL reposant sur le réseau cuivre (de quoi s'agit-il ? que dois-je faire ? suis-je obligé de le faire ?) ;
- Allez au-devant des chefs d'entreprise, pour les informer de la nécessité prochaine de transitionner vers la fibre optique ou tout autre technologie alternative au réseau cuivre.

Ce guide pratique est donc conçu comme une foire aux questions afin de vous fournir les éléments de langage pour adresser les publics auxquels vous vous adressez

Pour l'ensemble de leurs questions, vous pouvez également rediriger les professionnels vers le site internet de l'Etat dédié à la fermeture du réseau cuivre : [treshautdebit.gouv.fr](http://treshautdebit.gouv.fr)



## Le réseau cuivre, qu'est-ce que c'est et pourquoi va-t-il fermer ?

Le réseau cuivre est le réseau de télécommunications historique déployé par l'opérateur Orange en France.

Il a permis d'apporter aux foyers et aux entreprises françaises, **via une « prise en forme de T », un accès au téléphone** (on parle de RTC pour réseau téléphonique commuté), et **un accès à l'internet haut débit** (on parle de DSL). Pour accompagner les usages actuels du numérique, le réseau cuivre va être fermé et remplacé par la fibre optique. **La fermeture du réseau cuivre concerne à la fois le réseau DSL (internet) et le RTC (la téléphonie fixe) qui fonctionnent le plus souvent avec la prise en T.**



Prise en T

©Philophoto stock.adobe.com

## 1. Pourquoi le réseau cuivre va-t-il fermer ?

Après 50 ans de service, le réseau cuivre est maintenant vieillissant. Il nécessite des réparations plus fréquentes, et ne permet plus toujours une qualité de connexion internet suffisante pour accompagner les usages du quotidien. Orange, qui est le propriétaire de l'infrastructure du réseau cuivre a donc décidé sa fermeture. La fermeture du réseau cuivre ne signifie pas la fin des services de téléphonie fixe et internet. Bien au contraire ! L'accès à l'internet et au téléphone sera désormais principalement assuré par la fibre optique, réseau plus moderne et performant.



### Bon à savoir

Même si l'entreprise n'a pas souscrit un contrat auprès d'Orange, elle est concernée. Si le réseau cuivre appartient à Orange, tous les autres opérateurs peuvent également commercialiser des abonnements qui utilisent cette infrastructure.

## 2. Quel est le rôle de l'État dans la fermeture du cuivre ?

Dans le cadre du **Plan France Très Haut débit (PFTHD)** lancé en 2013, l'Etat accompagne le déploiement de la fibre optique partout sur les territoires, en lien avec les collectivités territoriales et les opérateurs privés, et soutient financièrement son déploiement dans les zones d'initiative publique. Avec un soutien financier de l'Etat de l'ordre de 3,51 Mds€, le PFTHD est l'une des politiques publiques les plus importantes de la décennie. Son objectif : la généralisation de la fibre optique à 2025 sur tout le territoire français.

La fibre optique ayant vocation à se substituer au réseau cuivre, l'Etat veille à ce que la fermeture du réseau cuivre se traduise par une amélioration effective de la connectivité pour les usagers. La **Direction générale des entreprises** accompagne la communication des opérateurs auprès du grand public, des entreprises et des élus locaux. La communication de l'Etat s'avère nécessaire car les messages des opérateurs sont souvent perçus par les usagers comme du démarchage commercial. En outre, l'Etat a vocation à accompagner les publics éloignés du numérique et les entreprises dans cette transition technologique.

### Le Plan France Très Haut débit en chiffre

**36 Mds€** d'investissements publics et privés sur tout le territoire, dont **3,51 Mds€ de l'Etat** dans les zones les plus rurales

### Evolution du % de locaux éligibles à la fibre optique

2019 : **45%** des locaux éligibles à la fibre optique  
2021 : **67%** des locaux éligibles à la fibre optique  
2023 : **84%** des locaux éligibles à la fibre optique

### Evolution du nombre d'entreprises abonnées à la fibre<sup>1</sup>

2019 : **25%** des entreprises abonnées à la fibre optique  
2021 : **37%** des entreprises abonnées à la fibre optique  
2023 : **63%** des entreprises abonnées à la fibre optique

Pour aller plus loin : Consulter l'article du Ministère de l'Economie sur le Plan France Très Haut débit  
<https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/mesures/plan-france-tres-haut-debit-fibre-optique>

## 3. Comment va se passer la fermeture ?

La fermeture s'effectue **par lots de communes entre 2023 et 2030**, en commençant par les communes où la fibre est la plus déployée. Le chantier de déploiement de la fibre optique étant encore en cours, **les lots**

<sup>1</sup> Source : Baromètre Covage-Infratum 2023 sur « la fibre en entreprise » ; voir : [https://www.covage.com/wp-content/uploads/2023/07/Infographie-IFOP-COVAGE-2023\\_V3.pdf](https://www.covage.com/wp-content/uploads/2023/07/Infographie-IFOP-COVAGE-2023_V3.pdf)

**ne sont pas tous encore constitués et il n'est pas possible pour toutes les communes de savoir à quelle échéance les services seront officiellement coupés** (voir illustration n°1, colonne « identification et phase de partage »). En tout état de cause, Orange a annoncé la fermeture du réseau cuivre à horizon 2030, pour toutes les communes du territoire, en métropole comme en outre-mer.

Les lots de communes sont établis par Orange (l'opérateur propriétaire du réseau cuivre) en concertation avec les autres opérateurs et les maires des communes concernées. Lorsque la commune dans laquelle se situe l'entreprise sera sélectionnée pour un lot de fermeture, les clients présents dans cette commune seront avertis par leur opérateur, qui les invitera à migrer vers un abonnement à la fibre optique ou à toute autre technologie.

La fermeture du réseau intervient en deux temps :

- La **date de fermeture commerciale** à partir de laquelle il n'est plus possible de souscrire à de nouveaux abonnements internet DSL et téléphoniques. La fermeture commerciale intervient au moins 12 mois avant la fermeture technique du réseau sur la commune, parfois davantage. Elle est en pratique programmée pour l'ensemble des communes au plus tard le 31 janvier 2026, sous réserve du respect des critères de fermeture fixés par le gendarme des télécoms, l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). ;
- La **date de fermeture technique** à partir de laquelle les services reposant sur les réseaux cuivre (RTC et internet xDSL) sont coupés. Elle interviendra au plus tard en 2030 sur l'ensemble des communes.

| À ce jour les communes sont connues jusqu'au lot n°3 |       | Phase de partage | Fermeture commerciale | Fermeture technique | Estimation volume de locaux par lot | Volume total cumulé locaux fermés |
|------------------------------------------------------|-------|------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Phase de transition                                  | Lot 1 | T3 2022          | 31/01/2024            | 31/01/2025          | 210 000                             | 0,6%                              |
|                                                      | Lot 2 | T1 2023          | 27/01/2025            | 27/01/2026          | 954 000                             | 3%                                |
| Phase de partage                                     | Lot 3 | T4 2023          | 31/01/2026            | 31/01/2027          | 2,3M                                | 8%                                |
|                                                      | Lot 4 | T1 2025          |                       | 01/2028             | 7M                                  | 25%                               |
|                                                      | Lot 5 | T2 2025          |                       | 11/2028             | 10,5M                               | 50%                               |
|                                                      | Lot 6 | T2 2026          |                       | 11/2029             | 10,5M                               | 75%                               |
|                                                      | Lot 7 | T2 2027          |                       | 11/2030             | 10,5M                               | 100%                              |

Date à laquelle Orange communique sur les communes appartenant au lot n°X

Date à laquelle il n'est plus possible de s'abonner au DSL ou au RTC sur le lot de communes

Date à laquelle les services DSL et RTC sont coupés sur le lot de communes



La date de fermeture du cuivre n'est pas encore connue pour toutes les communes. La répartition se fait au fur et à mesure en fonction de l'avancement du déploiement de la fibre optique.

Illustration n°1 : Calendrier de fermeture du réseau cuivre – Source : Orange

#### 4. Comment savoir si une entreprise est concernée à court terme par la fermeture ?

Les entreprises concernées sont celles qui ont recours au cuivre, notamment pour :

- **Leur connexion Internet**, si leur facture ou leur contrat mentionnent un abonnement ADSL, SDSL ou VDSL.
- **Leurs appels téléphoniques** si elles utilisent un téléphone fixe, une ligne analogique et/ou un standard téléphonique (PABX) via le réseau téléphonique historique.

- **D'autres appareils reliés via des fils en cuivre**, comme les téléalarmes, ascenseurs, terminaux de paiement, lignes d'urgence, fax, etc.
- **La liaison entre leurs sites**, si cette dernière repose sur le réseau cuivre.

**Les entreprises qui ne sont pas concernées sont celles qui :**

- Ont souscrit un abonnement via la fibre optique pour leurs usages internet et téléphonie.
- Ont souscrit à toute technologie qui ne s'appuie pas sur le réseau cuivre comme le satellite, la 4G fixe ou la boucle locale radio.

**Pour savoir si la commune d'une entreprise ou de l'un de ses sites est concernée par la fermeture, vous pouvez vous rendre sur le moteur de recherche du site d'information du gouvernement sur la fermeture du réseau cuivre :**

<https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit/la-fermeture-du-reseau-cuivre-dans-votre-commune>

L'outil vous indiquera si la commune recherchée est concernée, et à quelle date.

*Points d'attention :*

- *La date de fermeture n'est pas encore connue pour toutes les communes ;*
- *Les opérateurs sont susceptibles de fermer les accès avant cette date, restez attentifs à leurs communications.*



### Les bons messages

En cas de doute, **les factures et les contrats** mentionnent les offres souscrites. Il est également conseillé de contacter son opérateur pour se faire assister dans sa démarche d'audit des solutions utilisées.

- A la date de fermeture technique de chaque commune, **les services de téléphonie fixe, d'internet et les autres services sur le réseau cuivre seront définitivement indisponibles**, il est **donc important d'anticiper le changement de technologie sans attendre l'annonce de la fermeture du réseau** sur sa commune pour éviter une coupure des services.
- Les usagers seront **avertis directement par leur opérateur** de la date d'arrêt des services et des actions à mettre en œuvre pour changer de technologie.
- Les **entreprises sont libres de souscrire à la technologie alternative qu'elles souhaitent** (fibre, 4G fixe, THD radio, satellite...) **auprès de l'opérateur de leur choix**.
- Si une entreprise dispose de plusieurs sites, il faudra vérifier pour chacun d'entre eux si des équipements fonctionnent encore grâce au réseau cuivre et à quelle échéance interviendra la fermeture pour chacune des communes concernées.

## 5. Qui sont les acteurs du chantier de fermeture du réseau cuivre ?

- Orange en tant que propriétaire du réseau cuivre **est chargé de piloter le chantier de fermeture**, en concertation avec **les autres opérateurs et les collectivités**.
- **L'opérateur d'infrastructure fibre ou le porteur de projet public dans les zones les plus rurales** est en charge du déploiement sur la commune. Il est différent selon les territoires.
- **Les opérateurs commerciaux** commercialisent des abonnements internet et/ou téléphonie fixe.
- **L'Etat** soutient le déploiement de la fibre optique dans le cadre du Plan France Très Haut débit. **L'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)** accompagne notamment les porteurs de projets de réseaux d'initiative publique dans l'avancement de leurs projets. La **Direction générale**

**des entreprises du Ministère de l'Économie** accompagne la mise en œuvre du PFTHD sur l'ensemble du territoire (zone d'initiative privée et publique) et anime la communication de l'Etat sur la fermeture du réseau cuivre. Les **préfectures de Régions et de département** organisent des comités de concertation locaux afin de s'assurer du bon déroulement du chantier de fermeture.

- L'**Arcep** (Autorité de Régulation des Communications Electroniques, des Postes et de la distribution de la Presse) est le régulateur des télécoms. L'Arcep fixe les règles qu'Orange et les autres opérateurs doivent respecter pour fermer le réseau cuivre.
- Les **associations d'élus** participent aux comités de concertation locaux et nationaux et font remonter les éventuels points d'attention des maires sur le déploiement de la fibre optique et le déroulé du chantier de fermeture.

---

## Comment va se passer la transition du réseau cuivre vers des technologies alternatives comme la fibre optique ?

### 1. Que doit faire l'entreprise lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ?

Les entreprises seront informées par leur opérateur dès que la commune de leur siège ou de l'un de leurs sites sera concernée par la fermeture du réseau cuivre. Dès lors, elles sont libres de souscrire à un abonnement internet et/ou téléphonique sur la fibre optique ou toute autre technologie, auprès de leur opérateur ou de tout autre opérateur de leur choix.

**Attention :** Même si la date de fermeture du réseau cuivre n'est pas encore annoncée et dans le cas où l'entreprise dispose d'abonnements téléphoniques et/ou internet DSL, elles sont invitées à anticiper et prendre contact dès à présent avec leur opérateur ou celui de leur choix.



#### Les bons messages

Il est **important** que les entreprises concernées anticipent la fermeture du réseau cuivre sans attendre afin de pouvoir :

- Anticiper le diagnostic des usages reposant sur le cuivre, suivant la dépendance de l'entreprise à cette infrastructure et la complexité de son réseau ;
- Éviter la précipitation à l'approche de la fermeture car les opérateurs peuvent être très sollicités à ce moment, ce qui peut rallonger le temps de raccordement ;
- Organiser la migration des équipements spécifiques (téléalarmes, ascenseurs) ;
- Réaliser les travaux de desserte internet éventuellement nécessaires au raccordement de leurs locaux.

### 2. Quels sont les avantages de la fibre optique pour les entreprises ?

**Numériser son entreprise commence par le fait de disposer d'une bonne connectivité.** C'est le socle indispensable pour permettre un accès confortable et sécurisé à une large gamme de services numériques.

**Qualité de connexion**



**Des communications de meilleure qualité :**

- ✓ Grâce à son débit élevé, la fibre optique permet **des communications fluides avec un renforcement de la qualité sonore et vidéo par rapport au réseau DSL**, ce qui est particulièrement pratique lors des réunions entre collaborateurs et avec des clients.
- ✓ La fibre optique permet une meilleure évolution de la base logicielle d'une entreprise : un changement de logiciel peut paraître anodin mais peut générer de grandes perturbations dans l'activité d'une entreprise si le débit DSL n'est plus adapté.

**Services proposés**



**Une offre de service étendue :**

- ✓ Le passage à la fibre entraîne, si ce n'est pas déjà fait, un passage « au tout IP », c'est à dire que toutes les communications (voix, données, images) passent par le réseau Internet. Ce basculement ouvre la voie à des services de téléphonie dans le cloud, dits Centrex IP et aux solutions de communications unifiées qui permettent de bénéficier de services innovants comme le fait de pouvoir **consulter les messages vocaux et les télécopies sur un ordinateur ou un smartphone**. Ainsi, il est possible de travailler à distance comme si l'on était dans les locaux de l'entreprise.
- ✓ Les offres fibre proposent aussi en option **des services de cybersécurité** de type pare-feu, filtrage, cryptage des données, adresse IP fixe, etc.
- ✓ Enfin, certains fournisseurs proposent aussi en option **des services de travail collaboratif** (visioconférence, partage de document, ...).

### 3. Comment vérifier l'éligibilité d'une entreprise à la fibre optique ?

**La fibre optique est la principale alternative au réseau DSL et RTC.** Depuis 2013, le Gouvernement soutient financièrement le déploiement de la fibre optique dans les zones rurales et les moins rentables pour les opérateurs dans le cadre du Plan France Très Haut débit<sup>2</sup>. Les déploiements sont encore en cours, pour atteindre d'ici 2025, la généralisation de la fibre optique sur tout le territoire.

Pour vérifier son éligibilité à la fibre optique, une entreprise peut :

- **Se rendre sur le site MaConnexionInternet (<https://maconnexioninternet.arcep.fr/>)** de l'Arcep, et renseigner son adresse pour voir si des offres sont proposées à l'adresse. **Attention**, le site ne recense que les offres grand public qui ne sont pas forcément adaptées aux besoins de l'entreprise.
- **Contactez son opérateur ou celui de son choix pour l'interroger sur les offres disponibles.**

### 4. Que doit faire une entreprise qui ne serait pas éligible à la fibre optique ?

**Les déploiements de la fibre optique ne sont pas encore terminés.** Dans le cadre du plan de déploiement de la fibre optique mené par le gouvernement et les opérateurs, les déploiements vont se poursuivre jusqu'à la généralisation de la fibre optique sur le territoire.

**Si l'entreprise n'est pas encore éligible à la fibre, pas d'inquiétude, le réseau cuivre ne pourra être fermé tant que ses locaux ne sont pas éligibles à la fibre optique.**

**Quelques exceptions à cette règle**, précisément encadrées par l'Arcep, le régulateur des télécoms, sont prévues : par exemple si un local n'était pas éligible à la fibre optique parce que le propriétaire s'oppose à son installation, Orange pourrait quand même fermer le réseau cuivre. Dans tous les cas, la fermeture du

<sup>2</sup> Pour plus d'info, voir : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/mesures/plan-france-tres-haut-debit-fibre-optique>

cuivre ne sera possible que si le local est éligible à une technologie alternative permettant le très haut débit (via le réseau mobile ou le satellite...).

**Pour aller plus loin :** Consulter les conditions préalables à la fermeture du réseau cuivre établies par l'Arcep (P.85 à 92) [https://www.arcep.fr/uploads/tx\\_gspublication/consultation-ADM7-projdec-marche1\\_fev2023.pdf](https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/consultation-ADM7-projdec-marche1_fev2023.pdf)



## Le dispositif : Cohésion numérique des territoires

S'il est indiqué sur [MaConnexionInternet](#) que la fibre optique n'est pas encore disponible, alors l'entreprise est susceptible d'être éligible à une aide de l'Etat pour financer l'achat des équipements nécessaires à la réception d'internet via des technologies hertziennes, c'est-à-dire le satellite ou le réseau mobile (la 4G fixe ou le THD radio). Il s'agit du dispositif « **Cohésion numérique des territoires** ». Ces offres sont moins adaptées aux besoins des entreprises que les réseaux fixes, mais peuvent servir d'appoint en cas de problèmes de connexion ou en attendant le raccordement à la fibre optique.

Le dispositif « Cohésion numérique des territoires » offre une réduction directe sur la facture d'équipement pouvant aller jusqu'à 300 €. Pour savoir si un usager est éligible au dispositif Cohésion numérique des territoires, il peut se rendre sur le site de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, au lien suivant : [Tester son éligibilité au dispositif Cohésion numérique des territoires](#)<sup>3</sup>

## 5. La fibre optique coûte-t-elle plus cher que l'ADSL ?

Concernant le prix, tout dépend de l'abonnement choisi. Si **la fibre optique est en général plus chère que l'ADSL**, elle offre des débits bien supérieurs, de l'ordre de 100Mbit/s contre 8 à 16 Mbit/s pour l'ADSL, ce qui permet une **connexion internet de meilleure qualité** pour des appels vidéo, les applications dans le cloud ou la connexion de plusieurs appareils en même temps sur le réseau.

## 6. Comment faire raccorder un local neuf au réseau en fibre optique ?

1. Dès la réception du permis de construire, le promoteur, le maître d'ouvrage ou le propriétaire doivent prendre contact avec l'opérateur en charge du déploiement de la fibre dans la commune. Dès qu'il sera contacté, l'opérateur d'infrastructure pourra intégrer le local dans ses plans de déploiement.

Pour les zones très denses, c'est-à-dire dans les grandes villes, tout opérateur volontaire est susceptible de déployer la fibre jusqu'à l'immeuble, sur demande.



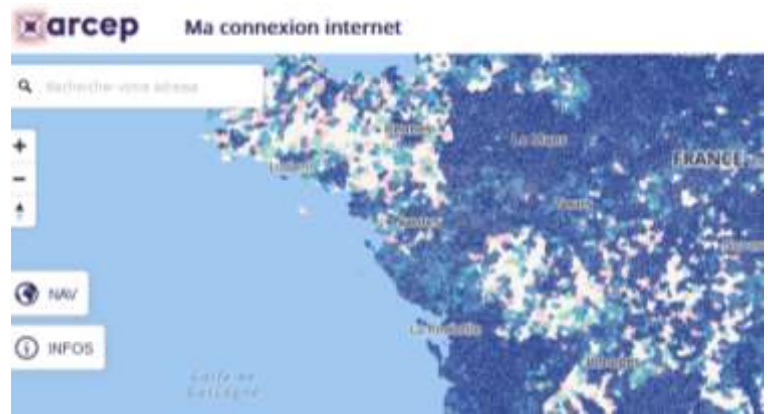
### L'outil : Carte Fibre

Pour connaître l'opérateur d'infrastructure chargé des déploiements du réseau sur sa commune, l'utilisateur peut se rendre sur le site CarteFibre : <https://www.cartefibre.arcep.fr>

---

<sup>3</sup> Pour tester son éligibilité, voir : <https://www.aménagement-numérique.gouv.fr/fr/bonhautdebit-aidefinanciere>

L'utilisateur renseigne son adresse postale dans l'encart en haut à gauche



L'utilisateur clique sur sa commune et se réfère à l'encart « opérateur d'infrastructure ».



2. **Le propriétaire est responsable de la réalisation des travaux nécessaires pour le raccordement en fibre optique à l'intérieur du domaine privé et jusqu'au point d'accès au réseau situé en limite de la zone formée par le droit du terrain en domaine public.** Il doit également prévoir le câblage sur la propriété privée. Sur le domaine public cela relève de la responsabilité de l'opérateur.
3. **L'opérateur d'infrastructure rend raccordable le logement au réseau en fibre optique.** Il dispose d'un délai de 3 mois pour le faire, une fois que toutes les infrastructures nécessaires ont été mises à sa disposition.

**Pour aller plus loin :** consulter la page web de l'Arcep à destination des particuliers et des promoteurs visant à rappeler les démarches à entamer pour le raccordement d'un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense, ainsi que les droits et les devoirs de chaque acteur intervenant dans cette opération : <https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/raccorder-batiment-neuf-fibre-optique-zone-moins-dense-demarches.html>

## 7. En tant que locataire, comment une entreprise peut-elle faire raccorder ses locaux à la fibre optique ?

1. **Le propriétaire doit être informé de l'intervention d'un technicien visant au raccordement du logement à la fibre optique ;**
2. **Le propriétaire ne peut s'opposer au raccordement du logement à la fibre optique que dans un nombre de cas restreints :**
  - a. Il peut s'opposer au raccordement à la fibre optique au motif que l'immeuble est déjà équipé de manière satisfaisante. Le propriétaire dispose d'un délai de 3 mois après la demande pour en informer le locataire. Si l'utilisateur estime que les installations disponibles ne permettent pas

de couvrir ses besoins, il peut en informer le propriétaire et saisir le tribunal judiciaire dans un délai d'un mois après son information, en précisant les motifs ;

- b. Le propriétaire peut s'opposer à l'installation de la fibre optique dans un immeuble de copropriétaire au motif que l'installation de ce réseau doit faire l'objet d'une décision prochaine. Dans ce cas, l'examen du projet d'installation de la fibre optique dans l'immeuble doit être mis à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale des copropriétaires. Le propriétaire dispose d'un délai de 3 mois après la demande pour en informer le locataire et préciser les éléments en sa possession liés au projet d'installation de la fibre dans l'immeuble.
  - i. Si le projet ne permet pas de répondre aux besoins du locataire, ce dernier en informe le propriétaire en précisant les motifs. Si aucun accord n'est trouvé dans un délai de six mois après la demande, le tribunal judiciaire peut être saisi.
  - ii. Si dans les six mois suivants la demande, le propriétaire n'a pas notifié la décision ferme de lancement des travaux, ou que les travaux n'ont pas été réalisés dans les six mois suivant cette décision, ou encore que le projet a été refusé lors de l'assemblée générale, le locataire peut réaliser les travaux de raccordement en fibre optique après l'en avoir informé.
- c. Si le propriétaire souhaite s'opposer au raccordement du local à la fibre optique en dehors des deux précédents cas, il dispose d'un délai de 6 mois suivant la demande du locataire pour saisir le tribunal judiciaire et doit l'en informer. En l'absence d'information au terme de ce délai, le locataire peut réaliser les travaux de raccordement en fibre optique conformément à sa demande initiale.

**En dehors des cas mentionnés, un propriétaire ne peut pas s'opposer à une demande de raccordement à la fibre optique.**

L'information (demande d'installation, opposition à la demande, saisine de la juridiction compétente) doit se faire par tout moyen qui permette de dater la réception de cette dernière au destinataire.

**Sources juridiques : article 1<sup>er</sup> et 2 du décret n°2009-53 du 15 janvier 2009**

## 8. Quels types d'offres sont disponibles pour les entreprises ?

En fonction de leurs besoins, les entreprises peuvent souscrire à une offre de différente nature :

- **Une offre de fibre standard** : très proche des offres Internet grand public, elle propose différents services en option, par exemple des lignes téléphoniques supplémentaires, des services dans le cloud ou une garantie de temps d'intervention ;
- **Une offre de fibre proposant une qualité de service renforcée, sur réseaux mutualisés ou dédiés** : elle propose des garanties de temps de rétablissement en cas de problème sur la ligne, en général 4h, et des débits minimums garantis et symétriques, c'est-à-dire aussi performants pour le téléchargement (débit descendant) que pour le transfert de données (débit montant) ;
- **Toute autre technologie satisfaisant** ses besoins (5G fixe, THD radio, satellites) ;
- **Une offre de téléphonie fixe sur IP** adaptée aux besoins de l'entreprise pour son standard téléphonique et les équipements raccordés type fax, alarme, télésurveillance, etc.

Les offres de fibre pour les entreprises proposent généralement deux niveaux de **garantie de service**, disponibles sur des plages horaires allant jusqu'à 7j/7, 24h/24, selon l'option choisie :

- **La garantie de temps d'intervention** (GTI) : l'opérateur s'engage à une durée maximale avant l'intervention de maintenance, sans garantie que le service soit rétabli (engagement de moyen).
- **La garantie de temps de rétablissement** (GTR) : l'opérateur s'engage à une durée maximale avant l'intervention de maintenance et le rétablissement du service (engagement de résultat).

Attention, certains opérateurs ont fait connaître leur volonté de fermer leurs réseaux 2G et 3G dans les années à venir : <https://www.fftelecoms.org/nos-travaux-et-champs-dactions/reseaux/foire-aux-questions-sur-la-fermeture-des-reseaux-2g-et-3g/> Si vous envisagez des solutions de remplacement basées sur le réseau mobile, pensez à privilégier des technologies plus récentes.

En fonction de ses besoins, l'entreprise, est invitée à contacter son opérateur ou l'opérateur de son choix pour identifier le type d'offre qui correspond le mieux à son activité, notamment en termes de garantie de service.

## 9. Quelles protections contractuelles existent pour les TPE, PME et associations ?

Lorsqu'elles souscrivent un contrat de services de communications électroniques, les micro-entreprises, petites entreprises et associations à but non lucratif sont protégées par certaines dispositions du Code de la consommation. Dans ce cadre, les fournisseurs de services de télécommunications électroniques ont des obligations :

- Fourniture d'un récapitulatif contractuel et d'un outil de suivi de la consommation
- Plafonnement de la durée d'engagement à 24 mois
- Conditions de résiliation facilement accessibles

Les micro-entreprises, petites entreprises et associations à but non lucratif doivent rester attentives à la lecture des conditions de renonciation à certaines dispositions proposées dans leur contrat. La renonciation doit être volontaire (il ne doit pas s'agir d'une case pré-cochée). Ces dispositions ne s'appliquent pas aux autres entreprises.

Pour plus d'informations vous pouvez visiter la page dédiée sur le site de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contrats-de-communications-electroniques-quelles-dispositions-pour-les-petits-professionnels>.

## 10. Quelles sont les dispositions en vigueur pour les Etablissements Recevant du Public (ERP) ?

Les Etablissements recevant du public (ERP) doivent faire l'objet d'une attention particulière pour leurs **systèmes d'alerte des secours** (liaison téléphonique avec les services d'urgences, pompiers, forces de l'ordre, etc.). En effet **les lignes sécurisées actuellement en place reposent bien souvent sur le réseau cuivre**. La réglementation a évolué pour prendre en considération les enjeux relatifs à la fermeture du réseau cuivre, et lever l'obligation de recourir à une ligne fixe prioritaire pour les établissements avec une capacité d'accueil de moins de 3000 personnes. L'arrêté du 11 septembre 2023<sup>4</sup> modifiant l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP) autorise désormais comme moyen d'alerte **tout moyen de communication répondant aux objectifs définis par l'arrêté**, en fonction de la capacité d'accueil de l'établissement.

---

<sup>4</sup> Voir <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048086110>

## Vers qui l'utilisateur peut-il se tourner en cas de questions ?

### 1. Que faire en cas de problèmes au moment du raccordement à la fibre ou lors de son utilisation ?

En règle générale, le réseau fibre est plus résilient que le réseau cuivre, et les pannes y sont plus rares, la qualité du service y est donc meilleure. En cas de problèmes au moment du raccordement, de déconnexion intempestive ou de problèmes de connexion persistants, **l'entreprise doit contacter son opérateur afin de rétablir sa connexion internet**. Certaines offres proposent des garanties de temps d'intervention ou des garanties de temps de rétablissement.



#### Bon à savoir

Après avoir signalé un problème à son opérateur, il est ensuite possible de signaler au régulateur des télécommunications, l'Arcep, les problèmes rencontrés au moment du raccordement à la fibre ou de son installation : <https://jalerte.arcep.fr>

### 2. Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ?

**En cas d'arnaque ou d'escroquerie**, l'entreprise doit contacter les services de police ou de gendarmerie. Cela peut par exemple ressembler à des individus se faisant passer pour de faux techniciens afin de retirer des câbles de cuivre.

**En cas de démarchage abusif ou de pratiques commerciales trompeuses**, un signalement peut être fait auprès de la répression des fraudes via l'outil « Signal Conso » et le [formulaire dédié](#).

*Cela peut par exemple être des appels ou des messages indésirables, ou une communication trompeuse indiquant que l'entreprise doit obligatoirement passer d'un abonnement DSL vers un abonnement fibre en restant chez le même opérateur, alors que l'entreprise est libre de choisir l'opérateur de son choix et l'offre qui lui convient le mieux.*

**En cas de litige contractuel et sous réserve des conditions évoquées ci-après** les entreprises peuvent saisir le Médiateur des entreprises. Le Médiateur des entreprises permet aux acteurs économiques publics ou privés de trouver, de façon amiable, et à titre gratuit et confidentiel, une solution à un différend avec un opérateur commercial grâce à l'intervention d'un tiers neutre, le médiateur. Pour qu'un dossier soit éligible, il doit respecter les conditions suivantes :

- avoir pris contact avec le service client de l'opérateur commercial dont les coordonnées sont disponibles sur le contrat et les factures ;
- en cas de réponse insatisfaisante, avoir adressé au service client un courrier de réclamation en recommandé avec accusé de réception.
- dans le cas où le service client n'apporte pas de réponse dans un délai d'1 mois ou si la réponse n'est pas satisfaisante, voire en cas d'urgence, il est possible de saisir le Médiateur des entreprises ou d'agir en justice.

Attention, seules les saisines relatives aux relations entre une entreprise et son opérateur commercial sont éligibles au médiateur (clauses contractuelles déséquilibrées, non-respect d'un accord verbal, etc.). Les problèmes relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure ne sont pas éligibles.

### **3. Vers quels prestataires peuvent se tourner les entreprises pour être accompagnées dans leur passage à la fibre optique ?**

**France Num**, initiative gouvernementale pour la transition numérique des TPE PME référence sur son site internet des experts du numérique qui accompagnent les entreprises : les Activateurs France Num. Ces professionnels, informés des aides et dispositifs publics en faveur de la numérisation, peuvent aider les entreprises à résoudre leurs problématiques d'accès au réseau internet et à tirer le meilleur parti de la fibre. Les entreprises peuvent librement contacter les Activateurs, qui se sont engagés à offrir un premier rendez-vous gratuit aux entreprises qui les sollicitent. La carte des activateurs est disponible au lien suivant : <https://www.francenum.gouv.fr/experts-du-numerique/carte-des-activateurs-france-num>

En cas de questions, vous pouvez consulter le site

<https://www.treshautdebit.gouv.fr>

Autres liens utiles

L'article de France Num sur la transition des entreprises vers le Très Haut Débit

Le guide de choix des offres télécoms pour les entreprises par l'Arcep

Le livre blanc de la Fédération Française des Telecom sur les usages spéciaux du RTC

The background is a light blue gradient with a complex network of glowing white lines and dots. These lines form a grid-like pattern with some branching and curved paths, resembling a circuit board or a data network. The dots are small and bright, scattered along the lines and in the open spaces. The overall effect is a futuristic, high-tech aesthetic.

Conception : **Direction générale des entreprises**  
Réalisation graphique : **Sircom**