



Fermeture du réseau cuivre

Guide : l'essentiel pour les maires

Ce guide pratique a pour objectif de présenter aux élus locaux les grandes lignes du plan de fermeture du réseau cuivre, de leur fournir des clés pour répondre aux sollicitations de leurs administrés sur le chantier de fermeture du réseau cuivre et l'arrêt des services téléphoniques historiques et DSL d'ici à 2030, et de les accompagner dans l'anticipation de la transition de leur collectivité vers la fibre optique.



Sommaire

Un guide pratique dédié aux élus locaux	3
Le réseau cuivre, qu'est-ce que c'est et pourquoi va-t-il fermer ?	3
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
5. Comment savoir si votre commune est concernée à court terme par l'arrêt des services ?	6
6. Qui est concerné par la fermeture du cuivre ?	6
7. Quel est le rôle du maire dans le chantier de fermeture ?	7
8. Qui sont vos interlocuteurs dans le cadre du chantier de fermeture du réseau cuivre ?	9
9. Dans quel cadre un maire peut-il faire remonter des points d'attention ?	11
10. Comment s'est déroulée la fermeture pour les premières communes concernées ?	11
11. Quelles sont les dispositions en vigueur pour les établissements recevant du public (ERP) ?	11
Comment va se passer la transition du réseau cuivre vers des technologies alternatives comme la fibre optique ?	12
1. Que faire lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ?	12
2. Comment vérifier l'éligibilité d'un logement ou local professionnel à la fibre optique ?	12
3. Que doit faire un usager qui ne serait pas éligible à la fibre optique ?	12
4. Comment faire si des travaux sont nécessaires pour effectuer le raccordement à la fibre optique pour les logements existants ?	13
5. Comment faire raccorder un local neuf au réseau en fibre optique ?	14
6. En tant que locataire, comment faire raccorder son logement ou ses locaux ?	15
7. Existe-t-il toujours un service universel des communications électroniques ?	16
8. La fibre optique coûte-t-elle plus cher que l'ADSL ?	16
9. Est-il possible de souscrire à une offre de téléphonie seule sur la fibre optique ?	16
10. Quels types d'offres sont disponibles pour les entreprises et les collectivités ?	16
11. Que deviendra l'infrastructure cuivre et le génie civil après la fermeture du réseau ?	16
Vers qui l'utilisateur peut-il se tourner en cas de questions ?	17
1. Que faire en cas de problèmes au moment du raccordement à la fibre ou lors de son utilisation ?	17
2. Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ?	17

Un guide pratique dédié aux élus locaux

Ce guide pratique est dédié aux élus locaux 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 qu' élu local vous pourriez être amené à :

- répondre aux interrogations de vos administrés 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 ?) ;
- effectuer la migration des bâtiments publics placés sous la responsabilité de votre collectivité.

Ce guide pratique est donc conçu comme une foire aux questions afin de vous fournir les éléments de langage nécessaires et les démarches à suivre.

Pour l'ensemble de vos questions et de celles de vos administrés, vous pouvez également vous référer au site internet de l'Etat dédié à la fermeture du cuivre : treshautdebit.gouv.fr

Deux rubriques vous sont dédiées :

- la rubrique « Élu local » pour répondre aux questions des administrés. Dans le cas où vous souhaiteriez communiquer proactivement sur le sujet, des supports de communication préparés par les opérateurs télécoms sont mis à votre disposition ;
- la rubrique « Administration/collectivité » pour la migration des bâtiments publics sous votre responsabilité.



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 **un accès au téléphone** (on parle de RTC pour réseau téléphonique commuté), et **un accès à l'internet haut débit** (on parle d'ADSL) **via une « prise en forme de T »**. 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 ADSL (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'utilisateur n'a pas souscrit un contrat auprès d'Orange, il est concerné. 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'État 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'État 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'État** 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'État s'avère nécessaire car les messages des opérateurs sont souvent perçus par les usagers comme du démarchage commercial. En outre, l'État 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'État** 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'abonnés à la fibre optique

2021 : **47%** des locaux abonnés à la fibre optique
2023 : **56%** des locaux abonnés 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. Cela signifie qu'une commune peut être concernée à court terme, et que sa voisine ne le soit pas tout de suite.

Le chantier de déploiement de la fibre optique étant encore en cours, **les lots 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.

3.1 Comment les communes sont-elles sélectionnées pour chaque lot ?

i. Les communes sont d'abord présélectionnées par Orange (l'opérateur propriétaire du réseau cuivre), a minima 3 ans avant l'arrêt des services sur ces communes ;

ii. La liste des communes est ensuite partagée aux autres opérateurs, aux collectivités délégantes et aux maires des communes concernées. En tant que maire, dès lors que votre commune est présélectionnée pour un lot de fermeture, vous en êtes informé par courrier par Orange. Vous disposez alors d'un délai maximum de 4 semaines pour faire part à l'opérateur historique de vos remarques quant à l'intégration de votre commune dans le lot de fermeture du cuivre ;

iii. A l'issue de cette phase de partage et en l'absence d'opposition des opérateurs, des maires et des collectivités délégantes, la commune est définitivement intégrée au lot de fermeture.

iv. Une fois la composition du lot de commune validée, vous serez invité à participer aux réunions de lancement organisées par Orange, lors desquelles vous pourrez obtenir des informations détaillées sur la fermeture du cuivre dans votre territoire et faire remonter vos points d'attention si vous en avez.

3.2 Comment se séquence la fermeture du réseau cuivre ?

La fermeture du réseau intervient en deux temps :

- La **date de fermeture commerciale** à partir de laquelle il n'est plus possible de souscrire 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 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. En l'état actuel de la réglementation, la fermeture technique se fait à l'échelle de la commune, à une même date pour tous les locaux.

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

5. Comment savoir si votre commune est concernée à court terme par l'arrêt des services ?

Pour savoir si votre commune est concernée par l'arrêt des services sur le réseau cuivre, vous pouvez vous rendre sur le moteur de recherche du site d'information du gouvernement sur la fermeture :

<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.

Pour bénéficier d'une vision plus globale de toutes les communes concernées par un lot de fermeture, vous pouvez vous référer au fichier « trajectoire de fermeture du réseau cuivre » publié par Orange sur son site internet :

<https://gallery.orange.com/reseaux?om=bbb4a053-0824-4589-b2f1-e7fcf8192cf4&v=11c9b041-420b-47f3-8a91-8a9adbe2a86a#l=row&lang=fr>

6. Qui est concerné par la fermeture du cuivre ?

Tous les logements, locaux d'entreprises et bâtiments publics de la commune sont concernés s'ils 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 s'ils utilisent un téléphone fixe, ou pour les entreprises et les collectivités une ligne analogique et/ou un standard téléphonique (PABX) via le réseau téléphonique historique, ou encore une liaison intersites via le réseau cuivre.
- D'autres appareils reliés via des fils en cuivre, comme les téléalarmes, ascenseurs, terminaux de paiement, lignes d'urgence, fax, etc.

N'oubliez pas qu'en tant que maire, vous êtes également concernés pour vos propres bâtiments publics !

Les logements, entreprises et bâtiments publics qui ne sont pas concernés sont ceux 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.



Les bons messages à l'attention de vos administrés

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 l'identification de la technologie utilisée.

- 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 usagers sont libres de souscrire à la technologie alternative de leur choix (fibre, 4G fixe, THD radio, satellite...), auprès de l'opérateur de leur choix.
- Si une entreprise ou une collectivité 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.

7. Quel est le rôle du maire dans le chantier de fermeture ?

Dans le cadre de la fermeture du réseau cuivre, les opérateurs commerciaux ont la responsabilité d'informer leurs clients sur le calendrier et les démarches à mettre en œuvre pour favoriser la bonne migration vers la fibre optique ou les technologies alternatives. Néanmoins, ce plan d'envergure nationale représente un enjeu majeur pour le public, et vos administrés vous solliciteront certainement à la réception de ces informations. Dans les communes ayant fait l'objet d'expérimentations de fermeture du cuivre, l'implication des maires dans l'accompagnement de leurs administrés a été un facteur déterminant dans le succès de la migration des usagers DSL vers la fibre optique ou d'autres technologies.

Votre implication sur le chantier de fermeture pourrait s'articuler autour de 4 axes :



En tant que maire, vous serez sollicité par Orange lors de la phase de constitution des lots de fermeture (voir 3.1).

Une fois les communes sélectionnées, vous serez invité à participer aux réunions de lancement organisées par Orange, lors desquelles vous pourrez obtenir des informations détaillées sur la fermeture du cuivre dans votre territoire et faire remonter vos points d'attention.



En tant que maire, vous êtes invité à faciliter le déploiement de la fibre sur votre commune en répondant aux sollicitations de l'opérateur d'infrastructure fibre chargé du déploiement sur votre commune (par exemple, en accordant des autorisations de voirie, en aidant à la qualification des adresses dites « exotiques », ou pour atteindre certains administrés).



En tant qu'élu, vous êtes également concernés pour tous les bâtiments communaux et les équipements publics et services (télésurveillance, téléassistance, etc.) qui seraient encore sur le réseau cuivre. A ce titre, il est conseillé de vous rapprocher de votre opérateur ou de l'opérateur de votre choix, dans le respect des marchés publics que vous avez contractés.

Pour tout nouveau marché public, il est conseillé de veiller à intégrer des clauses prenant en compte la fermeture prochaine du réseau cuivre et la migration vers des offres de remplacement basées sur d'autres technologies.



En tant que maire, vous pouvez faire connaître à vos administrés les démarches à engager proactivement pour anticiper la fermeture du réseau cuivre.

La Direction Générale des Entreprises a réalisé des plaquettes de communication à destination des particuliers et des entreprises, ainsi que des guides détaillés pour les structures qui les accompagnent :

Pour les particuliers, vous pouvez les orienter vers :

- La plaquette d'information contenant les informations essentielles sur le chantier de fermeture ainsi qu'un parcours détaillé de migration vers la fibre optique.
- Les Conseillers Numériques ainsi que les France Services, qui peuvent répondre à vos administrés s'ils recherchent des informations sur la fermeture.

Pour les entreprises, vous pouvez les orienter vers :

- La plaquette d'information contenant les informations essentielles sur le chantier de fermeture ainsi qu'un parcours détaillé de migration vers la fibre optique.
- Les chambres consulaires (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre des Métiers et de l'Artisanat), qui peuvent répondre aux professionnels de votre commune s'ils recherchent des informations sur la fermeture.

L'ensemble des documents édités par la Direction générale des entreprises et la filière des télécoms est disponible sur le site www.treshautdebit.gouv.fr

La filière des télécoms (opérateurs et fédérations professionnelles) a édité des supports de communication à votre attention. Ces outils (liste ci-dessous) sont à votre disposition et **vous êtes libres d'en faire l'usage que vous jugerez le plus approprié** afin d'inviter vos administrés à anticiper la fermeture du cuivre. Ces documents vous sont fournis à titre d'exemple par la filière des télécoms et peuvent être librement édités si vous souhaitez en faire usage.

Ce kit de communication contient les éléments suivants :

- **Un article explicatif** pour une publication dans la gazette communale ;
- Une **proposition de courrier** pour adresser vos administrés ;
- Des **affiches à destination du public et adaptées au lot de fermeture de votre commune.**

L'ensemble des documents édités par la Direction générale des entreprises et la filière des télécoms sont disponibles sur le site www.treshautdebit.gouv.fr



En tant que maire, vous êtes invité à être vigilant face au risque de détournement des informations et de démarchage abusif auquel vous, élu, ou vos administrés, pouvez être confrontés. Pour en savoir plus, consultez notre question 3.2 à la fin de ce guide : Que faire en cas d'arnaque ou de démarchage abusif ?

Par ailleurs, **les représentants locaux de l'opérateur d'infrastructure cuivre (Orange), de l'opérateur en charge du déploiement de la fibre sur votre commune et de tous les opérateurs commerciaux impliqués dans le déploiement sont à votre disposition pour vous accompagner tout au long de cette fermeture.**

8. Qui sont vos interlocuteurs dans le cadre 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, les collectivités, l'Arcep et les services de l'Etat**.
 - o Pour identifier votre référent local auprès d'Orange, utilisez le lien suivant : <https://collectivites.orange.com/fr/contacts-par-regions/>
- **L'opérateur d'infrastructure (OI) fibre** ou le **porteur de projet public dans les zones où un réseau d'initiative publique** est en charge du déploiement sur la commune. Il est différent selon les territoires.
 - o Pour identifier l'opérateur d'infrastructure fibre en charge du déploiement sur votre territoire, utilisez le lien suivant : <https://cartefibre.arcep.fr/>
- **Les opérateurs commerciaux (OC)** commercialisent des abonnements internet et/ou téléphonie fixe. Ils ont la responsabilité d'informer leur client en prévision de la fermeture du réseau.
- **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 régulièrement des comités de concertation locaux afin de réunir tous les acteurs du chantier de fermeture du cuivre (associations d'élus, Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure cuivre, opérateurs d'infrastructures fibre, opérateurs commerciaux, services de l'État), et leur permettre de partager leurs retours sur la mise en œuvre du plan de fermeture du réseau cuivre. **Si vous le jugez utile, vous pouvez faire remonter aux associations locales d'élus les points d'attention et de vigilance sur la conduite du chantier de fermeture, ou toute autre information à partager lors de ces comités.**
- **Le comité de concertation nationale « Réseaux fixes »**, organisé deux fois par semestre par l'État, rassemble les représentants des élus locaux et l'ensemble des opérateurs. Les comités réseaux fixes permettent de faire le point sur la mise en œuvre du Plan France Très Haut débit et la dynamique du chantier de fermeture du réseau cuivre. Comme pour les comités locaux, **vous pouvez faire remonter aux associations nationales d'élus les points d'attention et de vigilance sur la conduite du chantier de fermeture, ou toute autre information que vous jugerez utile à partager lors de ces comités.**
- **L'Arcep** est le régulateur des télécoms. L'Autorité de régulation 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.



Les acteurs du chantier de fermeture du réseau cuivre

ARCEP

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.

Orange, opérateur d'infrastructure 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.

Associations d'élus locaux

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.

Etat

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.

Opérateurs d'infrastructure (OI) fibre

L'opérateur d'infrastructure fibre, ou le porteur de projet public dans certaines zones, est en charge du déploiement sur la commune. Il est différent selon les territoires.

Préfectures

Les préfetures de Régions et de département organisent régulièrement des comités de concertation locaux afin de réunir tous les acteurs du chantier de fermeture du cuivre (associations d'élus, Orange en tant qu'opérateur d'infrastructure cuivre, opérateurs d'infrastructures fibre, opérateurs commerciaux, services de l'État), et leur permettre de partager leurs retours sur la mise en œuvre du plan de fermeture du réseau cuivre.

Opérateurs commerciaux (OC)

Les opérateurs commerciaux sont les principaux interlocuteurs des utilisateurs finaux souhaitant souscrire un abonnement. Ils sont responsables du raccordement final entre l'abonné et le réseau en fibre optique.

9. Dans quel cadre un maire peut-il faire remonter des points d'attention ?

Afin de coordonner le chantier de fermeture du réseau cuivre, des instances de concertation locale ont été mises en œuvre. Elles interviennent à deux niveaux et sont complémentaires :

- un comité de concertation à l'échelle du département, destiné à permettre la tenue d'échanges sur la situation au sein du département, tant sur les aspects liés à la maintenance du réseau cuivre qu'au suivi de la fermeture à l'échelle du département ;
- un comité de concertation régional intégré au sein de la Commission régionale de Stratégie Numérique (CRSN), visant à dresser un bilan synthétique des comités départementaux et partager les actions engagées, les prochaines étapes et points d'attention.

Ces instances sont convoquées et organisées sous la responsabilité des Préfets. Elles réunissent toutes les parties intéressées (collectivités, opérateurs, services de l'État, associations départementales représentatives des communes, etc.). Les élus peuvent se rapprocher de la préfecture pour obtenir tout renseignement utile sur leur tenue.

10. Comment s'est déroulée la fermeture pour les premières communes concernées ?

De premières expérimentations de fermeture du réseau cuivre ont été menés sur 7 communes entre 2021 et 2023 : Lévis-Saint-Nom (78), Voisins-le-Bretonneux (78), Provin (59), Issancourt-et-Rumel (08), Vrigne-aux-Bois (08), Vivier-au-court (08) et Gernelle (08).

Sur ces 7 communes, les opérateurs et les collectivités se sont mobilisés pour accompagner les habitants afin qu'ils puissent migrer vers un abonnement à la fibre optique si ce n'était pas encore le cas. Les habitants ont été informés par leurs opérateurs par courrier et/ou par téléphone et des réunions publiques d'information ont été organisées. Depuis mars 2023, les accès téléphoniques et les accès internet DSL sur le cuivre sont coupés dans ces 7 communes.

Lors de ces expérimentations, la mobilisation des maires a été un facteur clé du succès du chantier de fermeture.

11. Quelles sont les dispositions en vigueur pour les établissements recevant du public (ERP) ?

Les Établissements 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 2023¹ 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, par exemple un téléphone mobile.

Pour plus d'explications concernant les modifications introduites par l'arrêté du 11 septembre 2023, vous pouvez vous référer à **la note d'information**² du ministère de l'Intérieur.

¹ Arrêté du 11 septembre 2023 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) - Légifrance ([legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr))

² Pour plus d'info, voir : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/treshautdebit/note-information-ERP.pdf?v=1706894343

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

1. Que faire lorsque la fermeture du cuivre est annoncée dans sa commune ?

Les usagers seront informés par leur opérateur dès que leur commune ou celle de l'un de leurs sites sera concernée par la fermeture du réseau cuivre. Dès lors, ils 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'utilisateur dispose d'abonnements téléphoniques et/ou internet DSL, il est conseillé d'anticiper et prendre contact dès à présent avec son opérateur ou celui de son choix.



Les bons messages

Il est **important** que les usagers concernés (et la collectivité) anticipent la fermeture du réseau cuivre sans attendre afin de pouvoir :

- 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, etc.)
- Réaliser les travaux de desserte interne éventuellement nécessaires au raccordement des locaux.
- Engager les éventuelles procédures de marché public qui peuvent prendre entre 6 et 9 mois, en veillant à prendre en compte la fermeture du réseau cuivre et la migration vers des offres de remplacement.

2. Comment vérifier l'éligibilité d'un logement ou local professionnel 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 les plus rurales et les moins rentables pour les opérateurs dans le cadre du Plan France Très Haut débit³. 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, un usager peut :

- **Se rendre sur le site Ma Connexion Internet (<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 des entreprises et des collectivités.
- **Se rendre sur le site internet de son opérateur ou celui de son choix pour vérifier son éligibilité sur les offres disponibles.**

3. Que doit faire un usager qui ne serait pas éligible à la fibre optique ?

³ Pour plus d'info, voir : <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/mesures/plan-france-tres-haut-debit-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 un usager n'est pas encore éligible à la fibre, pas d'inquiétude ! Il peut arriver que les déploiements soient encore en cours ; ce n'est donc qu'une question de temps avant que la fibre ne soit disponible.

Il peut arriver qu'un propriétaire, un syndicat de copropriété dans le cas de logements collectifs, ou une tierce partie refuse l'installation de la fibre : il s'agit alors d'un refus tiers. Dans ce cas, l'opérateur cuivre peut procéder à la fermeture du réseau cuivre même si le local n'est pas encore raccordable à la fibre, à la condition que ce refus soit dûment justifié et tracé par l'opérateur d'infrastructure de la zone. Si tel est le cas, nous invitons l'utilisateur à se rapprocher de son syndicat de copropriété ou de son propriétaire pour faire valoir sa volonté d'avoir accès à la fibre.

Il peut aussi arriver que le client final doive se manifester pour obtenir son raccordement à la fibre : c'est le cas des locaux dits « raccordables à la demande », qui sont aussi prévus par la réglementation. L'opérateur d'infrastructure a alors l'obligation de rendre raccordable l'utilisateur sous moins de 6 mois.

En tout état de cause, la fermeture du réseau 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 par exemple). Si ces conditions ne sont pas remplies à la date prévue de la fermeture, alors cette dernière sera reportée.

Pour aller plus loin : Consulter les conditions préalables à la fermeture du réseau cuivre établies par l'Arcep (P.85 à 93) https://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/23-2802.pdf



Le dispositif : Cohésion numérique des territoires

S'il est indiqué sur www.maconnexioninternet.arcep.fr que la fibre optique n'est pas encore disponible, alors l'utilisateur est susceptible d'être éligible, sous certaines conditions, 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). Ce dispositif d'aide au financement s'appelle : « **Cohésion numérique des territoires** ». Pour les entreprises et les collectivités, ces offres sont moins adaptées que les réseaux fixes comme la fibre optique, mais peuvent servir d'appoint en cas de problèmes de connexion ou en attendant le raccordement à la fibre.

Le dispositif « Cohésion numérique des territoires » offre une réduction directe sur la facture d'équipement pouvant aller jusqu'à 300 € (voire 600€ sur conditions de ressources). Pour savoir si un usager est éligible au dispositif, 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 territoires⁴**

4. Comment faire si des travaux sont nécessaires pour effectuer le raccordement à la fibre optique pour les logements existants ?

Il peut arriver que des travaux soient nécessaires chez les usagers pour les raccorder à la fibre optique. Cela peut arriver notamment lorsque les techniciens ne peuvent pas réutiliser les conduites précédemment utilisées par le réseau cuivre. Dans un certain nombre de ces cas, l'utilisateur se verra proposer un devis par l'opérateur commercial pour réaliser les travaux, mais il peut également contacter l'entreprise de travaux de son choix. Dans le cas où les travaux nécessaires se trouveraient sur le domaine public et ce jusqu'à la

⁴ Pour tester son éligibilité, voir : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/cohesion-numerique-des-territoires-1295>

limite du domaine privé, ils sont alors de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, qui sera contacté par l'opérateur commercial.

5. 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.

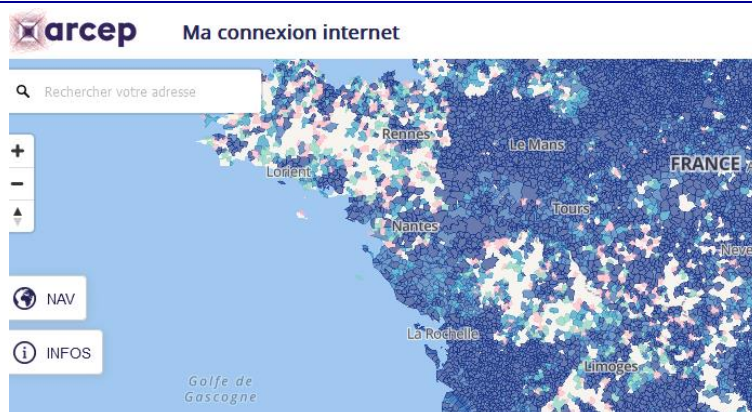
Pour les zones très denses, c'est-à-dire dans les grandes villes, tout opérateur volontaire est susceptible de déployer la fibre jusqu'à l'immeuble, sur demande.



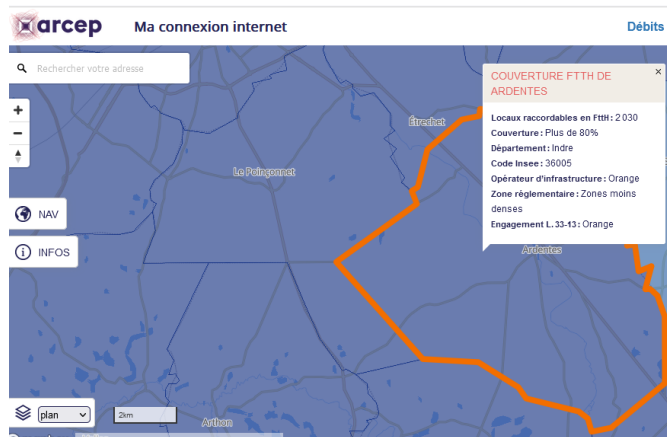
L'outil : Carte Fibre

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>

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 propriétaires 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>

6. En tant que locataire, comment faire raccorder son logement ou ses locaux ?

- 1. Le propriétaire doit être informé de l'intervention d'un technicien visant au raccordement du logement⁵ ou du local professionnel 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 le logement 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 copropriétaires 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 de copropriété. 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 que le projet a été refusé lors de l'assemblée générale, le locataire peut réaliser les travaux de raccordement 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^{er} et 2 du décret n°2009-53 du 15 janvier 2009

⁵ La législation est la même que l'on soit en location dans un immeuble ou une maison individuelle.

7. Existe-t-il toujours un service universel des communications électroniques ?

La dernière période de désignation d'un opérateur en charge du service universel des communications électroniques s'est achevée en 2020. Depuis décembre 2020, il n'y a donc plus de service universel.

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

Concernant le prix, tout dépend de l'abonnement choisi. Si **les offres fibre optique grand public sont en général légèrement plus chères que l'ADSL**, elles offrent des débits bien supérieurs, de l'ordre de 100Mbit/s contre moins de 2 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.

9. Est-il possible de souscrire à une offre de téléphonie seule sur la fibre optique ?

Les particuliers qui ne souhaitent pas s'abonner à internet peuvent conserver une offre téléphonique seule sur le réseau en fibre optique, des offres sont disponibles. L'installation de la fibre nécessite dans tous les cas une box pour relier le téléphone.

10. Quels types d'offres sont disponibles pour les entreprises et les collectivités ?

Contrairement au grand public, les organisations ont des besoins de connectivité spécifiques. En fonction de leurs besoins, les entreprises et les collectivités 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** leurs besoins (5G fixe, THD radio, satellites) ;
- **Une offre de téléphonie fixe sur IP** adaptée aux besoins des organisations pour leur 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).

En fonction de ses besoins, l'entreprise ou la collectivité 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.

11. Que deviendra l'infrastructure cuivre et le génie civil après la fermeture du réseau ?

Une fois le réseau cuivre fermé techniquement, Orange procédera à sa dépose. Les travaux de démantèlement concernent notamment la dépose des câbles cuivre inutilisés et/ou des sous-répartiteurs. Dans une grande majorité des cas, les infrastructures supports utilisées par le réseau cuivre (fourreaux, chambres, poteaux, traverses...) sont réutilisées par le réseau fibre, et seront donc conservées par Orange. Les modalités de dépose du réseau cuivre seront définies par Orange ultérieurement.

Le génie civil restera sous la responsabilité d'Orange, qui en est le propriétaire.

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'utilisateur 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, les particuliers, les entreprises ou les collectivités doivent contacter les services de police ou de gendarmerie.

Exemple : cela peut ressembler à des individus se faisant passer pour de faux techniciens afin de retirer des câbles de cuivre. De tels cas ont déjà été signalés aux services de l'Etat, soyez vigilants.

En cas de démarchage abusif ou de pratiques commerciales trompeuses :

- **Pour les particuliers**, un signalement peut être fait auprès de la **répression des fraudes** via l'outil « Signal Conso » (<https://signal.conso.gouv.fr/fr>) et le **formulaire dédié**. **Les particuliers peuvent également s'adresser au médiateur des communications électroniques** : (<https://www.mediation-telecom.org/>)
- **Pour les entreprises et les collectivités**, en cas de litige contractuel et sous réserve des conditions évoquées ci-après, le **Médiateur des entreprises** peut être saisi (<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-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 que le dossier soit éligible il doit respecter les conditions suivantes :
 - L'entreprise ou la collectivité a pris contact avec le service client de son opérateur commercial dont les coordonnées sont disponibles sur le contrat et les factures ;
 - en cas de réponse insatisfaisante, elle a 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 que 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 un client 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.

Exemple : cela peut être des appels ou messages indésirables ou une communication trompeuse indiquant que l'on doit passer vers un abonnement fibre en restant impérativement chez le même opérateur.

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

La FAQ des collectivités sur la fermeture du cuivre par l'Arcep

Conception : **Direction générale des entreprises**
Réalisation graphique : **Sircom**
Juillet 2024