



1ER OPÉRATEUR
D'INFRASTRUCTURES
INDÉPENDANT DE FRANCE,
DÉPLOIE, COMMERCIALISE ET
ASSURE LA MAINTENANCE DE SON
RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE.

FAQ
HÉRAULT
THD

+ D'INFOS SUR [XPFIBRE.COM/FAQ](https://xp fibre.com/faq)

JEUDI 1ER FÉVRIER 2024

SOMMAIRE

01 UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ

02 QUAND SERAI-JE ÉLIGIBLE À LA FIBRE ?

03 COMMENT RACCORDER SON PROJET IMMOBILIER
AU RÉSEAU XPFIBRE ?

04 COMMENT FAIRE EN CAS DE PROBLÈME
D'ACCÈS AU RÉSEAU ?

05 LIENS UTILES & GLOSSAIRE

Cliquer sur les textes
surlignés
vous renvoi
vers la section
ou
vers un lien sur internet

01

UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ

- COMMENT VÉRIFIER SI SON LOGEMENT EST RACCORDABLE ?
- QUE SIGNIFIE RACCORDEMENT À LA DEMANDE ?
- MON ADRESSE N'APPARAÎT PAS DANS LA CARTE D'ÉLIGIBILITÉ ?

UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ ?

Consulter la carte d'éligibilité
Hérault Numérique

Consulter la carte d'éligibilité du
constructeur XpFibre en charge de
l'exploitation de ma zone

Consulter la carte d'éligibilité Arcep
pour connaître l'état du déploiement du
très haut débit

Si votre logement est éligible, cela signifie qu'un point de branchement à la fibre optique a été installé permettant le raccordement de votre adresse. Le raccordement entre votre habitation et ce point de branchement est assuré par votre opérateur commercial lors de la souscription à un abonnement fibre. Pour vérifier si votre opérateur est bien présent sur la zone déployée par le constructeur du réseau, veuillez contacter son service commercial.

Consulter la liste des opérateurs
disponibles dans ma zone

FAQ XpFibre, qui sont les
opérateurs disponibles ?

Mon adresse est raccordable au réseau Hérault Numérique cependant je ne suis pas éligible à l'offre commerciale de mon fournisseur d'accès internet (opérateur commercial)

Si l'offre du fournisseur de votre choix n'est pas encore disponible à votre adresse, cela signifie qu'il doit finaliser l'installation de ses propres équipements sur le réseau. D'autres explications peuvent justifier un délai de latence entre l'ouverture du réseau par le constructeur et l'ouverture commerciale auprès du fournisseur. Vous pouvez manifester votre intérêt auprès du service commercial de votre opérateur afin d'être recontacté lorsque son offre sera disponible sur votre zone.

Note : Les opérateurs commerciaux souhaitent commercialiser l'ensemble des zones sans distinctions.

UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ ?

Mon adresse est éligible et raccordable à la demande : Que dois-je faire ?

Les logements isolés sont bien éligibles et raccordables à la demande. Pour vérifier le statut du logement, rdv sur la carte d'éligibilité.

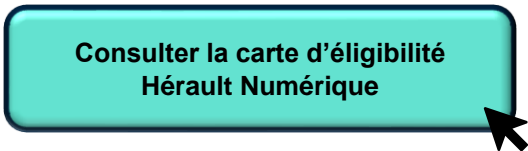
Le réseau d'initiative publique «Hérault Numérique» permettra le raccordement des nombreux bâtiments isolés dans le département. Leur raccordement se fera « sur demande » après l'ouverture à la commercialisation du secteur dont ils dépendent. Une extension de travaux sera réalisée par le constructeur sans surcoût pour l'utilisateur afin d'installer un point de branchement à proximité de l'habitation. Il suffira alors de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur pour déclencher le raccordement du bâtiment.

En moyenne, après une demande de raccordement auprès de votre opérateur, six mois sont nécessaires pour bénéficier de la fibre (qui empruntera soit les infrastructures existantes en aérien ou en souterrain, soit les nouveaux poteaux nécessaires pour raccorder votre logement).

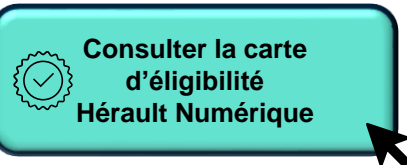
Voici la procédure à suivre pour l'utilisateur :

1. Récupérer l'adresse et la référence de votre logement depuis la carte d'éligibilité Hérault Numérique
2. Contacter les fournisseurs d'accès disponibles pour le raccordement à la fibre :
 - En suivant ce lien : <https://numerique.herault.fr/1176-liste-operateurs.htm>
 - Ou en consultant le site de l'entreprise en charge de l'exploitation du réseau de fibre optique Hérault Numérique : <https://xpfibre.com/reseaux/herault-thd>
3. Un fois le fournisseur d'accès choisi, vérifier si son offre fibre est disponible pour votre adresse afin de souscrire à un abonnement. (Préciser qu'il s'agit d'un raccordement à la demande)
4. Le fournisseur suivra ensuite les travaux d'extensions auprès d'Hérault THD en charge de la construction du réseau (délais 6 mois)
5. Un fois l'extension de réseau terminée, votre fournisseur se charge de récupérer les informations techniques auprès de l'opérateur en charge de l'exploitation du réseau.
6. Un rdv vous sera ensuite proposé par votre fournisseur afin de finaliser le raccordement (entre le point de branchement déployé lors de l'extension et votre logement à raccorder) environ 4 semaines après la fin des travaux d'extension.

Note : Certains opérateurs n'assurent pas ce type de suivi de raccordement, consulter le service commercial de votre opérateur en indiquant que votre logement nécessite un raccordement à la demande auprès du constructeur XpFibre.



UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ ?



Mon adresse n'est pas référencée ou n'est pas reconnue dans les bases d'éligibilités : que faire ?

Si uniquement votre logement n'apparaît pas et que d'autres logements à proximité sont éligibles, faites une demande de référencement d'adresse auprès de l'opérateur fibre que vous aurez choisie, il se rapprochera de XpFibre pour confirmer l'éligibilité et l'accès au réseau afin d'assurer le raccordement de votre logement.



Vous pouvez aussi effectuer une demande référencement ou modification d'adresse à XpFibre en charge de l'exploitation du réseau fibre optique, Veuillez faire la demande en suivant le lien ci-dessous (sujet : Mon logement semble avoir été oublié par le déploiement de la fibre) :

<https://xpfibre.com/contact>

Voici les documents nécessaires à la prise en charge de la demande :

- une vue aérienne du logement, depuis la carte référençant les logements raccordables sur le réseau <https://numerique.herault.fr/#par7700> ou coordonnées GPS (via google maps)
- le numéro et la section de la parcelle cadastrale où se situe la maison (<https://www.geoportail.gouv.fr/carte>)
- le certificat de numérotation ou d'adressage fourni par la mairie

Note : Si votre demande concerne l'adduction d'une construction neuve au réseau de fibre optique dans le cadre d'une nouvelle construction (de 1 à 3 logements ou locaux professionnels), nous vous remercions de bien vouloir suivre le formulaire ci-dessous :

<https://www.xpfibre.com/particulier#construction>

UN TEST D'ÉLIGIBILITÉ ?

Mon adresse est erronée dans la base d'éligibilité.

Votre demande concerne la modification de votre adresse afin de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur commercial dans le cadre du raccordement de votre habitation au réseau de fibre optique d'initiative publique, Hérault Numérique.

Lors de la souscription à un abonnement, indiquer à votre fournisseur que votre adresse postale ne correspond pas à l'adresse référencée par XpFibre. Après vérification de votre fournisseur dans base de données de l'opérateur d'immeuble XpFibre, il se chargera de valider la modification d'adresse à apporter auprès de XpFibre.

[Consulter la liste des opérateurs disponibles dans ma zone](#)

Vous pouvez également faire une demande de modification d'adresse à XpFibre, l'opérateur d'immeuble en charge de l'exploitation du réseau fibre optique sur votre zone, en suivant le lien ci-dessous (sujet : Un test d'éligibilité) :

<https://xpfibre.com/contact>

Note : La mise à jour de l'adresse s'opère environ 1 mois après la réception des documents demandés. Ce délai peut varier en fonction de la fréquence de la mise à jour de la base de données auprès des opérateurs commerciaux. Cependant il est possible d'indiquer la référence immeuble du constructeur (exemple : HT-BAT-xxxxx) en cliquant sur la pastille adossée à votre logement depuis la [carte d'éligibilité Hérault Numérique](#) afin de compléter les informations liées à votre commande.

02

QUAND SERAI-JE ÉLIGIBLE À LA FIBRE ?

- MON LOGEMENT N'EST PAS ENCORE ÉLIGIBLE, POURQUOI ?
- QUAND MA ZONE SERA-T-ELLE ÉLIGIBLE ?

02 QUAND SERAI-JE ÉLIGIBLE À LA FIBRE ?

Mon logement est référencé mais non encore éligible ou raccordable

Votre logement est en cours de déploiement.

Cela signifie que les travaux et/ou démarches administratives nécessaires au raccordement final du logement ne sont pas encore terminés.

Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur la [carte d'éligibilité Hérault Numérique](#) ou la [carte du constructeur XpFibre](#),

Vous pouvez manifester votre intérêt auprès d'un opérateur afin d'être recontacté lorsque l'adresse sera raccordable.

Note : Vous pouvez effectuer une prise d'intérêt auprès de votre opérateur commercial. Dès que l'adresse sera éligible auprès du constructeur, vous serez recontacté afin de valider la commande et une prise de rendez-vous afin de finaliser le raccordement de votre habitation au réseau.

D'autres réponses à vos questions sur
l'éligibilité de votre logement ?

02 QUAND SERAI-JE ÉLIGIBLE À LA FIBRE ?

Quand ma zone sera-t-elle éligible ?

Nous n'avons pour le moment pas de date concernant la fin des travaux de déploiement du réseau dans la zone permettant le raccordement des logements sur votre commune.

Dès finalisation des travaux, nous avertissons l'ensemble des opérateurs commerciaux de la date d'ouverture commerciale de la zone. Une fois la date de gel commercial échu, les opérateurs peuvent raccorder leurs clients sur la zone. Votre adresse est donc raccordable.

[Découvrir l'état de déploiement du réseau
Hérault Numérique](#)

Note : Vous pouvez effectuer une prise d'intérêt auprès de votre opérateur commercial. Dès que l'adresse sera éligible auprès du constructeur, vous serez recontacté afin de valider la commande et une prise de rendez-vous afin de finaliser le raccordement de votre habitation au réseau.

03

COMMENT RACCORDER SON PROJET IMMOBILIER AU RÉSEAU XPFIBRE ?

- PROJET IMMOBILIER, COMMENT LE RACCORDER ?
- NOUVELLE CONSTRUCTION, QUE DOIS JE FAIRE ?
- COMMENT OBTENIR UNE CONVENTION D'INSTALLATION POUR MA COPROPRIÉTÉ ?

03 COMMENT RACCORDER SON PROJET IMMOBILIER AU RÉSEAU XPFIBRE ?

Vous êtes un professionnel de la construction et vous venez d'obtenir l'accord d'un permis de construire ou d'un permis d'aménager pour un nouveau programme immobilier auprès du service urbanisme d'une commune dont XpFibre est en charge du déploiement et de l'exploitation du réseau en FIBRE OPTIQUE.

XpFibre, en tant qu'opérateur d'infrastructure est en charge de déployer la fibre optique et intègre tout nouveau programme immobilier dans le plan de déploiement et de densification du réseau.

Pour ce faire, Xp Fibre a besoin de connaître vos projets immobiliers en cours ou à venir.

Le réseau de Fibre optique déployé par XpFibre est neutre et ouvert à tous les opérateurs. Le grand public, comme les entreprises, peuvent souscrire au fournisseur d'accès de leur choix.

Vous êtes un promoteur ou aménageur et vous souhaitez raccorder votre projet immobilier (à partir de 4 logements ou locaux professionnels) ?

Exemples : immeuble collectif, ensemble composé d'immeubles collectifs et de maisons, lotissement ou zone artisanal, zone d'aménagement concertée

[Déclarer un programme immobilier](#)

[Télécharger le Cahier technique d'ingénierie et d'installation](#)

Pour votre information, dans le cas d'un lotissement neuf, la réalisation de l'infrastructure d'accueil télécom est à la charge du bénéficiaire du permis d'aménagement/de construction conformément à l'article L.332-15 du code l'urbanisme.

Vous trouverez les détails techniques et le cadre réglementaire concernant l'adduction au réseau en suivant ce lien :

[Objectif Fibre - guide pratique 2022 - Installation d'un réseau en fibre optique FttH dans les immeubles neufs ou rénovés, résidentiels ou mixtes.](#)

Pour en savoir davantage sur les démarches de raccordement d'un bâtiment neuf

03 NOUVELLE CONSTRUCTION, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Pour raccorder votre logement au réseau et rendre l'adresse éligible auprès des opérateurs commerciaux, nous vous proposons plusieurs prestations permettant d'assurer la réalisation et/ou la mise en conformité de l'adduction* au réseau. Dans certains cas, des travaux préparatoires à la charge des pétitionnaires sont à réaliser.

Déclarer une nouvelle construction

Si votre habitation fait partie d'un nouveau lotissement, votre promoteur immobilier, aménageur ou lotisseur doit déposer un dossier auprès d'Xp Fibre.

Selon votre situation, les travaux pourront prendre plusieurs mois, au même titre que les travaux d'accès aux autres réseaux (eau, électricité, gaz). C'est la raison pour laquelle, il est nécessaire de nous contacter et de finaliser votre demande (avec toutes les pièces justificatives conformément) 6 mois minimum avant votre emménagement.

Voici les pièces à fournir dans le cadre du dépôt d'une demande :

- _ Certificat d'adressage (à demander à votre mairie, l'adresse doit être renseignée et certifiée dans la base : <https://adresse.data.gouv.fr/base-adresse-nationale>)
- _ Plan cadastral
- _ Plan de masse (situer le cheminement des différents réseaux : télécom, électricité, gaz, assainissement)
- _ Permis de construire validé
- _ Photo de la chambre ou regard situé sur la limite de votre propriété ou/et une photo montrant l'arrivée de la gaine au point de raccordement au réseau (chambre ouverte ou pied du poteau)

Une fois le dossier validé par Xp Fibre, vous pourrez y suivre l'avancement de votre dossier en suivant ce lien : <https://oc3.xpfibre.com/> (utiliser l'adresse mail renseigné lors de la création de votre dossier pour accéder à votre espace client).

Une fois l'adduction terminée et votre adresse éligible dans notre base d'éligibilité partagée avec les opérateurs commerciaux, vous pourrez ensuite souscrire à un abonnement auprès de l'un des fournisseurs d'accès à internet qui se chargera de finaliser le raccordement de votre logement.

Note : Vous trouverez davantage de détails techniques et le cadre réglementaire concernant l'adduction au réseau optique FttH pour les ensembles immobiliers : « Guide Pratique : Objectif fibre 2022 » (page 50) en suivant ce lien : <https://www.objectif-fibre.fr/files/documents/guide-2022.pdf>

Pour [en savoir davantage sur les démarches de raccordement d'un bâtiment neuf](#)

Qu'est-ce que l'adduction?

1 Infrastructure en partie privative, à l'intérieur de votre parcelle

2 Infrastructure sur le domaine public « au droit du terrain »

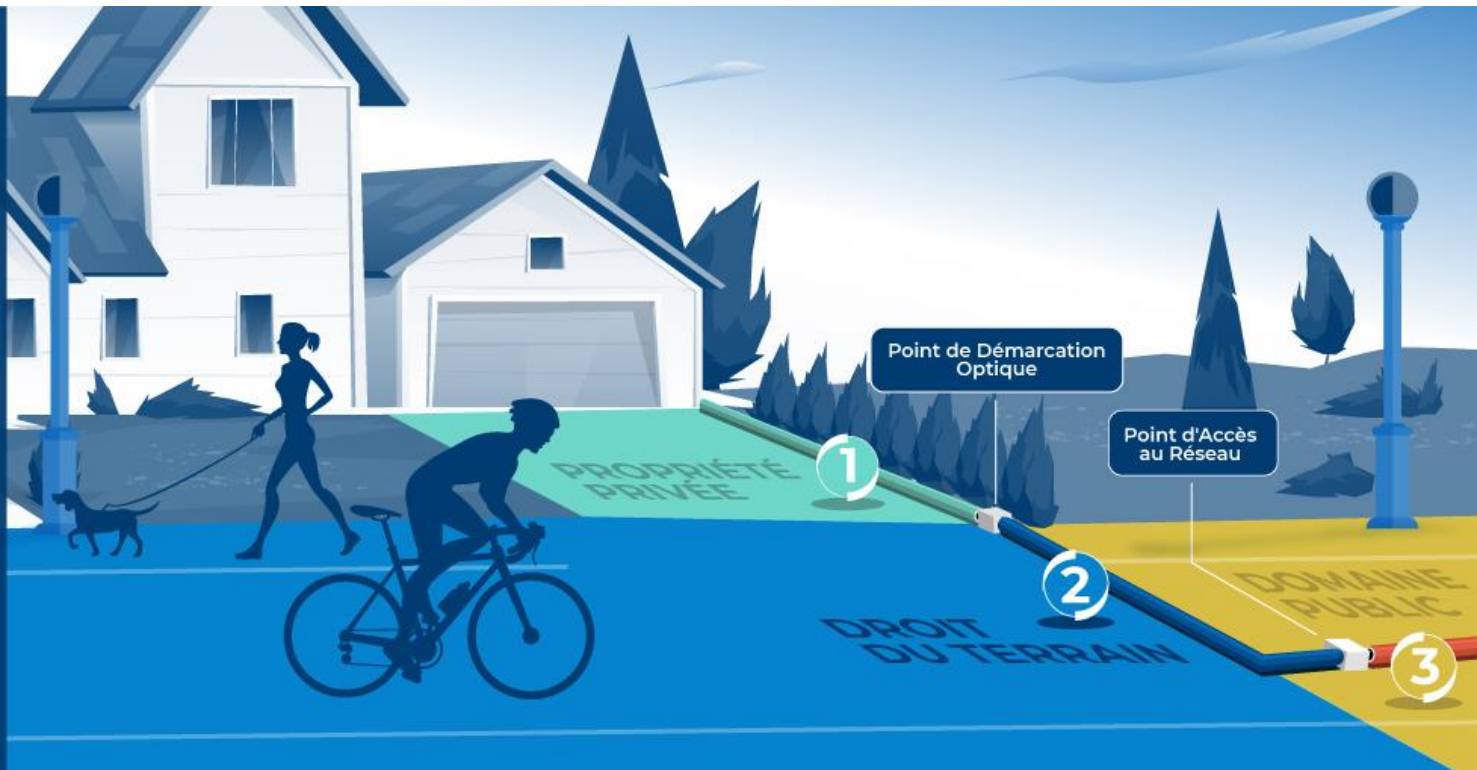
3 Infrastructure sur le domaine public



Fibre optique dans un fourreau

Le **Point de Démarcation Optique** (PDO) construit ou à construire, fixe la limite entre les infrastructures à l'intérieur de votre parcelle et celles sur le « Droit du Terrain ».

Le **Point d'Accès au Réseau** (PAR) permet la connexion entre les infrastructures de XpFibre et les infrastructures créées lors des travaux d'adduction.



03 CONVENTION D'IMMEUBLE

Votre demande concerne le déploiement de la fibre optique pour les logements collectifs de 4 logements ou plus. Il est important d'inscrire les copropriétés dont vous avez la gestion dans une démarche de conventionnement afin qu'elles soient intégrées dans le plan de déploiement de la commune concernée.

L'accord obtenu se traduit par la signature d'une convention d'immeuble à retourner signée.

[Télécharger la convention Hérault THD](#)

[Notices Copropriété / Syndic](#)

Pour déployer le réseau de fibre optique dans les parties communes d'un immeuble ou d'un lotissement, un accord préalable est indispensable pour permettre à XpFibre d'équiper les résidences.

Cette autorisation est obtenue soit par un accord préalable du propriétaire soit, dans le cadre d'une copropriété, lors de l'Assemblée Générale, conformément à l'article 24-2 de Loi n° 65-557 du 10 juillet 1965, pour un vote à la majorité des voix exprimées des copropriétaires présents et représentés.

Et depuis octobre 2016 (Loi pour une république numérique, art.74), le Syndicat des Copropriétaires ne peut plus s'opposer au raccordement de la résidence dès lors qu'au moins un des occupants en fait la demande. La résolution est donc adoptée au 1er vote favorable d'un copropriétaire.

XpFibre propose d'équiper, à ses frais, l'habitat collectif en Fibre optique FTTH, sous réserve de l'autorisation des copropriétaires ou du propriétaire bailleur.

04

COMMENT FAIRE EN CAS DE PROBLÈME D'ACCÈS AU RÉSEAU ?

- QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC DE RACCORDEMENT AU RÉSEAU ?
- QUE FAIRE EN CAS DE PANNE D'ACCÈS À INTERNET ?
- COMMENT DÉCLARER UN ÉQUIPEMENT ENDOMMAGÉ SUR LA VOIE PUBLIQUE ?

04 QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC DE RACCORDEMENT ?

Après validation de votre commande par un opérateur grand public de votre choix, ce dernier reviendra vers vous afin de fixer un rendez-vous de raccordement. Un technicien sera alors mandaté par votre opérateur pour réaliser le raccordement final.

À la fin de l'intervention dans le cadre du raccordement de votre habitation, le technicien doit vous fournir un compte rendu d'installation :

- S'il est constaté un point de blocage pour l'accès au réseau en domaine public, l'opérateur se chargera de notifier le support technique XpFibre afin de valider une nouvelle solution de raccordement. Dans certains cas, une nouvelle intervention sera nécessaire.
- En cas de blocage constaté dans le domaine privé, il incombe au propriétaire du bâtiment d'effectuer les travaux nécessaires pour garantir l'accessibilité du cheminement du câble, facilitant ainsi le tirage du câble jusqu'à l'emplacement de la prise de terminaison optique.

Note : Le technicien fera passer le câble dans votre logement. Il convient de tout mettre en œuvre pour simplifier son travail :

- En identifiant préalablement le passage du câble, par exemple, ou en libérant les espaces où il est susceptible d'intervenir.
- En veillant à ce que le technicien réalise tant que possible un cheminement conforme à vos attentes.
- En veillant, si le cheminement de votre raccordement emprunte des façades limitrophes, le tracé des lignes télécoms existantes et en respectant les lignes architecturales des immeubles empruntés.

Dans de nombreux cas, un percement sur votre façade peut être nécessaire. Aussi, il s'agit de veiller à ce que le technicien se conforme à votre demande sur le point de pénétration à créer et rebouche le/les trou (s) après intervention.

À l'issue de cette intervention, votre opérateur activera votre ligne et vous pourrez bénéficier de votre nouvelle connexion au Très Haut Débit.

04 QUE FAIRE EN CAS DE PANNE D'ACCÈS INTERNET ?

Votre opérateur est en charge d'assurer le diagnostic et de suivre le rétablissement des services à internet auprès de son abonné.

En cas de panne sur le réseau, votre opérateur est le seul interlocuteur approuvé pour effectuer une demande auprès du gestionnaire en charge de la maintenance du réseau. Il est donc inutile de se rapprocher de la mairie ou de l'opérateur en charge de la maintenance de l'infrastructure.

Nous vous invitons à contacter le service client de votre opérateur afin de déclarer et suivre le rétablissement de vos services.

Note : Votre opérateur est responsable du suivi de l'incident, un premier diagnostic doit être effectué.

Si la panne est située sur un équipement appartenant au gestionnaire du réseau, alors votre opérateur commercial doit déclarer et suivre l'incident auprès d'Xp Fibre en charge de la maintenance des équipements réseaux mutualisés. Cela concerne par exemple un sous-répartiteur optique vandalisé, un boîtier de raccordement défectueux ou un câble endommagé,

Si la panne concerne les équipements de votre fournisseur de services, il sera exclusivement le seul à intervenir.

04 COMMENT SIGNALER UN ÉQUIPEMENT XPFIBRE ENDOMMAGÉ SUR LA VOIE PUBLIQUE ?

Chargé du déploiement et de la maintenance du réseau, XpFibre agit de façon préventive et proactive pour préserver l'état de ses infrastructures.

Néanmoins, des incidents peuvent survenir. Ils doivent être signalés sur notre site Internet de façon à être réparés et à assurer un suivi des interventions menées sur le terrain.

Attention, une photo doit impérativement accompagner la déclaration.

Si vous constatez une détérioration du matériel sur le réseau Hérault Numérique (armoires fracturées, poteaux cassés, câble à terre, boîtier abîmé...).

Déclaration de Dommages réseaux

Lorsqu'il s'agit de poteaux endommagés, XpFibre est, dans la grande majorité des cas, locataire d'infrastructures qui appartiennent à Orange ou Enedis. Dans ces cas précis, le dommage doit être signalé à ces opérateurs d'infrastructures directement sur leurs sites Internet respectifs :

<https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/app/home> ou <https://www.enedis.fr/aide-contact/depannage-et-assistance>

Note : Nous vous conseillons de contacter les opérateurs commerciaux dans les situations suivantes :

Si vous rencontrez une panne sur votre ligne fixe, des difficultés de connexion à Internet ou à vos chaînes TV.

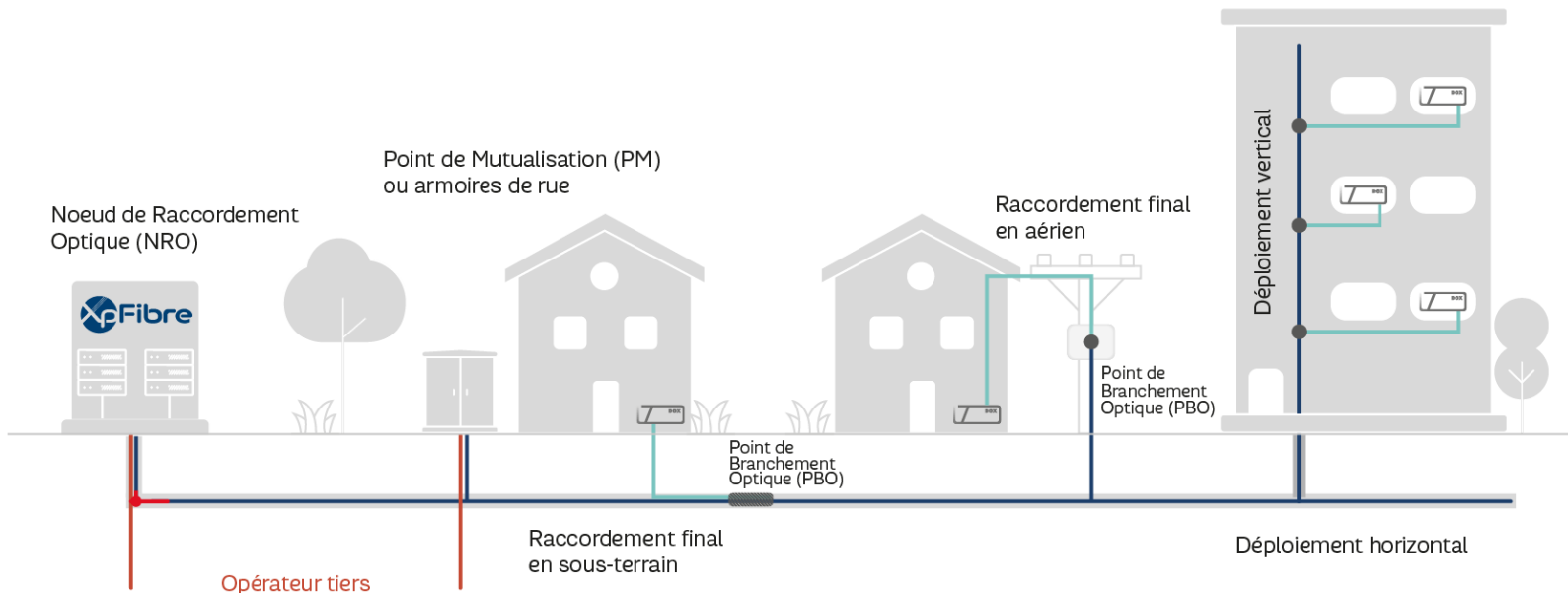
Si vous êtes éligible à la Fibre optique et que vous rencontrez des difficultés pour votre raccordement.

Si votre logement n'est pas encore éligible au Très Haut Débit, mais que vous souhaitez être recontacté rapidement pour souscrire à une offre.

05

INFOS UTILES

Habitat collectif = 4 logements ou plus,
nécessitant une convention pour
installer un point de raccordement
dans les parties communes



■ Réseau déployé par Xp Fibre

■ Raccordement final par l'opérateur commercial

■ Raccordement autres opérateurs

05 LIENS UTILES

Liens utiles à partager :

- Pour découvrir les réseaux XpFibre : <https://xpfibre.com/qui-sommes-nous>
- Pour connaître l'état des déploiements fibre en France : <https://cartefibre.arcep.fr>
- Pour tester l'éligibilité et découvrir le réseau : <https://numerique.herault.fr/#par7700>
- Pour découvrir les opérateurs commerciaux disponibles sur : <https://numerique.herault.fr/1176-liste-operateurs.htm>
- Pour répondre aux questions des particuliers : <https://xpfibre.com/faq>
- Pour déclarer une adresse oubliée : <https://xpfibre.com/contact>
- Pour raccorder votre projet immobilier neuf au réseau de fibre optique : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/home>
- Pour en savoir davantage sur les démarches de raccordement d'un bâtiment neuf
- Pour signaler un équipement XpFibre endommagé sur la voie publique : <https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau>

05 GLOSSAIRE XPFIBRE

BRANCHEMENT : Équipement de communication électronique où l'on peut brancher un câble. Dans votre habitation, il s'agit de la prise DTI (Dispositif de Terminaison Intérieur). Dans le réseau, c'est un point de concentration, comme une armoire de rue ou un boîtier sur un poteau.

RACCORDEMENT : Connexion au point de liaison du réseau de communication électronique public le plus proche de votre logement. Le raccordement permet de relier votre logement au point de branchement de fibre optique dédié à votre adresse. Le point de raccordement doit être validé par l'opérateur d'immeuble en charge de la zone afin d'assurer la continuité de service jusqu'au cœur du réseau.

ADDUCTION : Infrastructure d'accueil permettant l'installation du réseau de communication électronique jusqu'à un point de connexion proche de votre logement. Cela peut impliquer des travaux tels que la pose de poteaux et la création de chambres. L'adduction fait partie de la connexion, mais n'est pas toujours requise. Cela dépend de l'environnement de votre logement et des équipements de réseau disponibles à proximité.

GÉNIE CIVIL : Opération pour la réalisation travaux sur la voie publique, tels que l'ouverture de la chaussée pour creuser une tranchée et enterrer un câble.

