

Afin de répondre à toutes les questions, THD64 a mis en place un site internet destiné aux habitants des communes des Pyrénées Atlantiques (quel que soit son opérateur) : <http://thd64.fr/>

1) Vous êtes un particulier ou une entreprise et vous souhaitez bénéficier de la fibre pour votre nouvelle construction (de 1 à 3 logements ou locaux professionnels) :

a) Hors Lotissement : Déclarez-la sur le site !

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

The screenshot shows the THD64 website interface. At the top, there are three navigation buttons: "Déclaration Dommages Réseaux", "Déclarer une nouvelle construction" (highlighted with a red arrow), and "Déclarer un nouveau programme immobilier". Below these is a main navigation menu with links: "ACCUEIL", "INFOS PRATIQUES", "CARTE D'ÉLIGIBILITÉ", "UNE QUESTION?", "LA FIBRE ET VOUS", "LE DÉPLOIEMENT", "L'ACTUALITÉ", and "RÉUNIONS PUBLIQUES". A search icon is visible on the right. The main content area features a large photograph of a construction site with a white utility cabinet, orange safety fencing, and workers. Overlaid on the bottom left of the photo is the text: "THD64, LE TRÈS-HAUT DÉBIT PARTOUT ET POUR TOUS".

Orange assurait, sur la base d'une prestation sur devis, la construction du génie civil nécessaire sur la voie publique et le tirage du câble en cuivre permettant l'accès au téléphone pour les nouvelles constructions.

Orange ne construit plus le génie civil nécessaire dans les zones, où le déploiement de la fibre a commencé.

En référence à l'article L.332-15 du code l'urbanisme, nous vous demandons dès à présent de prévoir dans la délivrance des permis de construire et dans le certificat d'adressage, une mention qui indique que le demandeur doit réaliser et financer tous les travaux nécessaires à la viabilisation de son terrain aux réseaux de télécommunication jusqu'au point de démarcation avec le réseau existant, y compris sur la partie publique au droit du terrain. A cet effet, THD64, en tant qu'opérateur d'infrastructure en fibre optique de la zone, pourra être contacté pour chaque demande.

Nous invitons les administrés concernés à déclarer sans attendre leur logement sur le site thd64.fr dans la Rubrique

" Déclarer une nouvelle construction " : <https://xpfibre.com/particulier#construction>

Le demandeur doit impérativement joindre l'ensemble des documents demandés pour constituer son dossier qui servira à lui proposer un devis pour la réalisation de la viabilisation télécom de son logement (préparation au passage de la fibre).

La liste des pièces justificatives à fournir pour faire votre déclaration en ligne :

- Certificat d'adressage
- Plan cadastral
- Plan de masse indiquant les voies de desserte et les raccordements aux réseaux
- Permis de construire validé
- Photos de situation permettant de localiser les éléments du réseau téléphonique existant (poteau ou chambre téléphonique) par rapport à votre terrain

Attention, l'adresse inscrite sur le certificat d'adressage doit absolument figurée dans la BAN : <https://adresse.data.gouv.fr/base-adresse-nationale#4.4/46.9/1.7>

Chaque demandeur disposera d'un espace dédié afin de suivre l'évolution de son dossier. Pour accéder à cet espace personnel, il devra renseigner comme identifiant l'adresse mail avec laquelle il a enregistré sa demande ainsi que le mot de passe qu'il a créé lors de sa 1ère connexion.

En attendant de recevoir un devis* de la part de THD 64, il pourra demander aux opérateurs une offre de télécommunication alternative (Box 4G opérateurs) ou aller sur le site de lafibre64.fr : <https://lafibre64.fr/aide-a-la-connexion-internet/>

*** Les premiers devis devraient être envoyés aux administrés dans les prochains mois.**

b) Construction dans un lotissement :

C'est l'aménageur/lotisseur qui est en charge de la viabilisation télécom depuis la voie publique (réseau existant) jusqu'au logement.

L'administré peut demander au lotisseur s'il a bien déclaré le lotissement à THD 64 :

<https://xpfibre.com/promoteur-amenageur>

2) Vous êtes un promoteur ou un aménageur : Déclarez votre nouveau programme immobilier ou votre zone d'activités !

The screenshot shows the THD 64 website header with navigation links: ACCUEIL, INFOS PRATIQUES, CARTE D'ÉLIGIBILITÉ, UNE QUESTION?, LA FIBRE ET VOUS, LE DÉPLOIEMENT, L'ACTUALITÉ, RÉUNIONS PUBLIQUES. There are also three menu items: Déclaration Dommages Réseaux, Déclarer une nouvelle construction, and Déclarer un nouveau programme immobilier (highlighted with a red arrow). Below the header is a large landscape image of a valley with green hills and trees under a cloudy sky. A search icon is visible on the right side of the header.

Via le formulaire mis à votre disposition, nous vous invitons à déclarer vos programmes immobiliers en cours ou à venir.

<https://xpfibre.com/promoteur-amenageur>

Nom commercial du projet (*)

Préfixe du permis de construire (*)

N° du permis de construire ou d'aménager (*)

Type de construction*

immeuble collectif

Ensemble composé d'immeubles collectifs et de maisons

Lotissement / Zone Artisanal (ZA)

Zone d'Aménagement Concertée (ZAC)

Déclaration nouveau programme immobilier (1/8)

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

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

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

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

Pour accéder directement au cahier des charges techniques d'une adduction télécom [cliquer ici.](#)

1. Vérification de la raccordabilité du programme

Code postal (*)

Commune (*)

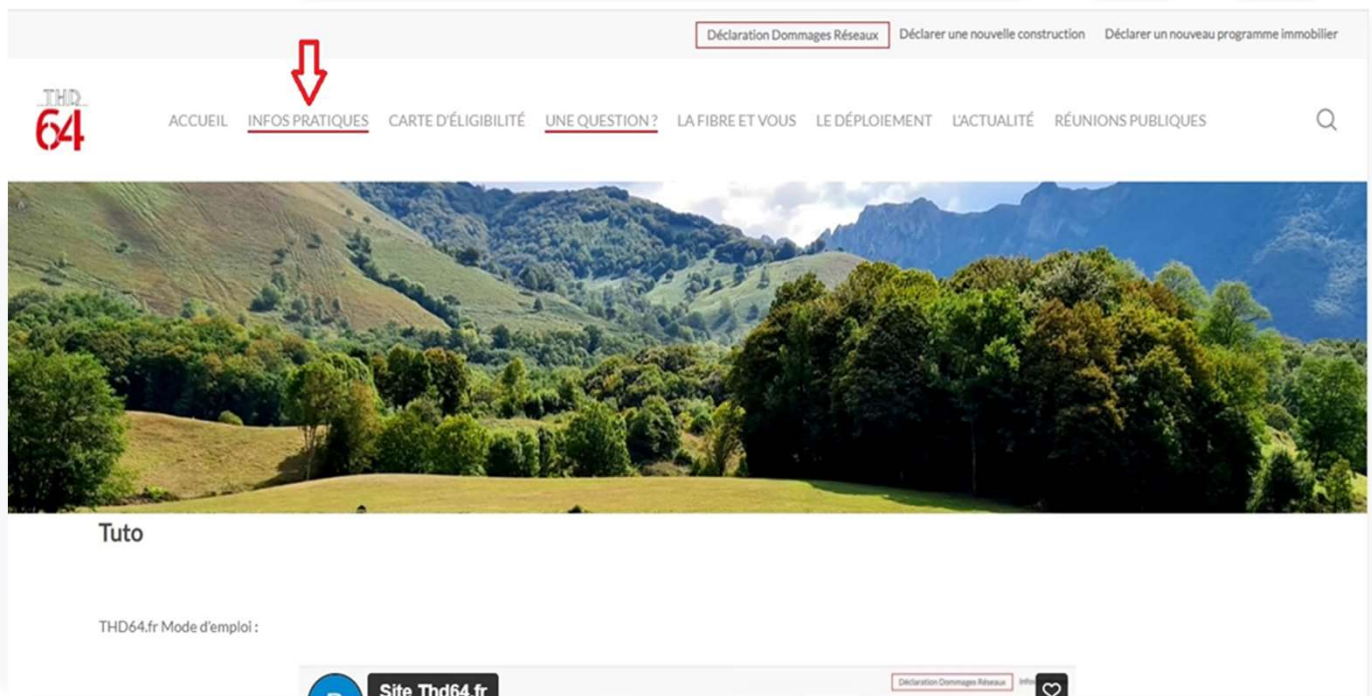
Sur ce formulaire, vous trouverez le **cahier des charges techniques** pour préparer au mieux l'arrivée de la fibre dans votre future zone d'activités ou votre futur lotissement ou votre nouvel immeuble.



Nous vous invitons à déclarer votre projet au minimum 6 mois avant le début des travaux, ainsi qu'à télécharger le cahier des charges techniques.

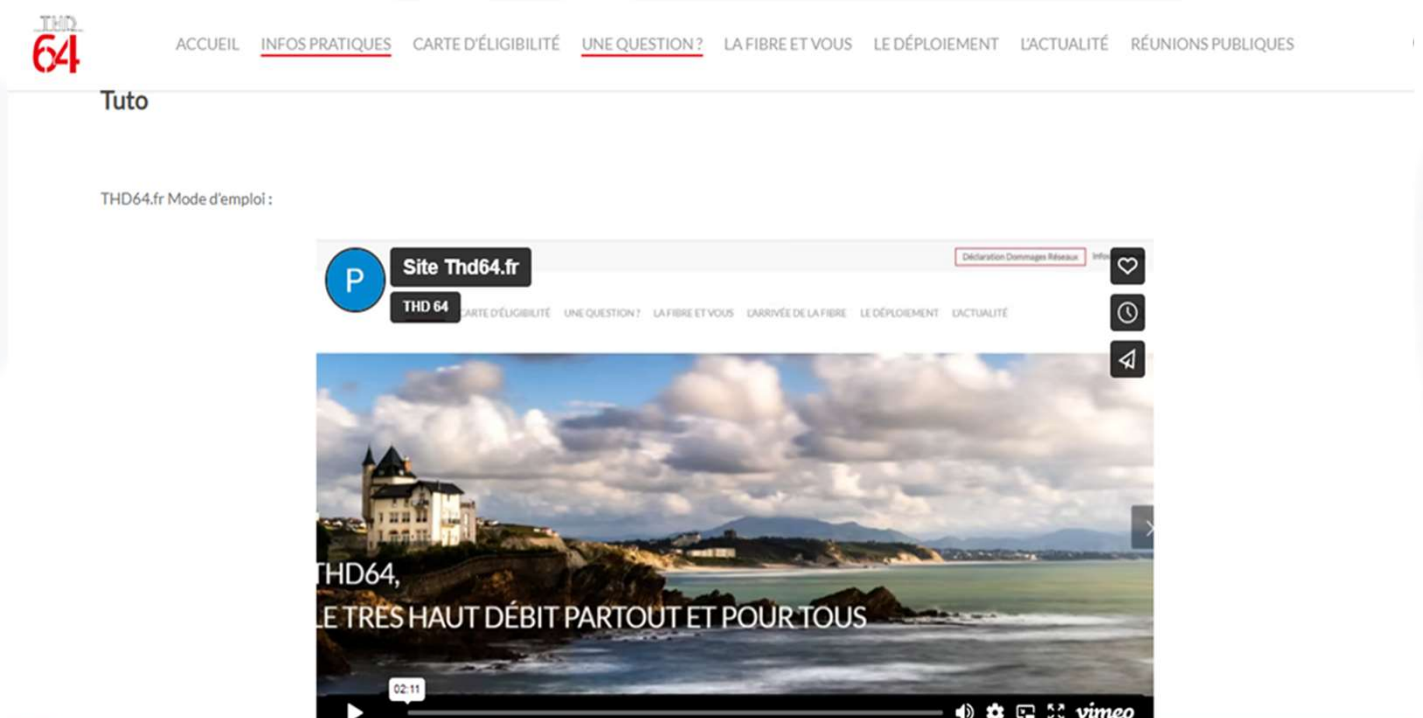
Les équipes techniques de THD 64 se mettront en relation avec le demandeur pour étudier le raccordement de la zone d'activité, du lotissement ou de l'immeuble collectif avec la transmission probable d'un devis pour la réalisation des travaux.

3) Nous avons ajouté une rubrique « Infos pratiques » sur la page d'accueil



Vous y trouverez :

1. Une vidéo sur l'utilisation des principales fonctionnalités du site thd64.fr



2. Des guides pratiques

The screenshot shows the THD 64 website navigation menu with the following items: ACCUEIL, INFOS PRATIQUES, CARTE D'ÉLIGIBILITÉ, UNE QUESTION?, LA FIBRE ET VOUS, LE DÉPLOIEMENT, L'ACTUALITÉ, RÉUNIONS PUBLIQUES. Below the menu, the 'Guides pratiques' section is displayed, featuring three ZIP file icons with the following titles: 'Comment naviguer sur le site internet', 'Elagage', and 'Mode d'emploi du conventionnement'.

4) Trouvez votre réponse en tapant : <http://thd64.fr/une-question/>

The screenshot shows the 'Foire aux questions' section of the THD 64 website. The navigation menu is identical to the previous screenshot. The main heading is 'Foire aux questions' with a sub-heading 'Questions les plus fréquentes'. A link 'Télécharger le guide d'utilisation du site THD64.' is accompanied by a ZIP file icon. Below, five frequently asked questions are listed, each with a plus sign icon to expand the text:

- Mon adresse est-elle éligible à la Fibre optique ?
- Ma maison ne dispose pas de pastille verte (n'est pas éligible au très haut débit)
- Votre adresse n'est pas encore éligible à la Fibre optique alors que celles de vos voisins le sont.
- Mon Fournisseur d'Accès à Internet ne me propose pas de souscrire à une offre de Fibre optique alors que mon adresse est éligible, que dois-je faire ?
- Le déploiement de la Fibre optique aux abords de mon domicile est problématique (câble en propriété privée, fixés en façade, passant trop près de mes fenêtres, de mon portail...), que dois-je faire ?

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez joindre directement THD 64 via le formulaire de contact ci-dessous

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, vous pouvez nous envoyer un message.

Attention :

- Si vous rencontrez une panne sur votre ligne fixe, des difficultés de connexion à Internet ou à vos chaînes TV
- Si vous êtes éligible à la Fibre optique et que vous rencontrez des difficultés pour votre raccordement
- Si votre logement n'est pas encore éligible à la Fibre optique, mais que vous souhaitez être recontacté rapidement pour souscrire une offre.

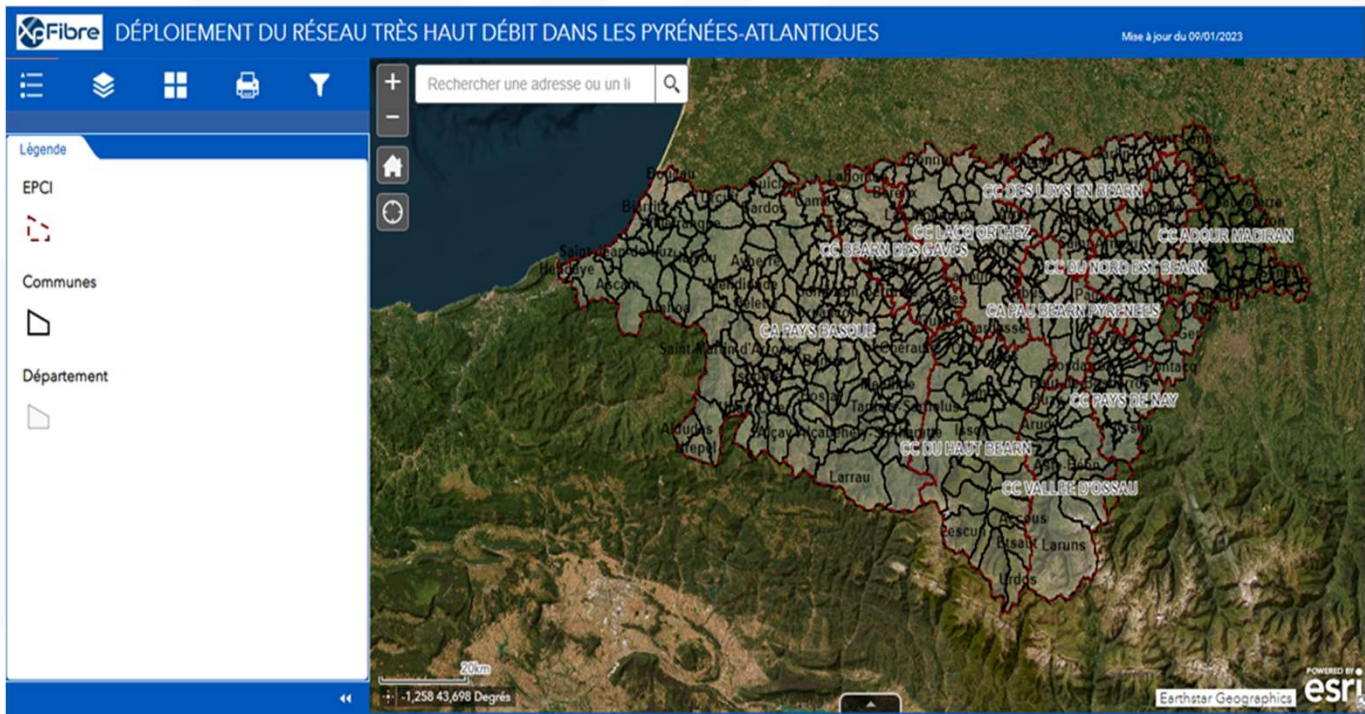
-> Il est nécessaire de contacter votre Fournisseur d'Accès à Internet car THD 64 ne sera pas en mesure de traiter votre demande >

Sinon, contactez-nous en cliquant ici

5) Vérifier votre éligibilité sur la carte en cliquant sur « carte d'éligibilité »



Vous pouvez taper votre commune, une adresse dans la barre de recherche ou directement zoomer sur la carte vers votre logement.



Si la maison de l'administré dispose d'une pastille verte, cela signifie que THD 64 a terminé le déploiement de la fibre.

Vous pouvez vérifier l'éligibilité chez les opérateurs en cliquant sur le logo de ces derniers via : <http://thd64.fr/operateurs/>

	TypeVoieIm	RUE	
	NomVoieIm	DU MOULIN	
	NumeroVoie	3	
	Complement		
	BatimentIm		
	NombreLoge	1	
	EtatImmeub	Déployée	
	ReferenceP	SRO-BPI-11443675	
	EtatPM	DEPLOYE	

L'opérateur commercial ne pourra effectuer le raccordement de l'abonné qu'à partir de la date de mise en service commerciale, imposée par le législateur (ARCEP)

	CommuneIm	REIMS	
	Date mise en service	20201207	
	TypeProjec	RGF93	
	Coordonn_2	437273,850000	
	Coordonn_3	6241182,650000	



Si vous remarquez la présence d'une pastille rouge sur une maison, cela signifie que cette adresse est bloquée temporairement.

Un « O » sera notifié et vous trouverez en dessous le motif du blocage (en cliquant sur la pastille rouge, les informations s'affichent tout en bas).

TypePBO	CHAMBRE SOUTERRAIN
BlocageEli	O
MotifBloca	REAMENAGEMENT DE RESEAU

6) Pas encore de pastille verte ?

Si la maison de l'administré ne dispose pas d'une pastille verte, cela signifie que le réseau fibre n'est pas encore déployé. Il faudra patienter un peu.

Mais si les maisons de proche proximité en disposent, comme ci-dessous



Nous vous invitons à bien vouloir le signifier à THD 64 en utilisant le formulaire de contact : <http://thd64.fr/page-contact/>



Merci de préciser dans votre demande si votre maison est une construction nouvelle.

Si l'adressage de votre commune n'est pas terminé, il faudra attendre ce dernier afin que la mairie puisse fournir la bonne adresse.

Le délai de traitement peut varier en fonction des problématiques rencontrées :

3 mois en moyenne pour une mise à jour d'éligibilité

1. Nos équipes doivent analyser le problème : une prise à régulariser implique des contrôles terrain et référentiels (plusieurs semaines selon le cas de figure)
2. Si le problème implique une intervention physique sur le réseau, nous devons programmer les travaux avec les demandes administratives inhérentes
3. Ensuite, nous actualisons les bases de données et remontons les informations d'éligibilité aux opérateurs
4. Les opérateurs doivent intégrer ces éléments dans leurs outils informatiques pour rendre commercialisable la prise (1 mois minimum)

Nous vous invitons à regarder sur le site de THD64 pour vérifier quand la pastille verte apparaîtra.

7) Cas particuliers des immeubles de plus 3 logements.

Les immeubles collectifs doivent faire l'objet d'un conventionnement avec le Syndic/Bailleur. Nous vous invitons à vérifier auprès de votre gestionnaire s'il a bien signé une convention avec THD 64 pour votre immeuble collectif.

Sans convention signée, vous ne pourrez pas bénéficier d'offres à travers la fibre.

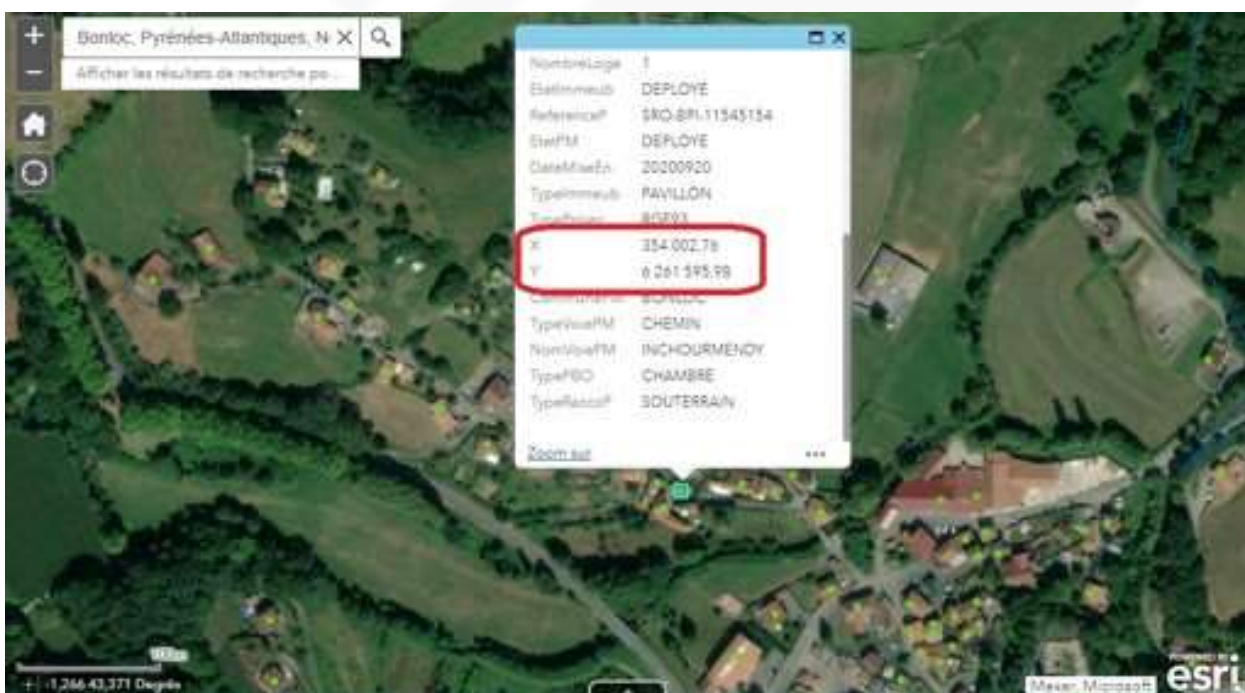
Vous trouverez un guide sur le conventionnement dans la rubrique « infos pratiques » présentée plus haut.

8) En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse.

Vous devez fournir à votre opérateur les informations ci-dessous :



Certains opérateurs peuvent retrouver le logement avec les informations de géolocalisation ci-dessous. **(Privilégier le passage en Agence chez votre opérateur)**



9) Problèmes de raccordement abonné

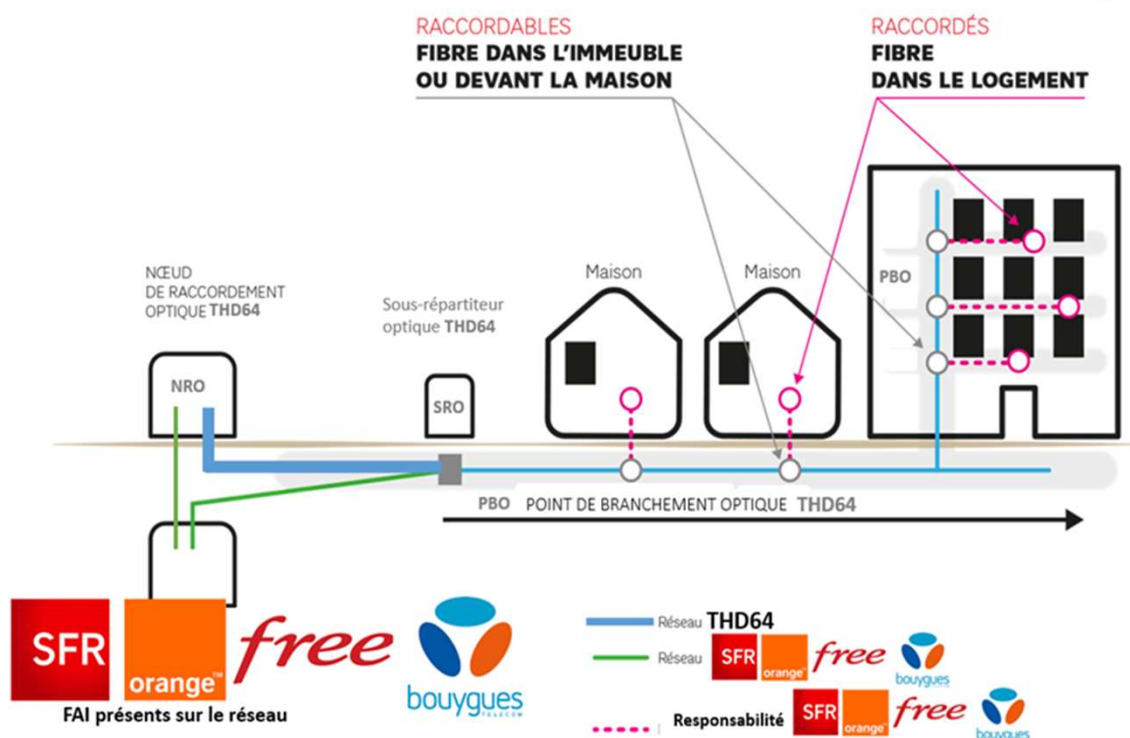
Certains administrés peuvent subir des problèmes de raccordement après la souscription d'un abonnement avec l'opérateur commercial de leur choix.

Ces problématiques doivent être traitées par les opérateurs commerciaux, avec l'aide de l'opérateur d'infrastructure si besoin.

Vous trouverez ci-dessous le schéma des responsabilités sur le réseau départemental FTTH

RESPONSABILITES DU DEPLOIEMENT DU RESEAU FTTH

LA FIBRE THD
64 64



Concrètement, comment cela se passe :

1. L'administré s'abonne à une offre fibre avec l'opérateur commercial de son choix
2. Lors du RDV pour le raccordement du client, le technicien (mandaté par l'opérateur commercial) constate qu'il ne peut pas raccorder le logement.
 - a. Soit le traitement incombe à l'opérateur commercial : il notifie le problème à l'utilisateur et/ou le corrige.
 - b. Soit le traitement incombe à THD 64 : l'opérateur commercial notifie le problème à THD 64, par la transmission du rapport d'intervention (**ouverture obligatoire d'un ticket d'incident**)
 - i. THD 64 lance un diagnostic et traite le problème (cette opération peut prendre plusieurs semaines)
 - ii. THD 64 propose une résolution à l'opérateur commercial
3. Un nouveau RDV est programmé entre l'opérateur commercial et son client pour l'installation de sa ligne fibre optique

10) Signaler un dommage sur une armoire, un câble de fibres optiques etc.



S'il y a une coupure du service fibre, c'est toujours son opérateur qu'il faut contacter.

Il dispose de procédures d'urgence qui sont prioritaires sur toutes les autres.

Pour des câbles de fibres optiques décrochés ou arrachés, des armoires ouvertes ou détériorées etc.. :

<http://thd64.fr/declaration-dommages-reseaux/>



Attention : Vous devez absolument renseigner les *Champs obligatoires

THD 64

ACCUEIL LE DÉPLOIEMENT LA FIBRE ET VOUS L'ARRIVÉE DE LA FIBRE UNE QUESTION? CARTE D'ÉLIGIBILITÉ L'ACTUALITÉ

3 Équipement endommagé

* Champs obligatoires

Type d'équipement *

- Poteau
- Câble aérien
- Trappe / Plaque au sol
- Armoire sur trottoir ou accotement
- Coffret sur poteau ou sur façade

Important

Vous devez joindre :

- **Obligatoirement 2 photos** (2 fois la même si besoin)
- **la référence de l'élément détérioré** (en commentaire)
- **La localisation de l'incident**

5 Photos

*** Champs obligatoires**

Important : l'ajout de photos de l'équipement est indispensable, pour l'identification de l'équipement et l'évaluation au mieux des moyens à engager.
NB: Une photo du site est obligatoire ainsi que si possible une photo de la référence de l'équipement.

Photo 1 *

Formats: jpg/jpeg/gif/png/pdf
Poids: 9Mo maximum

Photo 2 *

Une fois envoyée, voici le message affiché qui vous confirme la prise en compte de votre déclaration.

[Déclaration Dommages Réseaux](#)
[Déclarer une nouvelle construction](#)
[Déclarer un nouveau programme immobilier](#)

Q

[ACCUEIL](#)
[INFOS PRATIQUES](#)
[CARTE D'ÉLIGIBILITÉ](#)
[UNE QUESTION ?](#)
[LA FIBRE ET VOUS](#)
[LE DÉPLOIEMENT](#)
[L'ACTUALITÉ](#)
[RÉUNIONS PUBLIQUES](#)

L'incident a bien été enregistré.

The logo for THD 64 is centered in a white square. It features the letters 'THD' in a thin, grey, outlined font at the top. Below it, the number '64' is written in a large, bold, red font. The background of the entire page consists of light grey, curved, abstract shapes that resemble a stylized globe or a modern architectural design.

THD
64

**MERCI DE NE PAS DIFFUSER A VOS
ADMINISTRES LES COORDONNEES DE VOS
CORRESPONDANTS THD64 SVP**