

Raccorder un bâtiment existant à la fibre en zone moins dense : comment entamer les démarches ?

1 Pensez à anticiper au maximum le raccordement à la fibre optique

Vous souhaitez raccorder votre logement ou votre local à usage commercial à la fibre optique ?

La généralisation de la fibre optique est en voie d'achèvement avec 94,3% des locaux raccordables à la fibre à la fin de l'année 2025. Pour autant, une fois la fibre déployée sur votre commune, le raccordement de votre logement ou de votre local à usage professionnel peut prendre du temps et exiger de lever au préalable d'éventuelles difficultés. Propriétaires, locataires ou syndicats de copropriétaires, **votre raccordement à la fibre peut souvent être facilité par certaines actions que vous pouvez réaliser de manière anticipée.**

Attention : la [fermeture du réseau](#) ADSL / SDSL est en cours.

Le contenu de cette page est téléchargeable en format pdf.

2 Opérateur d'infrastructure, opérateur commercial : quelle différence ?

On appelle « **opérateur d'infrastructure** » ou « **opérateur d'immeuble** » l'opérateur qui déploie ou exploite un réseau fibre. Celui-ci installe les armoires de rue, déploie les lignes en fibre optique vers tous les locaux situés dans les zones desservies par ces armoires de rue, en assure la maintenance et donne accès à son réseau à l'ensemble des fournisseurs d'accès à Internet appelés aussi **opérateurs commerciaux**.

3 Le déploiement de la fibre en France : quatre questions préliminaires

1. Dans quelle zone de déploiement de la fibre se situe votre bâtiment ?

Le déploiement de la fibre optique est organisé en différentes zones :

- **les zones très denses** constituées des 106 communes les plus denses du territoire ([liste des communes](#)), dans laquelle les processus et responsabilités sont différents de ceux abordés ici. Si votre bâtiment se situe en zones très denses, veuillez-vous référer à la page suivante : « [Accès à la fibre optique dans les immeubles des zones très denses : quels sont les droits et les devoirs des parties prenantes ?](#) » ;
- **la zone moins dense**, sur laquelle porte le présent document.

Pour connaître la zone dans laquelle se trouve une commune, consultez le site : « [Ma connexion internet](#) », onglet « [Déploiements fibre](#) », cliquez sur « [zones réglementaires](#) » dans le mode de vue « [avancé](#) ».

2. Comment identifier l'opérateur d'infrastructure à l'adresse de votre bâtiment ?

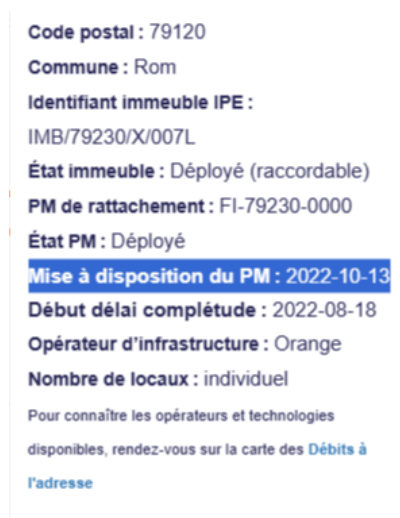
L'opérateur d'infrastructure varie selon les territoires. Pour identifier l'opérateur d'infrastructure à l'adresse du bâtiment « existant » à raccorder, consultez le site [« Ma connexion internet » onglet « Déploiements fibre »](#).

Si l'opérateur d'infrastructure n'est pas indiqué pour cette zone, c'est que la fibre n'y est pas encore déployée.

3. Votre bâtiment est-il neuf ou existant, au sens de la réglementation sur la fibre optique ?

Ce document présente les étapes à suivre pour raccorder un bâtiment existant à la fibre optique. La qualification de bâtiment « existant » est à lire par opposition à celle d'un bâtiment « neuf » au sens de la réglementation sur la fibre optique. En effet, ces qualifications permettent de connaître les délais de raccordements, ainsi que les responsabilités concernant la réalisation des infrastructures de génie civil d'adduction¹ lorsque celles-ci sont manquantes, cassées ou bouchées².

- Pour savoir si votre bâtiment est neuf ou existant, vous devez pouvoir connaître 2 dates :
- La **date d'obtention d'autorisation d'urbanisme** (*permis de construire ou d'aménager*) de votre bâtiment : à vérifier auprès de la mairie.
 - La **date de mise à disposition du « point de mutualisation³ »** (*les points de mutualisations, situés en zone moins dense, se situent toujours hors de la propriété privée*): il vous suffit de renseigner votre adresse sur [la carte fibre](#) de l'Arcep pour **connaître cette date**, qui est affichée sous la forme du « *Mise à disposition du PM* » et ce pour chaque immeuble identifié.



Exemple d'affichage de la date de mise à disposition du PM sur [Carte Fibre](#)

¹ C'est-à-dire les infrastructures de génie civil nécessaires au passage des câbles en fibre optique sur le domaine privé et sur le domaine public.

² Article L.332-15 du code de l'urbanisme

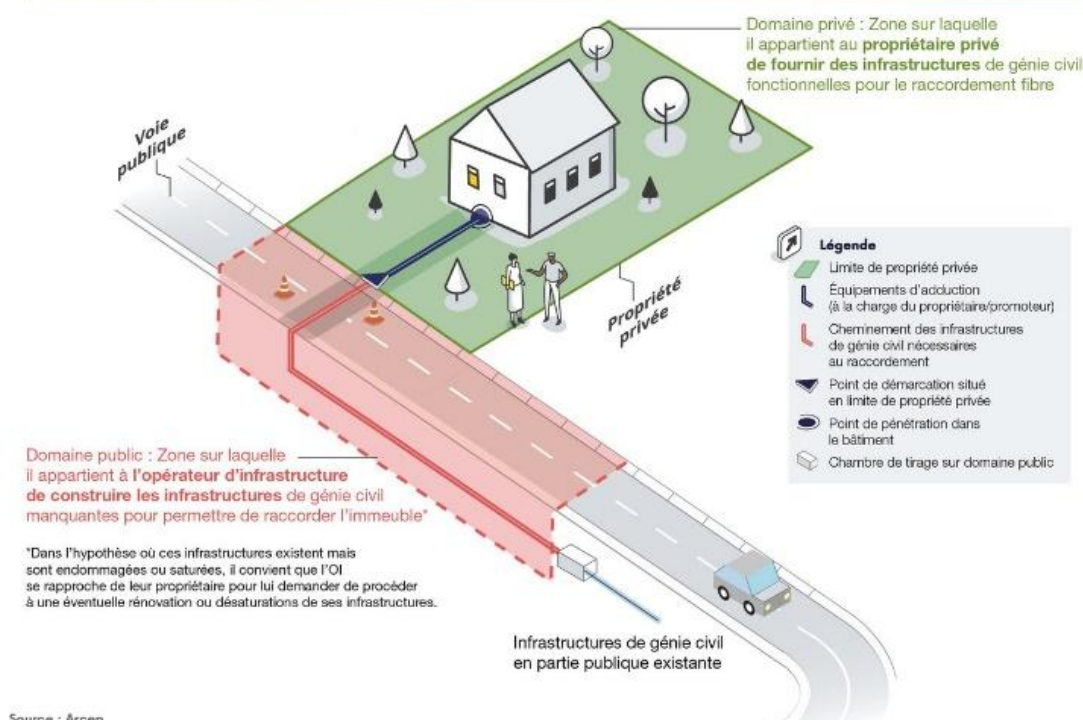
³ Le point de mutualisation (ou PM) désigne le lieu où la personne établissant ou ayant établi dans un immeuble bâti ou exploitant une ligne de communications électroniques à très haut débit en fibre optique donne à d'autres opérateurs accès à cette ligne. La mise à disposition du point de mutualisation correspond à la date d'accès par les opérateurs commerciaux de ce point de mutualisation.

Si le permis de construire de votre bâtiment a été obtenu **avant** la mise à disposition du point de mutualisation, alors le bâtiment est considéré comme **existant**.

Si le permis de construire de votre bâtiment a été obtenu **après** la mise à disposition du point de mutualisation alors le bâtiment est considéré comme **neuf**. Il faut alors se référer à la page de l'Arcep : « [Raccorder un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense](#) ».

4. Quelles sont les responsabilités de chaque acteur dans le raccordement d'un bâtiment existant **situé en dehors des zones très denses** ?

LE RACCORDEMENT DES LOGEMENTS EXISTANTS EN DEHORS DES ZONES TRÈS DENSES



Source : Arcep

Les zones de responsabilités du propriétaire et de l'opérateur d'infrastructure

La construction des infrastructures de génie civil d'adduction

Si vous êtes propriétaire d'un bâtiment « existant », vous êtes responsable de la mise à disposition des infrastructures de génie civil nécessaires au passage des câbles en fibre optique sur votre domaine privé (poteaux, fourreaux, etc.). Si besoin, vous êtes tenu de construire les infrastructures permettant de faire passer la fibre sur votre terrain privé jusqu'en limite de domaine public dans le logement ou le local à usage professionnel. Dans le cas où ces infrastructures seraient présentes mais endommagées ou saturées, il vous appartient en tant que propriétaire d'engager les travaux nécessaires au passage de la fibre.

Pour sa part, l'opérateur d'infrastructure se charge de réaliser le génie civil manquant sur le domaine public, afin de le relier à son réseau. Dans l'hypothèse où ces infrastructures seraient présentes mais endommagées ou saturées, il convient que l'opérateur d'infrastructure se rapproche de leur propriétaire ou gestionnaire pour lui demander de procéder à une éventuelle rénovation ou désaturation de ses infrastructures. S'il apparaît que les infrastructures de génie civil ne sont pas réutilisables, il appartient à l'opérateur d'infrastructure de construire de nouvelles infrastructures sur le domaine public jusqu'en limite de domaine privé.

Le déploiement des câbles en fibre optique

Pour l'ensemble des bâtiments, y compris les maisons individuelles, dont l'autorisation d'urbanisme a été délivrée après le 1^{er} octobre 2016⁴, c'est le maître d'ouvrage qui est responsable du déploiement des câblages en fibre optique à l'intérieur de la propriété privée jusqu'à un point de raccordement. Il est à noter que cette obligation existe depuis le 17 janvier 2009⁵ pour les bâtiments collectifs et bâtiments à usage mixte.

Dans le cas où votre bâtiment a été construit avant ces dates, alors cette responsabilité incombe à l'opérateur d'infrastructure. En effet, le câblage en fibre optique du point de terminaison optique (« PTO ») situé dans le logement ou dans le local à usage professionnel jusqu'au point de branchement optique (« PBO ») est réalisé après la souscription d'un abonnement en fibre optique auprès d'un opérateur commercial. En général, c'est l'opérateur commercial, agissant en tant que sous-traitant de l'opérateur d'infrastructure qui réalise ce déploiement. L'opérateur d'infrastructure demeure responsable de l'ensemble des câblages déployés.

Le PBO peut se trouver à l'extérieur de l'habitat, notamment dans le cas de maisons individuelles. En revanche, dans les immeubles de plusieurs logements ou locaux à usage professionnel comprenant une colonne montante, le PBO est généralement situé dans les boîtiers d'étage de la colonne montante, c'est-à-dire à l'intérieur de l'immeuble. Le PBO permet de raccorder le câblage installé en amont dans le réseau avec le câble de branchement directement raccordé à la PTO.

Le cas spécifique des immeubles comportant plusieurs logements

En cas de déploiement dans un immeuble comportant plusieurs logements ou à usage mixte, les conditions d'installation, de gestion, d'entretien et de remplacement par un opérateur d'infrastructure des lignes en fibre optique dans les parties communes bâties et non bâties de cet immeuble font l'objet d'une convention entre cet opérateur et le propriétaire, le syndicat de copropriétaires ou l'association syndicale de propriétaires⁶.

La convention doit notamment mentionner :

1. La nature, l'importance, la durée des travaux d'installation à effectuer ; la date limite de raccordement des lignes installées dans le cadre de cette convention à un réseau à très haut débit ;
2. Les conditions d'exécution des travaux par l'opérateur signataire, notamment celles liées au suivi et à la réception des travaux ;
3. Les responsabilités et les assurances de l'opérateur ;
4. Les conditions de gestion, d'entretien et de remplacement des équipements et installations ;
5. Les modalités d'information du propriétaire, du syndicat de copropriétaires ou de l'association syndicale de propriétaires, notamment sur la localisation des installations et leurs modifications ;
6. Les modalités d'accès aux parties communes de l'immeuble ou aux voies, équipements ou espaces communs du lotissement ;

⁴ Loi du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques ; Décret n° 2016-1182 du 30 août 2016 modifié par le Décret n° 2021-872 du 30 juin 2021

⁵ Décret n°2009-52 du 15 janvier 2009 - art. 1

⁶ Articles L. 33-6, R. 9-2, R. 9-3 et R. 9-4 du code des postes et des communications électroniques (CPCE)

7. Les conditions et la date prévisionnelle à laquelle les infrastructures de génie civil sont mises à disposition de l'opérateur signataire, ainsi que les conditions d'utilisation par d'autres opérateurs de ces infrastructures ;
8. La durée de la convention et les conditions de son renouvellement ou de sa résiliation, y compris les conditions dans lesquelles est assurée une continuité de gestion et d'entretien en cas de changement d'opérateur ;
9. Le sort des installations à l'issue de la convention.

Il est important de souligner que les conditions prévues dans cette convention ne peuvent faire obstacle à l'accès aux lignes FttH et à leur commercialisation par les opérateurs commerciaux, ni prévoir une exclusivité pour la branche commerciale de l'opérateur d'infrastructure.

L'Arcep met à votre disposition sur son site une [convention type](#) qui propose une durée de 25 ans pour la convention de fibrage.

Néanmoins, les copropriétaires ou les bailleurs sociaux demeurent libres de retenir la proposition de fibrage de leur choix et peuvent rédiger une convention dans des termes différents de ceux proposés par la convention type, à la condition de garantir l'accessibilité aux opérateurs. Aucune contrepartie financière ne peut être exigée⁷.

À noter qu'au sein des immeubles comportant plusieurs logements, en dehors des immeubles construits après le 17 janvier 2009⁸, l'opérateur d'infrastructure doit effectuer l'opération de déploiement de la fibre dans l'immeuble à ses frais (l'opération n'est pas facturée à la copropriété). **Toutefois, après le refus par la copropriété de deux offres consécutives d'un opérateur dans les deux ans, l'opérateur d'infrastructure est libre de facturer la prestation en cas de demande de déploiement de la fibre formulée ultérieurement par la copropriété.**

En outre, après signature de la convention, il est important que le propriétaire de l'immeuble (ou syndicats de copropriétaires) informe expressément l'opérateur d'infrastructure en cas de cession de l'immeuble, de changement de destination, ou de travaux susceptibles de modifier le nombre de locaux.

Une [fiche pratique](#) a été développée sur l'installation de la fibre optique dans une copropriété.

4 Quelles sont les étapes pour le raccordement à la fibre optique d'un bâtiment existant ?

Vous êtes propriétaire ou locataire d'un bâtiment, d'un logement ou d'un local à usage professionnel qui n'a jamais été raccordé à la fibre optique. Le prérequis à toute opération de raccordement est de s'assurer de l'éligibilité de votre bâtiment à la fibre optique.

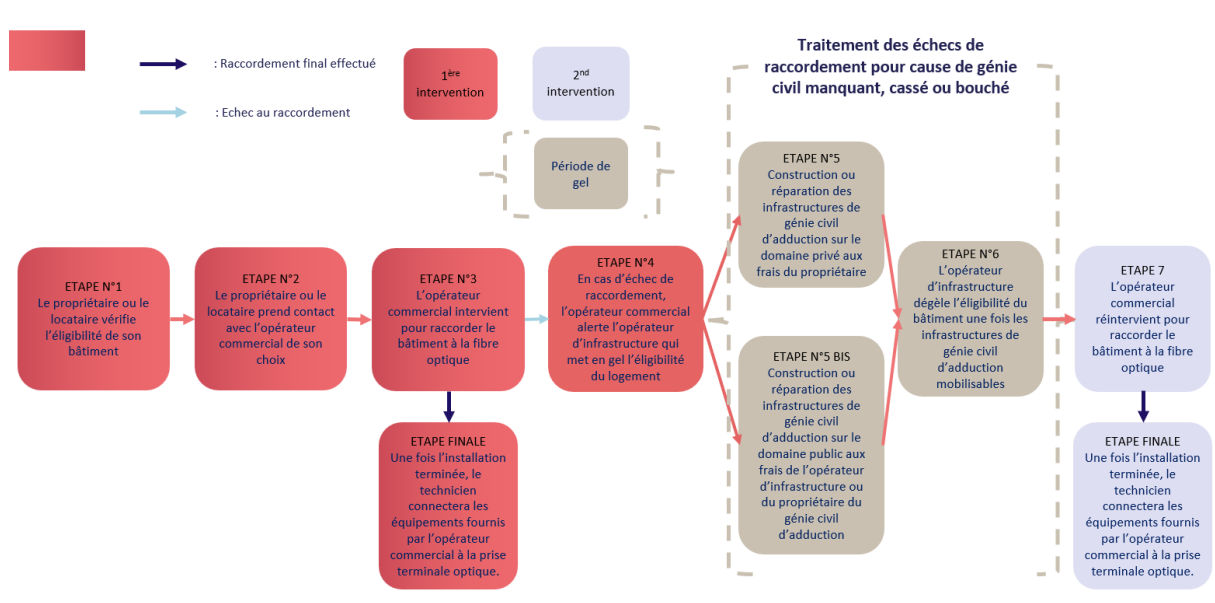
Que veut dire être éligible à la fibre optique ?

Cela signifie que votre bâtiment, votre logement ou local à usage professionnel peut être raccordé au réseau en fibre optique par au moins un opérateur commercial. Cela implique que :

1. Un [opérateur d'infrastructure](#) a déployé la fibre à proximité de votre adresse et que cette dernière est raccordable au réseau FttH ;
2. Au moins un [opérateur commercial](#) a rendu votre adresse éligible à ses offres fibre de détail.

⁷ *Ibidem*. L33-6 alinéa 2 du CPCE

⁸ Comme mentionné supra



Etape 1 : Vérifiez votre éligibilité

1. Le déploiement de la fibre à l'adresse de votre bâtiment

Le rythme de déploiement de la fibre optique dépend notamment des plannings de déploiement des opérateurs d'infrastructure. Ces opérateurs mettent en général à disposition du grand public un site internet permettant de suivre le déploiement des réseaux en fibre optique, avec parfois des dates prévisionnelles de déploiement, et leurs coordonnées.

En zone moins dense, les opérateurs d'infrastructure sont soumis à une obligation de complétude. À ce titre, ils doivent respecter un délai raisonnable, appelé le délai de complétude.

Qu'est-ce que le délai de complétude ?

Le cadre réglementaire des réseaux en fibre optique prévoit que l'opérateur d'infrastructure de la zone rende raccordable l'ensemble des locaux d'une zone géographique prédéfinie (on parle de zone arrière de [point](#) de mutualisation) dans un délai raisonnable, de deux à cinq ans en fonction des caractéristiques locales. C'est ce qu'on appelle le délai de « complétude » (article 3 de la décision n°2010-1312 de l'Arcep). Ce délai démarre lorsque l'opérateur d'infrastructure commence les travaux de déploiement du réseau, c'est-à-dire lorsqu'il procède au découpage d'un territoire en zones arrière du point de mutualisation ([Recommandation adoptée par l'Autorité le 24 juillet 2018 concernant la cohérence des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné](#)).

Pour connaître le début du délai de complétude à l'adresse de votre bâtiment, il vous suffit de vous rendre sur [la carte fibre](#) de l'Arcep.

a. Le délai de complétude n'est pas encore atteint à l'adresse de votre bâtiment

Dans le cas où votre bâtiment a été livré avant la date de mise à disposition du point de mutualisation, il doit être rendu raccordable dans le cadre du planning de déploiement de cette zone par l'opérateur d'infrastructure et au plus tard cinq ans après cette date.

Dans le cas où le permis de construire a été délivrée **avant** la date de mise à disposition du point de mutualisation mais où l'immeuble a été livré après cette date, **l'opérateur d'infrastructure devrait assurer dans un délai raisonnable, qui ne devrait pas excéder six mois** à compter du signalement de votre bâtiment, par vous ou par votre opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure le raccordement en fibre optique de votre bâtiment, y compris lorsque le délai de complétude n'est pas échu⁹.

Dans le cas où le permis de construire a été délivré **après** la mise à disposition du point de mutualisation, **il s'agit d'un immeuble neuf qui doit être rendu raccordable par l'opérateur d'infrastructure dans un délai maximal de trois mois à compter de la mise à disposition des infrastructures nécessaires par le maître d'ouvrage**, sous réserve que le maître d'ouvrage ait fourni à l'opérateur d'infrastructure les informations nécessaires au moins 3 mois avant la mise à disposition des infrastructures, y compris lorsque le délai de complétude n'est pas échu. Pour plus d'informations sur le raccordement d'un immeuble neuf rendez-vous sur notre [fiche pratique](#)

b. Le délai de complétude est atteint à l'adresse de votre bâtiment

Dans le cas où le délai de complétude est atteint, l'opérateur d'infrastructure doit rendre raccordable votre bâtiment dans un délai raisonnable, qui ne peut excéder six mois à compter de son signalement.¹⁰

Pour plus d'informations sur votre future éligibilité rendez-vous sur notre [fiche pratique](#).

2. Comment connaître son éligibilité à une offre fibre très haut débit ?

Les opérateurs commerciaux qui proposent des abonnements sont libres d'implanter leur activité sur un territoire et de proposer aux consommateurs raccordés en fibre optique des offres commerciales à leur adresse. Il est donc normal qu'un consommateur n'ait pas toujours accès, à son adresse, à l'ensemble des offres proposées par les opérateurs commercialisant des abonnements à la fibre optique, y compris par les quatre grands opérateurs nationaux (Bouygues Telecom, Free, Orange et SFR).

Pour connaître l'éligibilité de votre bâtiment à la fibre optique, il vous suffit de faire un test auprès de l'opérateur commercial de votre choix ou bien directement sur le site de [l'Arcep](#).

a. Recherche par opérateur commercial

Pour connaître le statut de l'éligibilité de votre bâtiment, vous pouvez vous référer aux sites internet des opérateurs télécoms qui proposent des tests d'éligibilité et indiquent s'il est possible de souscrire une offre fibre à une adresse. Par exemple :

- [Testez votre éligibilité fibre optique Bouygues Telecom](#)
- [Testez votre éligibilité fibre optique Free](#)
- [Testez votre éligibilité fibre optique Orange](#)
- [Testez votre éligibilité fibre optique SFR](#)

⁹ Recommandation de l'Arcep en date du 8 avril 2025 portant sur la mise en œuvre de l'obligation de complétude des déploiements des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (page 23)

¹⁰ Article n°5 de la décision n° 2020-1432 en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique

b. Recherche par adresse (site ARCEP)

Par ailleurs, en indiquant une adresse recherchée dans l'onglet « Débit à l'adresse » sur « [Ma connexion internet](#) », vous pourrez connaître les fournisseurs d'accès à internet qui proposent des abonnements fibre à votre adresse.

Dans le cas où votre bâtiment est éligible à la fibre optique, vous pouvez passer à l'étape n°2.

Etape 2 : Passez commande auprès de l'opérateur commercial de votre choix

Une fois l'éligibilité de votre bâtiment confirmée, vous pouvez souscrire un abonnement fibre auprès de l'opérateur commercial de votre choix. Ce dernier vous fournira les équipements nécessaires (box, boîtier TV, décodeur le cas échéant), éventuellement avant le rendez-vous d'installation de la fibre optique. L'opérateur commercial vous proposera également un rendez-vous pour le raccordement de votre logement ou local à usage professionnel.

Etape 3 : Le technicien en charge du raccordement intervient pour raccorder votre logement ou votre local à usage professionnel

Lors de ce rendez-vous, **le technicien mandaté par votre opérateur commercial procédera au raccordement de votre logement ou local à usage professionnel à la fibre optique.** Si cela n'a pas été fait au moment de la construction du bâtiment, le technicien installera un câble depuis le point de branchement optique (PBO) jusqu'à l'intérieur de votre habitation ou de votre lieu de travail, où il sera relié à une prise terminale optique (PTO). Le point de branchement optique (PBO), à partir duquel s'établit votre raccordement individuel, peut se situer à l'intérieur de l'immeuble (dans les parties communes notamment pour les immeubles collectifs) ou à l'extérieur (sur un poteau, dans une chambre souterraine ou sur une façade). Dans le cas d'un logement, la prise terminale optique (PTO) pourra se situer au niveau de la gaine technique du logement (GTL) à proximité immédiate du tableau électrique du local, ou encore dans une autre pièce de la maison, typiquement à proximité du téléviseur dans le salon.

Le technicien privilégiera, dans la mesure du possible, la réutilisation des infrastructures existantes, telles que les fourreaux ou goulottes utilisées par les câbles en cuivre du réseau ADSL. Le raccordement sera réalisé conformément aux règles et aux consignes de l'opérateur d'infrastructure.

Une fois l'installation terminée, le technicien connectera les équipements fournis par votre opérateur commercial à la prise terminale optique. Il effectuera les tests nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement de la connexion.

Attention : il est impératif de ne pas retirer le câble en cuivre du réseau ADSL avant que la fibre soit installée et opérationnelle. En cas d'échec du raccordement à la fibre optique, vous risqueriez de perdre tout accès à Internet.

Néanmoins, il est possible que les infrastructures de génie civil d'adduction, situées sur votre propriété privée ou sur le domaine public et par lesquelles passe la fibre optique, soient manquantes ou ne soient pas mobilisables. Le raccordement à la fibre optique ne peut pas avoir lieu : cette situation constitue un échec de raccordement. Les étapes 4 et suivantes concernent les cas où votre raccordement à la fibre optique s'est traduit par un échec de raccordement

Etape 4 : En cas d'échec de raccordement, l'opérateur commercial alerte l'opérateur d'infrastructure

Si le technicien en charge du raccordement ne parvient pas à raccorder votre logement ou local à usage professionnel à la fibre optique, il va alors identifier la nature et la localisation du problème. On parle d'échec de raccordement.¹¹

Une fois la nature du problème identifié, votre opérateur commercial transmet ces informations¹² à l'opérateur d'infrastructure en charge du déploiement et de l'exploitation du réseau de fibre optique déployé à proximité. L'opérateur d'infrastructure va alors « mettre en gel commercial » votre bâtiment¹³ dans l'attente de la mise en œuvre d'une solution pour traiter la cause de l'échec de raccordement. Par conséquent, votre opérateur commercial (ou tout autre opérateur commercial que vous solliciteriez) ne pourra pas procéder au raccordement pendant la durée du gel.

Le gel peut relever soit de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure, soit de celle d'un tiers

Par exemple :

1. Si des éléments du réseau (comme les conduits ou fourreaux) sont manquants, endommagés ou saturés sur le domaine public, alors la résolution du gel relève de l'opérateur d'infrastructure.
2. Si ces éléments sont manquants, endommagés ou saturés sur le domaine privé, alors la résolution du gel relève du propriétaire du bâtiment.

Vous pouvez vous rapprocher de votre opérateur commercial pour obtenir davantage d'informations sur cette situation.

Les étapes 5 à 7 visent à traiter les cas d'échec de raccordement lorsque les infrastructures de génie civil d'adduction sont absentes ou non mobilisables.

Etape 5 : Construction ou réparation des infrastructures de génie civil d'adduction sur le domaine privé

Si le problème d'infrastructure se situe sur votre propriété privée, **vous êtes responsable de la construction ou de la réparation des infrastructures de génie civil d'adduction sur le domaine privé nécessaires au raccordement à la fibre optique.**

Les travaux pour créer ou réparer les infrastructures de génie civil d'adduction sur le domaine privé nécessaires au raccordement doivent respecter des règles précises. Cela signifie qu'elles doivent être réalisées selon les normes en vigueur, les règles de l'art, ainsi que les recommandations établies par les guides professionnels tels [qu'Objectif Fibre](#).

¹¹ Il peut exister différents types d'échec de raccordement comme la rétractation d'un client, le client injoignable, l'absence du bâtiment dans le référentiel de l'opérateur d'infrastructure, le technicien ne peut pas intervenir dans des conditions de sécurité satisfaisantes, etc.

¹² Au travers de protocoles et flux d'informations normalisés par le Groupe Interop'fibre

¹³ La notion de gel s'entend comme la possibilité pour les opérateurs d'infrastructure de bloquer temporairement la commercialisation auprès des opérateurs commerciaux d'un logement ou d'un local à usage professionnel pour lequel le PBO a été déployé. Ces gels commerciaux peuvent recouvrir plusieurs situations, certaines relevant de la responsabilité de l'opérateur d'infrastructure (dont les gels de commercialisation pendant une période de travaux de densification, désaturation ou de remise en état du réseau, pendant la construction de génie civil manquant sur le domaine public pour le raccordement final, etc.), d'autres étant le fait de tiers (dont les refus de servitude pour la réalisation du raccordement final, les refus de travaux en partie privative, les refus de permission de voirie ou d'autorisations des architectes des bâtiments de France pour la réalisation du raccordement final, etc.).

Si vous êtes locataire, il vous faut **obtenir au préalable l'accord explicite de votre propriétaire pour réaliser les travaux**. Votre propriétaire peut refuser. En l'absence de consentement explicite, votre propriétaire pourrait demander la remise en l'état du logement avant réalisation des travaux.

Contactez votre propriétaire pour définir ensemble le processus : votre propriétaire consent-il aux travaux ? Souhaite-t-il intervenir dans le choix de l'entreprise de travaux ? Qui prendra à sa charge le coût des travaux en cas de reste à charge ?

La réalisation de ces infrastructures peut être faite par un professionnel. Il s'agit d'une prestation commerciale concurrentielle. Vous êtes libre de choisir un bureau d'études qui vous accompagnera dans vos démarches auprès des différents acteurs, y compris l'opérateur d'infrastructure. Ce bureau d'études peut être indépendant de l'opérateur d'infrastructure qui déploie le réseau FttH sur la zone géographique du bâtiment dans lequel se trouve votre logement ou votre local à usage professionnel. ([Liste des prestataires spécialisés connus de l'Arcep présents sur les différents réseaux](#))

« **Objectif Fibre** » est une plateforme collaborative regroupant différentes fédérations du secteur du déploiement de la fibre optique (intégrateurs, opérateurs d'infrastructure, opérateurs commerciaux...). Parmi ses missions : participer à la production de normes techniques et promouvoir des bonnes pratiques à travers notamment différents guides mis à jour régulièrement, en particulier le guide technique sur le [raccordement à la fibre du parc immobilier existant](#).

[Le comité d'experts pour la boucle locale en fibre optique](#) est l'instance de dialogue entre acteurs impliqués dans le déploiement de réseaux FttH mise en place par l'Arcep afin de leur permettre de construire un référentiel technique faisant consensus sur lequel elle peut ensuite s'appuyer dans ses travaux de régulation sectorielle.

Expérimentation d'aide aux travaux sur le domaine privé nécessaires au raccordement à la fibre optique¹⁴ :

Vous êtes potentiellement éligible à l'expérimentation de soutien financier de l'Etat pour la réalisation des travaux sur le domaine privé. Pour connaître les modalités de cette expérimentation et les conditions d'éligibilité, vous êtes invités à consulter [le site www.treshautdebit.gouv.fr](http://www.treshautdebit.gouv.fr) ou [le site de l'Agence des services et paiements](#), responsable de la gestion de l'aide de l'Etat.

Etape 5bis : Construction ou réparation des infrastructures de génie civil d'adduction sur le domaine public

Dans le cas où les infrastructures du génie civil d'adduction sont manquantes sur le domaine public, **il appartient à l'opérateur d'infrastructure de les construire, y compris sur le segment du raccordement final du point de branchement optique jusqu'à la limite de domaine privé¹⁵**. En particulier l'opérateur d'infrastructure est responsable, lorsque les infrastructures de génie civil

¹⁴ Décret n° 2025-674 du 18 juillet 2025 instituant une aide à la réalisation des travaux en domaine privé pour le raccordement à un réseau en fibre optique modifié par le Décret n° 2026-144 du 27 février 2026.

¹⁵ [ARCEP, SYNTHÈSE DES TRAVAUX ET RECOMMANDATIONS sur les modalités tarifaires des raccordements finals des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné, 28 juillet 2023](#), p.7

d'adduction sur le domaine public sont manquantes, de prendre en charge, sauf difficultés exceptionnelles de construction¹⁶, la réalisation de ces infrastructures.

Lorsque les infrastructures de génie civil d'adduction existent sur le domaine public, il paraît de bonne pratique notamment pour des raisons d'efficacité économique et d'impact environnemental, que l'opérateur d'infrastructure réutilise autant que possible ces infrastructures de génie civil notamment en formulant une demande d'accès auprès du gestionnaire de l'infrastructure de génie civil d'adduction sur le fondement de l'article L. 34-8-2-1 du CPCE. **Dans l'hypothèse où ces infrastructures seraient endommagées ou saturées, il convient que l'opérateur d'infrastructure se rapproche de leur propriétaire ou gestionnaire pour lui demander de procéder à une éventuelle rénovation ou désaturation de ses infrastructures et se faire communiquer les conditions associées.**¹⁷

Pendant toute la durée des travaux, l'éligibilité de votre logement sera gelée.

Etape 6 : L'opérateur d'infrastructure dégèle l'éligibilité de votre bâtiment une fois les infrastructures de génie civil d'adduction mobilisables

Une fois les infrastructures de génie civil d'adduction sur le domaine public et sur le domaine privé construites ou réparées, l'opérateur d'infrastructure réactive l'éligibilité de votre bâtiment à la fibre optique dès qu'il en est informé.

Pour informer l'opérateur d'infrastructure que les ouvrages de génie civil situés sur le domaine privé permettant de faire passer la fibre optique ont été réalisés par l'opérateur commercial (dont le devis avait été préalablement accepté), il revient à ce dernier de signaler que l'adduction est mobilisable. En revanche, si les travaux ont été effectués par un tiers, c'est au propriétaire du bâtiment d'en informer directement l'opérateur d'infrastructure.

Etape 7 : Le technicien en charge du raccordement réintervient pour raccorder votre logement ou votre local à usage professionnel

Dès que votre bâtiment est de nouveau éligible, l'opérateur commercial de votre choix planifie une nouvelle intervention d'un technicien pour procéder au raccordement de votre logement ou local professionnel à la fibre optique. Une fois l'installation terminée, le technicien connectera les équipements fournis par votre opérateur commercial à la prise terminale optique. Il effectuera les tests nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement de la connexion.

5 Rappel des droits et des devoirs de chaque acteur

5.1 Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires de l'immeuble

- Pour permettre la réalisation du raccordement, le propriétaire est supposé s'assurer de l'existence et du bon fonctionnement des infrastructures de génie civil d'adduction

¹⁶ En cas de difficulté exceptionnelle de construction (exemple : logement particulièrement isolé, absence d'accès routier...), l'opérateur d'infrastructure peut proposer à l'opérateur commercial une prestation sur devis pour la réalisation des infrastructures de génie civil manquantes sur le domaine public.

¹⁷ Dans la plupart des cas, les réseaux FttH sont déployés dans des infrastructures de génie civil dont Orange est le propriétaire ou le gestionnaire, et dans ce cas, Orange a l'obligation de fournir des processus de désaturation et de rénovation de ces infrastructures au titre de la décision d'analyse de marché n°2020-1445, et de permettre la mise en œuvre de ces opérations par les opérateurs d'infrastructure tiers s'ils en font la demande.

nécessaires au passage des câbles en fibre optique sur le domaine privé. Dans le cas contraire, le propriétaire doit les financer et les réaliser ou les réparer (si les coûts associés à ces travaux sont disproportionnés, l'accès internet peut également reposer sur des technologies ne nécessitant que très peu de travaux d'aménagement comme la 4G/5G fixe ou le satellite) ;

- Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires de l'immeuble :
 - Peut choisir le prestataire spécialisé réalisant les travaux de construction ou de rénovation des infrastructures de génie civil d'adduction, dans le respect des règles de l'art prévues notamment par [« Objectif Fibre »](#) et par l'opérateur d'infrastructure ;
 - Peut choisir un prestataire spécialisé ou un bureau d'études, qui peut être indépendant de l'opérateur d'infrastructure, pour l'accompagner dans les démarches et la réalisation de ces travaux.
- Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires de l'immeuble doit avoir déployé le câblage en fibre optique à l'intérieur de la propriété privée jusqu'à un point de raccordement, dont l'emplacement est défini en lien avec l'opérateur d'infrastructure, si le bâtiment a été construit :
 - à partir du 17 janvier 2009 pour les immeubles comprenant plusieurs logements ou les bâtiments à usage mixte ;
 - à partir du 1^{er} octobre 2016 pour les logements et locaux à usage professionnel situés dans des maisons individuelles ou des lotissements.
- Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires de l'immeuble peut contacter l'opérateur commercial de son choix pour souscrire un abonnement. L'opérateur commercial raccordera alors son logement ou son local à usage professionnel à la fibre optique, une fois qu'il aura été déclaré raccordable par l'opérateur d'infrastructure. Pour connaître l'éligibilité du bâtiment à l'adresse, rendez-vous sur [le site « Ma Connexion internet » onglet « Déploiement fibre »](#).

À savoir :

Pour les immeubles comportant plusieurs logements ou à usage mixte, l'opérateur d'infrastructure devra définir les conditions d'installation, de gestion, de maintenance et de remplacement des lignes en fibre optique. Le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires de l'immeuble devra alors signer une convention intégrant ces conditions, avec l'opérateur d'infrastructure. À défaut de signature de cette convention, l'opérateur d'infrastructure ne pourra pas rendre cet immeuble raccordable au réseau FttH.

5.2 L'opérateur d'infrastructure

- Doit faire droit aux demandes raisonnables d'accès à son réseau à tous les opérateurs commerciaux dans des conditions non discriminatoires ([article L.34-8-3 du code des postes et communications électroniques](#)) ;
- Doit rendre raccordable le bâtiment dans un délai raisonnable qui ne devrait pas excéder cinq ans à compter de la déclaration de la zone arrière du point de mutualisation dont dépend le bâtiment. Dans le cas où le délai de complétude est atteint, l'opérateur d'infrastructure doit rendre raccordable le bâtiment existant dans un délai qui ne peut excéder six mois à compter du signalement du bâtiment ;
- Doit réaliser les infrastructures de génie civil d'adduction manquantes sur le domaine public jusqu'à la limite du domaine privé ou, dans le cas où les infrastructures existent mais ne sont pas mobilisables, l'opérateur d'infrastructure doit prévenir leur propriétaire ou gestionnaire pour en demander la rénovation ou la désaturation ;

- L'opérateur d'infrastructure est responsable du réseau déployé de bout en bout, y compris sur le segment du raccordement final (i.e. entre la PTO chez l'abonné et le PBO) ;
- S'agissant des immeubles pré-cablés, la recette optique¹⁸ ne saurait faire l'objet d'une facturation au maître d'ouvrage. Dans le cas où l'opérateur d'infrastructure identifierait, lors de la recette optique, des malfaçons sur les câblages optiques construits par le maître d'ouvrage, il en informe le maître d'ouvrage qui peut ensuite solliciter l'entreprise de son choix pour réaliser les correctifs.

5.3 L'opérateur commercial

- Est choisi par le client lors de la souscription de son abonnement à une offre fibre ;
- Peut se voir confier par l'opérateur d'infrastructure, la réalisation des travaux de raccordement du point de branchement optique jusqu'à la prise terminale optique située à l'intérieur de la propriété privée ([décision n°2015-0776 de l'Arcep](#)) ;
- Doit prévenir l'opérateur d'infrastructure en cas d'échec au raccordement ;
- Fournit des services d'accès à très haut débit à ses abonnés une fois la fibre installée.

6 Synthèse des étapes à suivre




- Etape 1 : Le propriétaire ou le locataire vérifie l'éligibilité de son logement ou de son local à usage professionnel.
- Etape 2 : Le propriétaire ou le locataire prend contact avec l'opérateur commercial de son choix.
- Etape 3 : Le technicien en charge du raccordement intervient pour raccorder le logement ou le local à usage professionnel à la fibre optique.
- Etape 4 : Le logement ou le local à usage professionnel est raccordé et l'opérateur commercial fournit un service de communication électronique. Dans le cas contraire, l'opérateur commercial prévient l'opérateur d'infrastructure d'un échec de raccordement avec le motif associé. L'opérateur d'infrastructure gèle alors l'éligibilité du bâtiment.
- Etape 5 : En cas d'infrastructures de génie civil d'adduction manquantes, cassées ou bouchées sur le domaine privé, le propriétaire du bâtiment doit les réaliser ou les rénover.
- Etape 5 bis : En cas d'infrastructures de génie civil d'adduction manquantes, cassées ou bouchées sur le domaine public, l'opérateur d'infrastructure doit les réaliser jusqu'à la limite du domaine privé ou le cas échéant se rapprocher de leur propriétaire pour demander leur rénovation.
- Etape 6 : Une fois les infrastructures de génie civil d'adduction construites ou réparées, l'opérateur d'infrastructure, prévenu, dégèle l'éligibilité du bâtiment. Le logement peut de nouveau être raccordé

¹⁸ Au moment de la réception des infrastructures optiques construites par le maître d'ouvrage et préalablement à leur prise en exploitation, l'opérateur d'infrastructure effectue dans certains cas un contrôle de conformité, appelé « recette optique », afin de s'assurer de leur bon état de fonctionnement, et de leur conformité à l'état de l'art. Cette recette optique permet de détecter les éventuelles anomalies et, le cas échéant, d'entreprendre d'éventuelles actions de corrections aux frais du propriétaire ou du promoteur.

- Etape 7 : Le technicien en charge du raccordement de son choix réintervient pour raccorder le logement ou le local à usage professionnel, le raccorde et fournit un service de communications électroniques.

7 J'alerte l'Arcep

Un problème avec votre accès internet ou votre couverture mobile ? La distribution de vos colis ? De vos journaux ? AlerteZ l'Arcep, nous vous fournirons en fin de parcours nos recommandations sur votre problème.

- [Dites-le nous sur J'alerte l'Arcep](#) 
- [Le tuto vidéo](#) 
- [Que devient mon alerte ?](#) 
- [Vrai ou faux ?](#) 