



SEINE-ET-MARNE  
NUMÉRIQUE

# Dispositifs de services aux administrés et usages pratiques

## Communication aux élus

VERSION 2026-P02

*sem@fibre77*

# Seine et Marne THD

*sem@fibre77*

En 2015, le Syndicat **Seine-et-Marne Numérique** a confié à la société **Seine-et-Marne THD (Groupe XpFibre)** la construction, l'exploitation et la commercialisation du réseau d'initiative publique **sem@fibre77** dont l'ambition est d'apporter le Très Haut Débit sur l'ensemble du territoire en zones moins denses. Dix ans après, cette ambition est tenue avec **329 000 prises** construites et plus de **220 000 foyers** abonnés. Tous les déploiements encore nécessaires seront réalisés.

Pour assurer notre engagement en matière de qualité de services, nous tenons à vous rappeler ci-après les dispositifs mis en œuvre par Seine-et-Marne THD, avec l'appui de l'Opérateur d'Infrastructure XpFibre, et avec les Opérateurs Commerciaux à destination de vos administrés, entreprises et services ainsi qu'un rappel des procédures ou usages à mettre en œuvre.



SEINE-ET-MARNE  
NUMÉRIQUE

[Seine-et-Marne Numérique](#)

*sem@fibre77*

[Sem@fibre77](#)



SEINE-ET-MARNE THD

[XpFibre : 1er opérateur  
d'infrastructures réseau de  
fibre optique indépendant de  
France](#)

# Responsabilités des acteurs

*sem@fibre77*



SEINE-ET-MARNE  
NUMÉRIQUE

Syndicat Mixte Ouvert  
SMO  
(délégant)

En charge de  
l'aménagement numérique  
du territoire



SEINE-ET-MARNE THD

Opérateur d'Infrastructure  
OI  
(délégataire)

En charge de déployer,  
exploiter et maintenir le  
réseau

*sem@fibre77*



Opérateurs Commerciaux  
OC  
(usagers)

En charge de raccorder et  
Fournir un Accès Internet (FAI)  
aux utilisateurs finaux

# Initiation d'un projet de raccordement

Les administrés ont la possibilité d'effectuer un **test d'éligibilité** à la fibre d'une adresse postale :

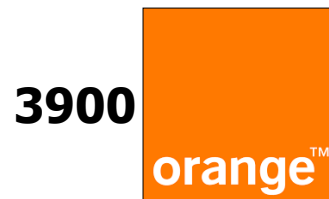
- Sur le site XpFibre : <https://www.xpfibre.com/testez-votre-eligibilite>  
(Aide de deux modules, soit à « l'adresse », soit à « la carte »)
- Sur les sites propres aux opérateurs commerciaux ou celui de l'ARCEP

Des **formulaire en ligne** sur notre site internet permettent aux administrés et aux collectivités de réaliser facilement leurs démarches, prérequis en vue de leur mise en éligibilité :

- Déclaration maison individuelle : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/particulier>  
(Nouvelle construction – Maison individuelle)
- Déclaration d'immeuble ou programme : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/collectif>  
(Déclaration d'un nouveau programme immobilier ou d'un immeuble neuf))

# Maintenance du raccordement d'un logement

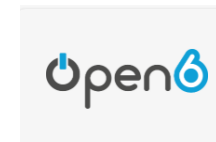
- **Le seul interlocuteur** des administrés, des entreprises ou des collectivités en cas de coupures de service est leur **Fournisseur d'Accès Internet**.
  - Celui-ci doit procéder à un ensemble de tests à distance permettant d'identifier les raisons de la perte de trafic.
  - Le cas échéant cet opérateur commercial doit déclencher une intervention de maintenance terrain auprès d'XpFibre. Seul le respect des procédures et outils mis en place entre opérateurs permettent un traitement et un suivi industriels.



3420



0 973 01 1000



01 41 58 66 00



09 72 350 350

# Dégradation de réseau

L'**infrastructure optique** du réseau **sem@fibre77** (armoires de rue, boitiers de raccordement, câbles fibre) peut être soumise à des dégradations liées au vieillissement, aux phénomènes climatiques, au vandalisme et au non-respect des procédures définies entre les opérateurs commerciaux et l'opérateur d'infrastructure. Pour cela XpFibre a mis en place une plateforme internet permettant à toute personne de réaliser une **Déclaration de Dégradation Réseau** (DDR).

- Signalement d'un équipement **sem@fibre77** endommagé : <https://www.xpfibre.com/ddr>

A noter : les poteaux avec une **étiquette bleue** font partie de l'infrastructure de l'Opérateur d'Infrastructure Cuivre **Orange** (ex-France Telecom). En cas de situation dangereuse et d'une action urgente, un signalement doit être effectué directement auprès de ses services :

<https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/home>



# Renseignements et support technique

*sem@fibre77*

Un **centre d'assistance téléphonique** dédié à **sem@fibre77 - 0806 000 413** - est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h30 (appel non surtaxé)

Il apporte réponse à toute interrogation relative aux procédures

- d'éligibilité à la fibre,
- de raccordement,
- ou de maintenance du réseau.

Le référencement du sujet au moyen d'un numéro de ticket permet un suivi du dossier.

# A savoir : la certification des adresses

sem@fibre77

## La certification d'une adresse postale est un prérequis à l'éligibilité d'une prise.

En effet la Base des Adresses National – BAN - est une des sources de données pour l'identification de prises à raccorder.

[adresse.data.gouv.fr](https://adresse.data.gouv.fr)

Lors de la remontée par un administré de l'inéligibilité d'un habitat, la première action à mener est de vérifier si son adresse est bien certifiée, et si ce n'est pas le cas, de mener les actions nécessaires.

En parallèle, afin de réduire les délais en vue de l'arrivée de la fibre, la mairie peut communiquer à XpFibre **un certificat d'adressage** comprenant

- L'adresse exacte : n° de voie, complément, type et nom de la voie, code postal et nom de commune
- Le numéro de parcelle

Ces informations précises sont partagées avec les opérateurs commerciaux. Elles évitent toute ambiguïté sur le lieu d'intervention et facilitent les opérations de raccordement.

# A savoir : la gestion des fourreaux en zone publique

sem@fibre77

Lors du raccordement d'un logement via une adduction existante en zone publique l'Opérateur Commercial peut être amené à rencontrer les problématiques de génie civil suivantes:

## ➤ **Le fourreau est bouché :**

1. L'Opérateur Commercial doit procéder au débouchage par hydrocurage ou au moyen d'un compresseur

## ➤ **Le fourreau est cassé ou écrasé :**

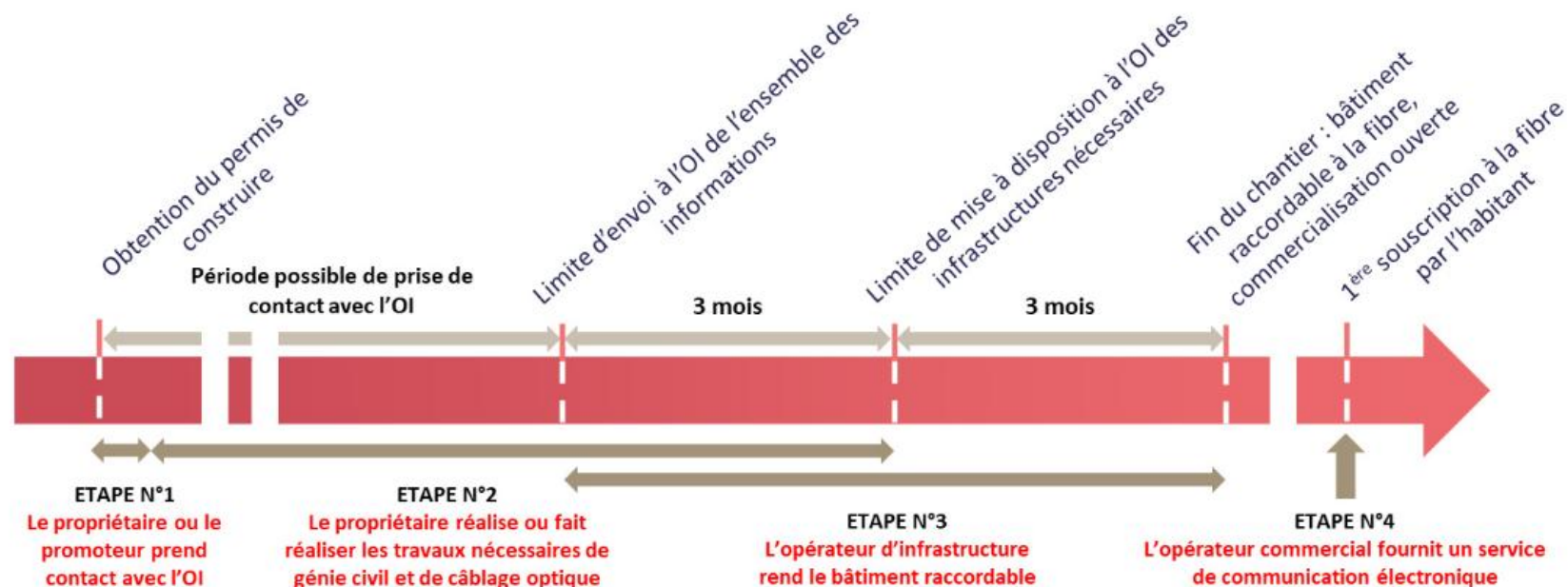
1. L'Opérateur Commercial doit déclarer l'impossibilité du raccordement auprès de XpFibre au moyen d'un Dossier Technique référencé (DOSTEC),
2. XpFibre s'assure de la réparation de l'infrastructure par l'organisme propriétaire (XpFibre, Orange, Enedis, autre...)
3. Une fois réalisée, XpFibre communique la résolution à l'Opérateur Commercial

Si un administré interpelle la mairie à ce sujet, il est fortement recommandé de lui demander de se renseigner auprès de son opérateur pour obtenir la référence du dossier DOSTEC. XpFibre sera alors en mesure de donner un statut précis sur l'état d'avancement de la résolution.

# A savoir : les étapes clés de l'arrivée de la fibre dans une construction neuve (règles ARCEP)

1. Le Maître d'Ouvrage (ou le propriétaire) prend contact avec l'Opérateur d'Infrastructure
2. Le Maître d'Ouvrage (ou le propriétaire) réalise ou fait réaliser les travaux sur le domaine privé et sur le domaine public au droit du terrain
3. L'Opérateur d'Infrastructure rend le ou les locaux du bâtiment raccordables
4. L'Opérateur Commercial raccorde et fournit un service de communication électronique

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



# A savoir : la gestion des travaux au droit du terrain

Depuis la fin du service universel en 2023 par Orange (ex-France Telecom) du raccordement GC des habitations, et en l'absence d'adduction existante, l'ARCEP a défini les règles pour le déploiement de la fibre et les responsabilités de chaque acteur, y compris le propriétaire ou promoteur immobilier de la construction neuve.

➤ Elles sont décrites sur le site ci-dessous:

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

- ✓ **Les travaux en partie publique et au droit du terrain sont à la charge du propriétaire ou du promoteur.**
- ✓ **Celui-ci est libre de son choix pour sélectionner l'entreprise en charge des travaux**
- ✓ **Les raccordements sont obligatoirement souterrains**

! A noter : lors d'une demande de permis de construire il est **important** que les mairies rappellent aux administrés et promoteurs immobiliers leurs obligations de déclarations pour les adductions au cheminement de la fibre. En effet cette référence n'est pas encore systématiquement mentionnée dans la demande de permis de construire.



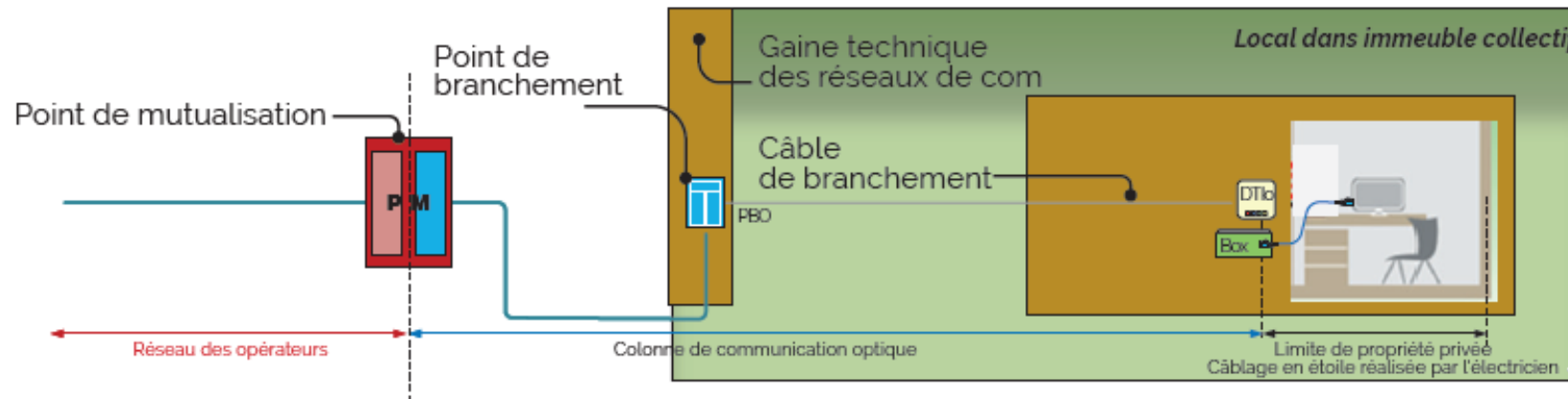
Arcep d'après le guide «Objectif fibre» sur les immeubles neufs (2022).  
[https://www.fftelecoms.org/app/uploads/2021/12/guide\\_2022\\_objectif\\_fibre\\_ftth\\_immeubles.pdf](https://www.fftelecoms.org/app/uploads/2021/12/guide_2022_objectif_fibre_ftth_immeubles.pdf)

# A savoir : le déploiement en collectif

Sont considérés en collectif les bâtiments regroupant plus de 4 logements (ou prises optiques)

L'infrastructure optique nécessite l'installation d'un PBO (Point Boitier Optique) ou BE (Boitier d'Etage) en zone privative afin de faciliter les raccordements de prises à venir - en règle générale dans les parties communes.

- Cette installation en zone privative nécessite obligatoirement la signature d'une convention entre XpFibre et le gestionnaire de la (co)propriété,
- A signature de la convention l'Opérateur d'Infrastructure s'engage à rendre les prises éligibles sous 6 mois.



# A savoir : le déploiement en lotissement

- Tout comme le déploiement en bâtiment collectif, depuis 2022 les promoteurs en charge de la création d'un lotissement ont pour obligation de déployer une infrastructure propre au réseau de télécommunication. La mise en relation avec XpFibre doit se faire via la plateforme indiquée ci-dessous. Ceci permettra:
  - ✓ D'obtenir les contacts directs du Bureau d'Etudes et ne pas importuner la mairie,
  - ✓ D'assurer la maintenabilité à long terme de l'infrastructure déployée par une vérification du Dossier d'Ouvrage Exécuté (DOE),
  - ✓ De modéliser celle-ci dans la base cartographique XpFibre,
  - ✓ De gérer par la suite cette infrastructure en cas de travaux à réaliser par un tiers,
  - ✓ De dimensionner le réseau en adéquation et par anticipation.
- Dans le cadre de lotissements construits antérieurement à cette date, il est demandé à la mairie de communiquer à XpFibre **les adresses** non éligibles, **le plan de recollement** de la voirie ainsi que **les contacts du Bureau d'Etude** ayant réalisé le déploiement.

Déclaration d'immeuble ou programme :

<https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/collectif>

Code de l'urbanisme :

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000020629442](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020629442)



# A savoir : l'accompagnement XpFibre via ses forfaits

Comme tous les Opérateurs d'Infrastructures, XpFibre apporte un accompagnement aux administrés au moyen de ses forfaits. Il se doit

- **d'assurer le dimensionnement** capacitif et l'ingénierie optique de son réseau pour assurer le raccordement,
- **de fournir un point d'accès réseau (PAR)** si nécessaire,
- **de vérifier la maintenabilité** à long terme de son réseau fibre et donc de l'infrastructure génie civil déployée par un tiers. Ceci est réalisé via une vérification du Dossier d'Ouvrage Exécuté (DOE) fourni par celui-ci,
- **de modéliser** ce génie civil dans sa Base de Données et d'en informer toute entreprise réalisant un DICT en vue travaux à réaliser sur la voirie,
- **De prendre à sa charge** les dévoiements futurs demandés par des organismes tiers en lieu et place des administrés.

Choisissez le forfait qui correspond à votre besoin

FORFAIT BASIQUE

LES TRAVAUX DE GÉNIE CIVIL SONT RÉALISÉS PAR L'ENTREPRISE DE VOTRE CHOIX

XpFibre VOUS APPORTE UN ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF À DISTANCE, SELON LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR (Cf guide objectif fibre)

**660 € TTC**  
(hors travaux en domaine PRIVE)

- ✓ Frais d'ouverture de dossier et frais administratifs
- ✓ Vérification et validation des éléments du dossier
- ✓ Fourniture du Point d'Accès Réseau qui sera utilisé pour le raccordement final
- ✓ Intégration de votre Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) fourni après travaux réalisés par vos soins ou par un tiers de votre choix \*
- ✓ Mise en éligibilité de votre adresse

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

\*En cas d'échec de raccordement, des frais d'audit et de remise en conformité des travaux seront demandés au déclarant

**J'EN PROFITE**

FORFAIT PLUS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DE XpFibre DANS LA RÉALISATION DES TRAVAUX DE GÉNIE CIVIL \*

XpFibre VOUS APPORTE UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ AVEC L'INTERVENTION D'UN TECHNICIEN SUR SITE

**990 € TTC**  
(hors travaux en domaine PRIVE)

- ✓ Frais d'ouverture de dossier et frais administratifs
- ✓ Vérification et validation des éléments du dossier
- ✓ Pré-visite sur site avec un technicien
- ✓ Réalisation de l'étude pour l'optimisation du futur branchement au Point d'Accès Réseau qui sera utilisé pour le raccordement final
- ✓ Proposition de devis pour la réalisation des travaux préparatoires au branchement comprenant toute la gestion du chantier (administrative et technique)
- ✓ Remise d'un Dossier des Ouvrages Exécutés \*
- ✓ Fourniture d'un certificat de viabilisation \*
- ✓ Mise en éligibilité de votre adresse

\*Sous réserve de l'acceptation du devis

**J'EN PROFITE**

**A noter:** généralement cet accompagnement n'est pas nécessaire en présence d'une adduction déjà existante (exemple d'un lien ADSL initialement présent). Une facture ADSL sera demandée pour vérification.

# Informations et documentations

*sem@fibre77*

## **ARCEP**

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

## **Code de l'urbanisme**

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000020629442](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020629442)

## **Code de la construction et de l'habitation**

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074096/LEGISCTA000043818317/#LEGISCTA000043818317](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074096/LEGISCTA000043818317/#LEGISCTA000043818317)



[WWW.XPFIBRE.COM](http://WWW.XPFIBRE.COM)

