



Je rénove ou je construis, Je dépose un permis, Je pense à la fibre!



La mission de Gers Fibre consiste à rendre éligibles à la fibre les logements habités ou habitables qui ont déjà été raccordés au réseau téléphonique.

Si votre logement n'a jamais été raccordé au réseau téléphonique

- soit parce que vous avez fait ce choix quand vous avez construit ou rénové votre maison
- Soit parce que la fibre était déjà en déploiement sur votre commune quand vous avez lancé votre projet de construction

Vous devez prévoir et financer votre raccordement à la fibre.

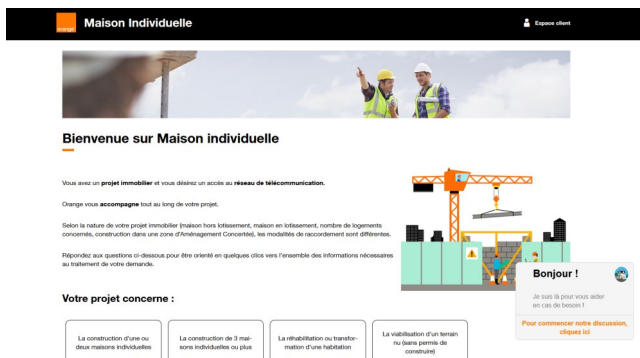
Vous devez raccorder à vos frais votre logement au réseau de Gers Fibre en rejoignant un Point d'Accès au Réseau qui vous sera indiqué à proximité immédiate de votre parcelle et dans l'application du «Droit au terrain » (voir schéma au verso) . C'est exactement la même chose que pour tous les autres réseaux: eau, électricité, assainissement.

Pensez y dès le début de votre projet parlez en avec votre architecte ou votre entrepreneur. Contrairement à ce qui est parfois indiqué à celles et ceux qui construisent ou qui rénovent: il ne suffit pas de tirer une gaine verte jusqu'en limite de propriété au niveau de son compteur électrique. Prévoir son raccordement est un peu plus complexe.

Vous devez vous faire aider par un bureau d'étude pour savoir où rejoindre le réseau Gers Fibre.

Vous pouvez solliciter l'accompagnement (payant) d'un prestataire comme Maison Individuelle en vous rendant sur le site suivant:

<https://maison-individuelle.orange.fr/>



Quelles prestations vous seront nécessaires?

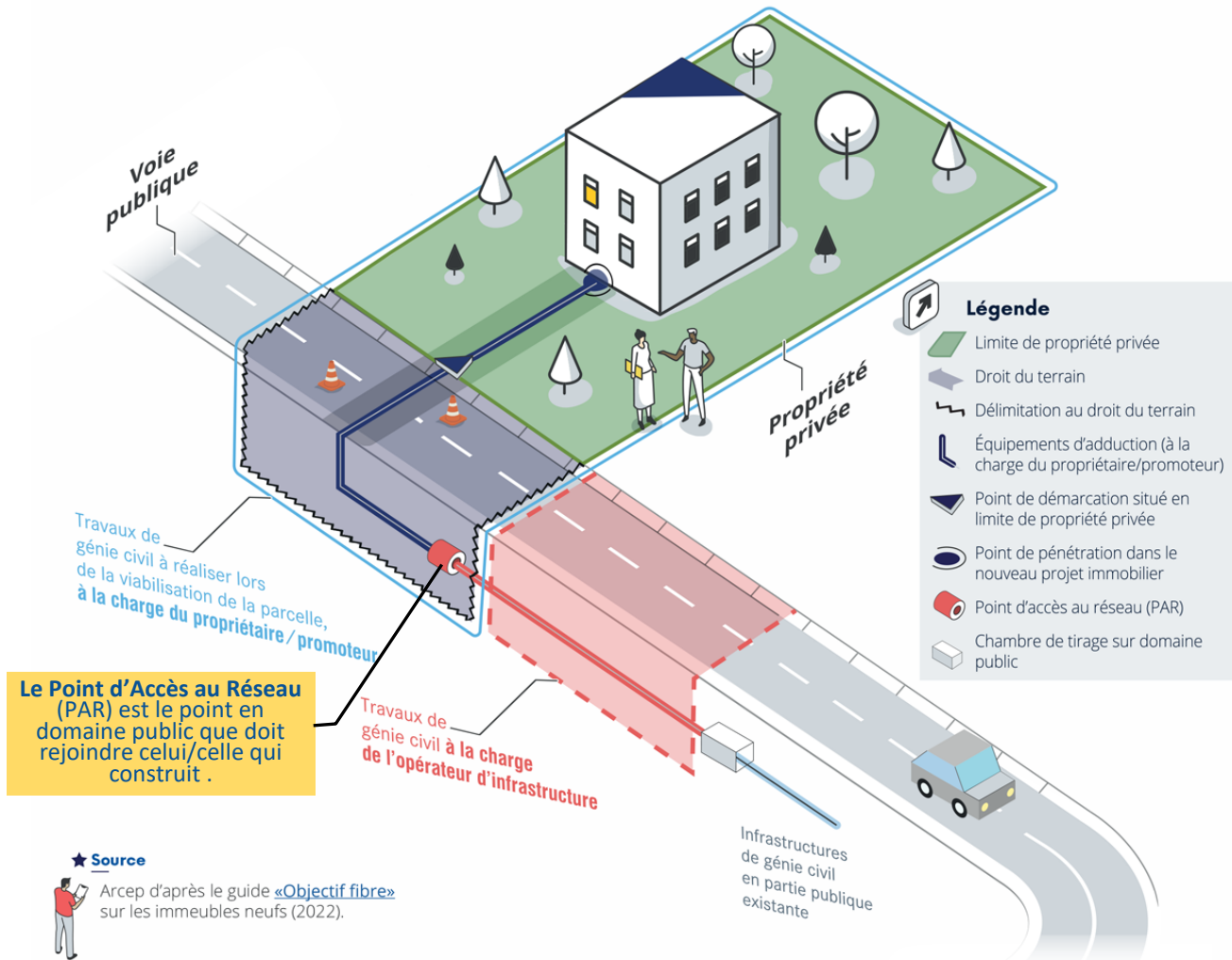
- Référencement de votre logement dans la base de données utilisée par tous les opérateurs internet. Sans cela vous ne pourrez jamais souscrire un abonnement
- Indication du point d'accès au réseau à rejoindre
- Conseils techniques pour réaliser votre raccordement

Au-delà de ces 3 prestations d'autres options vous seront proposées, allant jusqu'à réaliser les travaux pour votre compte.

Ce ne sont que des options. Vous pouvez réaliser vous-même ou faire réaliser ces travaux de raccordement par un électricien.

Le DROIT AU TERRAIN: la responsabilité de chacun des acteurs.

Que dois faire celui qui construit? Que doit faire Gers Fibre ?



Les travaux à réaliser pour le raccordement à la Fibre sont similaires à ce qui était réalisé jusqu'à présent pour le raccordement au réseau téléphonique. Les artisans gersois sauront parfaitement vous conseiller et vous accompagner. Notez bien qu'il est parfois nécessaire de traverser une route pour accéder au réseau de Gers Fibre. C'est une démarche administrative plus complexe et un travail que seuls des professionnels sauront réaliser.

INDISPENSABLE

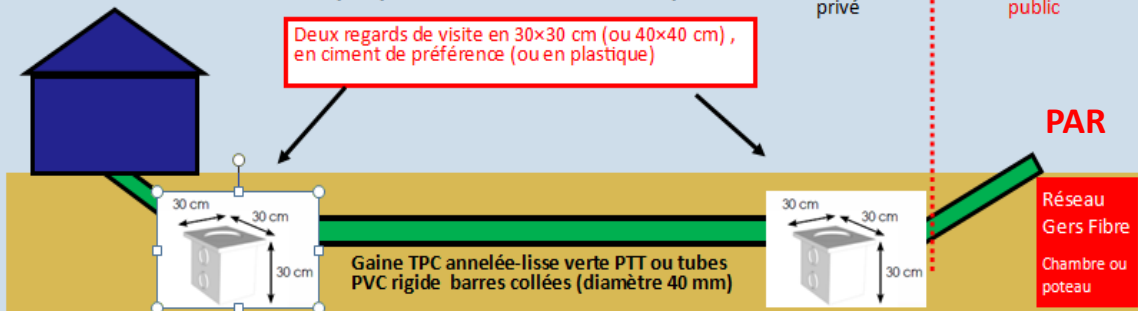
Pensez à la fibre dès le début de votre projet au moment d'enfouir vos réseaux

Vérifier que votre architecte ou votre entrepreneur l'a bien intégré à son planning

Pensez à obtenir le Point d'accès au réseau, sans cette information pas de travail efficace

Voici quelques recommandations techniques:

Deux regards de visite en 30x30 cm (ou 40x40 cm), en ciment de préférence (ou en plastique)



Une gaine d'un diamètre minimum de 40mm, enfouie à 50cm de profondeur, il est préconisé de la couvrir d'un grillage avertisseur vert conforme à la norme NFT 54-080. La trajectoire de la gaine peut être légèrement courbée mais jamais en-deçà d'un angle de 150 degrés. Tous les 50m il est recommandé de poser une chambre intermédiaire 30X30 identique aux 2 regards posés aux extrémités. En cas de changement de direction la pose d'un regard est également préconisée. La gaine doit être posée à une distance minimale de 20cm des autres réseaux (eau, gaz, électricité).

Plus d'information sur le site de l'ARCEP, « Guide Locaux individuels V2017 »



Le technicien de mon opérateur ne parvient pas à me raccorder

Dans le Gers il s'écoule en moyenne 3 semaines entre la prise de rendez-vous avec un technicien et la mise en service du client. Même si l'opération de raccordement est plus compliquée en zones rurales, ce délai est conforme à la moyenne nationale. Dans certains cas, le raccordement n'aboutit pas dès la première visite.

Si vous êtes dans cette situation, pas de panique. Tout est prévu!

Que se passe-t-il dans ce genre de situation? Qui doit faire quoi?

Règle n°1: Le technicien envoyé par l'opérateur que vous avez choisi n'a pas le droit de partir de chez son client sans justifier son échec afin que le problème qu'il a constaté soit pris en charge. Depuis sa tablette le motif de son échec est envoyé à l'opérateur. Souvent il doit joindre des photos pour se justifier.

Règle n°2: l'opérateur programmera toujours un second (voire un 3ème rendez-vous) pour vérifier si le diagnostic du précédent technicien était le bon.

Règle n°3 l'abonné n'a pas de démarche à faire même quand le technicien lui dit d'appeler Gers Fibre. C'est l'opérateur qui doit saisir Gers Fibre et tenir son client informé.

Le principaux problèmes rencontrés

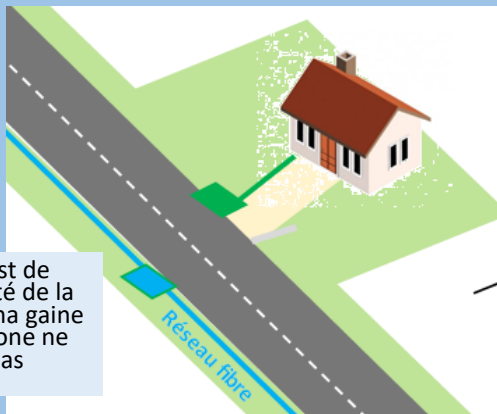
Le problème	Celui qui doit agir	La solution
Gaine du client cassée ou bouchée	Le client	Réparer la gaine
Il n'y a pas de gaine (ni de poteaux) entre la maison et le domaine public	Le client	Poser une gaine sur son terrain
Des arbres gênent le passage du câble en aérien sur le terrain privé	Le client	Élaguer ses arbres
Le technicien ne trouve pas le point de branchement malgré le plan fourni par Gers Fibre	L'opérateur (d'abord) Gers Fibre (ensuite)	Renvoyer un technicien Vérifier sur le terrain
Le réseau de fibre est trop éloigné du regard du client	Gers Fibre	Construire le bout de réseau manquant

Un chiffre: 4 fois sur 5, quand un technicien justifie son échec par un problème sur le réseau de Gers Fibre sa déclaration est démentie par l'analyse de terrain. **Moralité:** attendez le passage d'un second technicien avant croire que le réseau est mal construit.

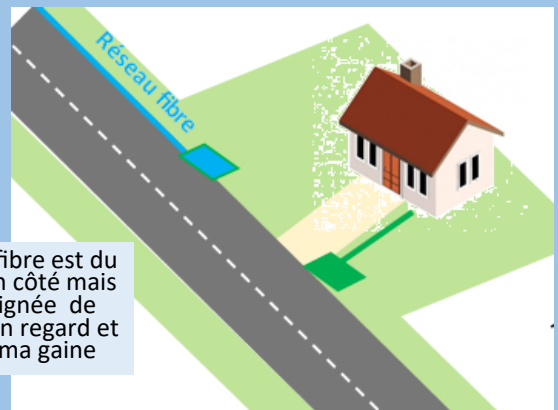
Le réseau n'arrive pas jusqu'à chez moi...c'est un problème?

Dans 95% des cas, quand un logement est éligible à la fibre il n'y aura aucun problème de raccordement car le logement est relié au réseau de Gers Fibre par le réseau téléphonique via une gaine ou des poteaux.

Dans 5% des cas il n'y a pas cette continuité, pourtant le logement est bien éligible et les occupants peuvent contacter un opérateur pour s'abonner. Mais quand le technicien de l'opérateur vient sur place, il constate que le réseau de Gers Fibre est encore un peu trop loin et qu'il faut le rapprocher. Si vous êtes dans cette situation, pas de panique. Tout est prévu!



La fibre est de l'autre côté de la route et ma gaine de téléphone ne traverse pas



La fibre est du bon côté mais éloignée de mon regard et de ma gaine

Que se passe-t-il dans ce genre de situation?
Qui règle le problème ?
Qui paie?

Règle n°1: Si le logement est éligible à la fibre, il faut souscrire un abonnement car c'est la prise d'abonnement qui va permettre de régler le problème.

Règle n°2: Si il faut faire des travaux complémentaires sur le domaine public (traverser la route par exemple, ou rajouter un poteau) c'est Gers Fibre qui construira et qui paiera.

Règle n°3 l'abonné n'a pas de démarche à faire. C'est on opérateur qui doit saisir Gers Fibre et tenir son client informé.

La Tout va se gérer automatiquement une fois que vous vous serez abonné

- Le technicien de votre opérateur vient constater le problème.
- Il le signale à Gers Fibre car il doit expliquer son échec
- Gers Fibre vérifie la situation et réalise les travaux nécessaires.
- Les travaux sont finis, Gers Fibre prévient votre opérateur qui renvoie son technicien pour vous raccorder.

Comment signaler une panne?

Les pannes sur le réseau fibre ne sont pas fréquentes, le réseau de Gers Fibre est disponible à 99,95% de sa capacité. Toutefois, sur les 14 000 km de réseau et les 105 000 logements desservis, il y a toujours ici où là le risque qu'une ligne soit coupée.

2 règles de base pour une bonne prise en charge d'un incident sur le réseau fibre:

Règles n°1 - Prévenir son opérateur immédiatement

C'est votre opérateur qui va saisir Gers Fibre après avoir lancé un test à distance pour vérifier que ce n'est pas votre équipement (box) qui est la cause de la panne.

Sans déclaration de panne par un opérateur, il n'y aura pas de réparation.

Ensuite c'est votre opérateur qui sera prévenu des délais des réparations. C'est à lui de vous tenir informé. Vous êtes son client. Ce n'est pas à vous de chercher des infos

Règle n°2 - Ne pas s'inquiéter des délais annoncés

Quand la panne est prise en compte, une date prévisionnelle de rétablissement est indiquée à votre opérateur qui doit vous la communiquer. Cette date représente le délai maximum de réparation. 99% des pannes sont réparées beaucoup plus vite.

Un poteau cassé, un câble décroché: SIGNALEZ-LE

Si vous êtes témoin d'une casse sur le réseau: câble coupé, poteau couché ou abîmé,

Si vous êtes en panne et que vous pensez avoir localiser le problème

faites une déclaration en ligne pour permettre une intervention plus rapide.

dommages-reseaux.orange.fr

Mais dans tous les cas, si vous êtes en panne, vous devez quand même contacter votre opérateur.



Pour localiser à coup sûr un poteau, prenez en photo l'étiquette bleue et la référence gravée dessus.

Comment se passe le raccordement d'un abonné?



Fiche
pratique
n°4

J'ai un problème d'adresse, l'opérateur ne me trouve pas. Il dit que je ne suis pas éligible?

Sur son réseau, Gers Fibre répertorie chacun des 105 000 lignes fibres. Elles sont géolocalisées et elles ont chacun une adresse précise. Il suffirait que tout le monde utilise cette adresse. Mais les opérateurs ont choisi d'utiliser leurs propres fichiers. Ce qui crée souvent des difficultés.

Règle numéro 1: Pour savoir si vous êtes éligible à la fibre n'écoutez pas les opérateurs, consultez la carte interactive de Gers Fibre.

Sur notre site, www.gersfibre.fr, allez sur la rubrique « éligibilité de votre ligne », recherchez votre logement et si votre maison est surmontée d'un pouce vert cela signifie que vous êtes éligible. Cliquez sur le pouce vert et les opérateurs présents sur votre communes apparaîtront à l'écran. C'est parmi eux qu'il faut choisir.

TEST D'ÉLIGIBILITÉ À LA FIBRE DANS LE GERS
Vous êtes un nouvel opérateur :

Visualiser les réseaux haut-débits
Mise à jour : 18/11/2024

Par adresse | Par commune

Saisissez votre adresse

19 RUE DU 19 MARS 1962, 32310 VALENCE SUR BAISE

Le réseau en fibre jusqu'à l'abonné

- Etudes en cours
- Travaux en cours
- Ouverture commerciale en cours
- Je peux m'abonner à la fibre

19 Rue du 19 Mars 1962
32310 Valence-sur-Baise
Votre adresse est éligible à une offre fibre et votre raccordement est pris en charge par votre fournisseur d'accès internet et Gers Numérique.
Cliquez sur l'un des fournisseurs d'accès à internet ci-dessous pour vous abonner :

orange free SFR bouygues
fullsave EQUADEx ARIANE NETWORK free (PRO)

Si notre carte ne reconnais pas votre adresse :

Solution 1: essayez avec votre lieu-dit

Solution 2 : effectuez une recherche « par commune », choisissez le vue « satellite » et naviguez sur la carte pour trouver votre maison.

Règle numéro 2: si vous ne parvenez pas à vous abonner par téléphone, essayer sur les sites internet des opérateurs.

Avec les plates-formes d'appel il n'est pas toujours facile d'être localisé à la bonne adresse. En cas de blocage, ne baissez pas les bras et essayer de vous abonner directement sur le site de l'opérateur que vous avez choisi.

Sur notre care nous avons l'obligation d'afficher tous les opérateurs présents sur une commune, si un opérateurs n'est pas mentionné c'est qu'il a décidé de ne pas encore commercialiser ses offres sur votre commune . Ne croyez pas les mensonges selon lesquels cet opérateur n'aurait pas reçu d'autorisation, ou bien encore que la fibre installée n'est pas de la « vraie fibre » ... l'opérateur qui sert ce type de discours ment et cherche juste à vous convaincre de patienter .

contact@lafibregersoise.fr