

FICHE 13

COMMENT ANTICIPER LA MIGRATION DE VOTRE ENTREPRISE VERS LA FIBRE OPTIQUE (FTTH) ?

La fibre optique FttH¹ (Fibre to the Home) est désormais disponible sur la majeure partie du territoire français. Cependant, au moment de la publication de ce document, son déploiement n'est pas encore totalement achevé.

Je suis une entreprise, les offres FttH sont-elles adaptées à mes besoins ?



Les réseaux FttH offrent une large gamme de services capables de répondre à de nombreux besoins. Ils peuvent s'avérer particulièrement adaptés à certains usages spécifiques des entreprises. D'autres solutions techniques et technologiques peuvent également être utilisées, l'essentiel est de choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins.

→ Pour découvrir en détail les solutions d'internet fixe et bénéficier de conseils pour choisir l'offre adaptée à vos besoins, vous pouvez consulter : [FICHE 3 : Les offres d'accès fixe à internet](#) et [FICHE 9 : Comment déterminer l'offre la plus adaptée aux besoins de votre entreprise ?](#)

QU'EST-CE QUE L'ÉLIGIBILITÉ AU FTTH ?

Un logement ou un local est considéré comme éligible au FttH lorsqu'il peut être raccordé au réseau FttH d'au moins un opérateur. Cette éligibilité repose ainsi sur deux conditions :

- un opérateur d'infrastructure a déployé la fibre FttH à proximité de votre adresse, et celle-ci est effectivement raccordable au réseau FttH ;
- un ou plusieurs opérateurs commerciaux (fournisseurs d'accès à internet, ou FAI) proposent des abonnements FttH à cette adresse.

Pour en savoir plus sur l'éligibilité aux réseaux FttH, vous pouvez consulter la page dédiée : [Comment connaître son éligibilité à la fibre optique ?](#)

Opérateur d'infrastructure, opérateur commercial : quelle différence ?



L'**opérateur d'infrastructure** est responsable de l'installation, de l'entretien et de la maintenance du réseau FttH, ainsi que de la mise à disposition de ce réseau aux opérateurs commerciaux.

Les **opérateurs commerciaux** utilisent ce réseau pour fournir des services internet aux utilisateurs finals. Lors de la première souscription, ils effectuent généralement le raccordement final, c'est-à-dire l'installation d'une fibre et d'une prise terminale optique (PTO) dans le logement.

À noter qu'un opérateur peut cumuler les deux rôles (infrastructure et commercial).

1. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

COMMENT SAVOIR SI JE SUIS ÉLIGIBLE AU FTTH ?

Première étape : je vérifie si mon adresse est éligible en FttH

Le rythme de déploiement des réseaux FttH dépend notamment des plannings des opérateurs d'infrastructure.

Pour suivre l'avancement des déploiements dans une zone donnée, vous pouvez consulter le site internet de l'opérateur d'infrastructure concerné. Certains proposent en effet des outils permettant d'informer les utilisateurs sur les dates prévisionnelles de déploiement de la fibre dans leur secteur.

Pour identifier votre opérateur d'infrastructure, l'outil cartographique « Ma connexion internet », développé par l'Arcep, peut vous aider : pour cela, rendez-vous sur l'onglet [Déploiements fibre](#), indiquez votre adresse puis cliquez directement sur le point représentant votre adresse ou sélectionnez dans les modes de vues avancés la vue « des zones arrière de PM ».

Cet outil vous permet également de savoir si votre entreprise a été déclarée éligible par votre opérateur d'infrastructure FttH. Dans ce même onglet [Déploiements fibre](#), vous pouvez consulter l'état et les modalités de déploiement des réseaux FttH. À noter que l'Arcep met à jour les données du site tous les trois mois à partir des données déclarées par les opérateurs d'infrastructure. Pour en savoir plus sur l'utilisation de « Ma connexion internet », consultez notre FAQ.

Enfin, vous pouvez également consulter les pages suivantes sur le site de l'Arcep : [Comment connaître son éligibilité à la fibre optique ?](#) et [Je ne suis pas éligible à la fibre, quand pourrai-je l'être ?](#)

Seconde étape : j'identifie les opérateurs présents à mon adresse

Tous les fournisseurs d'accès à internet (FAI) ne proposent pas systématiquement leurs offres dans chaque zone : plus qu'un choix définitif, il s'agit souvent d'une question de calendrier. Il peut donc arriver qu'un utilisateur final n'ait pas toujours accès à l'ensemble des FAI actifs sur le territoire.

Pour connaître l'identité des FAI présents à votre adresse : vous pouvez vous référer aux sites internet des opérateurs télécoms qui proposent des tests d'éligibilité indiquant si une offre peut y être souscrite.

Une fiche pour vous aider à choisir l'offre la plus adaptée aux besoins de votre entreprise est disponible : [FICHE 9 : Comment déterminer l'offre la plus adaptée aux besoins de votre entreprise](#). N'oubliez pas de veiller au niveau de qualité de service des offres proposées, suivant la criticité des besoins en connectivité de votre entreprise : vous pouvez vous référer à : [FICHE 23 : Quelle qualité de service pour les offres fixes proposées aux entreprises ?](#)

Il est également possible de passer par votre installateur ou intégrateur. Celui-ci pourra inclure l'accès FttH à son offre clé en main. Il achètera auprès d'un opérateur le service d'accès FttH le plus adapté à votre besoin et sera votre interlocuteur unique pour vos questions relatives à l'accès FttH ainsi qu'à la desserte interne de votre local. En cas de mise en place d'un lien de secours, par exemple un accès 4G/5G ou satellite, il pourra également gérer l'ensemble de la solution de bout en bout.

JE SUIS ÉLIGIBLE AU FTTH : COMMENT SOUSCRIRE À UNE OFFRE ?

Une fois l'éligibilité confirmée, vous pouvez souscrire un abonnement auprès d'un opérateur commercial.

Vous trouverez des informations détaillées, notamment des conseils, pour vous préparer à l'installation du FttH dans votre local sur la page suivante : [!\[\]\(4729e517bc6a7cd81c8025b9646574fb_img.jpg\) **Je suis éligible à la fibre optique, comment m'abonner ?**](#)

Le local de votre entreprise a déjà été raccordé à la fibre optique

Si le local de votre entreprise dispose d'une prise fibre (souvent un boîtier blanc fixé au mur, de 8x8 cm environ), appelée PTO pour **Prise Terminale Optique**, vous êtes déjà raccordé au FttH.

Une référence spécifique est généralement indiquée sur cette prise (par exemple : FI-1234-1234) et est également disponible sur l'espace client en ligne de votre opérateur.

Cette référence doit être communiquée à l'opérateur au moment de la commande, elle permet d'identifier votre prise de manière unique et durable et donc de fiabiliser votre commande, notamment en cas de changement d'opérateur.



Si vous disposez déjà d'un (ou de plusieurs) accès FttH dans un local de votre entreprise et que vous avez besoin d'un accès supplémentaire au réseau FttH dans ce même local, il faut préciser à votre opérateur qu'il ne doit pas reprendre une ligne existante, au risque de couper votre accès existant.

Afin de commander une ligne supplémentaire, il se peut que votre opérateur vous demande la référence de la ligne existante (référence de votre prise terminale optique (PTO) : ce numéro est indiqué sur votre prise optique ou sur les factures de votre abonnement actuel. Enfin, lors de la souscription et du raccordement de votre ligne, assurez-vous auprès de vos interlocuteurs (commercial, technicien, installateur...) qu'un accès supplémentaire est bien créé, sans réutilisation de l'accès existant.

Le local de votre entreprise n'a jamais été raccordé à la fibre optique

Si aucune prise fibre n'est installée, l'opérateur choisi vous proposera un rendez-vous pour tirer la fibre depuis le point de branchement optique (PBO) situé à l'extérieur de votre local jusqu'à l'intérieur. Il est conseillé de planifier ces interventions en dehors des heures critiques d'activité pour minimiser toute perturbation.

 **À savoir :** Les prix sont fixés librement par les fournisseurs d'accès à internet (FAI) : ils peuvent donc proposer des tarifs différents. Par exemple, certains facturent des frais d'accès au service, d'autres non. Selon l'option retenue, le FAI peut également facturer des services comme

l'installation « clé en main » des équipements commerciaux par un technicien.

Ces frais sont précisés dans les conditions générales de vente des contrats d'abonnement fournis par les opérateurs commerciaux. Pour une meilleure compréhension des offres commerciales, les opérateurs doivent également proposer des récapitulatifs contractuels de chacune des offres. Vous pouvez vous référer à ces synthèses afin de connaître l'ensemble des frais annexes au raccordement.

En règle générale, les travaux nécessaires sur le domaine privé au passage du câble de fibre (passage d'une gaine dans un faux plafond, etc.) sont à la charge du propriétaire du local. À l'inverse, les travaux nécessaires au passage du câble en fibre optique sur le domaine public ne sont en général pas à votre charge, sauf exceptions, comme pour les constructions neuves² où le bénéficiaire de l'autorisation d'urbanisme doit en général réaliser les infrastructures de génie civil jusqu'au point d'accès au réseau situé dans la zone formée par le droit du terrain.

Vous trouverez des informations détaillées sur le raccordement des bâtiments à la fibre sur les pages suivantes :

🌐 [Raccorder un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense : quand et comment entamer les démarches ?](#)

🌐 [Accès à la fibre optique dans les immeubles des zones très denses : quels sont les droits et devoirs des parties prenantes ?](#)

Situations spécifiques relatives aux entreprises

Je suis dans un local à usage exclusivement professionnel

Le raccordement des immeubles exclusivement à usage professionnel peut présenter des spécificités. Pour en savoir plus, consultez : [FICHE IO : Comment raccorder votre entreprise au réseau FttH dans un immeuble 100 % professionnel ?](#)

Mon entreprise compte plusieurs sites : que faire si tous vos sites ne sont pas encore éligibles à la fibre ?

La migration vers la fibre lorsque l'on a plusieurs sites peut revêtir une certaine complexité ; par exemple, lorsque la fibre n'est pas encore disponible pour l'ensemble des sites.

Les opérateurs commerciaux peuvent vous accompagner dans cette transition en proposant des solutions adaptées

ou le recours à des technologies alternatives pour les sites en attente de la fibre ; les différentes technologies permettant d'assurer la continuité des services.

N'hésitez pas à contacter plusieurs opérateurs pour obtenir des propositions de migration personnalisées et à comparer leurs offres afin de choisir la solution la plus adaptée à vos besoins.

Je souhaite disposer de plusieurs accès FttH au sein d'un même local

Certaines entreprises expriment le besoin de disposer de plusieurs accès FttH dans un même local, on parle alors de « **multi-accès FttH** ».

Pour des informations détaillées sur les offres de « multi-accès FttH », consultez : [FICHE II : Comment demander plusieurs accès à la fibre \(FttH\) dans un même local de votre entreprise ?](#)

Je ne souhaite pas passer à la fibre optique ?

Bien que la fibre soit la technologie de référence pour le très haut débit, vous restez libre de choisir une alternative (box 4G/5G, satellite, etc.). À noter, cependant, que les offres reposant sur le réseau cuivre ne seront progressivement plus disponibles.



2. Les bâtiments neufs sont ceux dont l'autorisation d'urbanisme (permis de construire ou d'aménager) a été délivrée après la date de mise à disposition du point de mutualisation dans la zone arrière duquel ils se trouvent.