

VIVEZ PLEINEMENT LE TRÈS HAUT DÉBIT !

GUIDE DES PARTICULIERS

SOURIEZ, VOUS ÊTES FIBRÉS !



Initié en 2015 par le Département de la Moselle sous la Présidence de Patrick WEITEN, le Syndicat mixte MOSELLE FIBRE regroupe le Département et 14 intercommunalités mosellanes. Sa mission première de déployer une infrastructure en fibre optique desservant plus de 500 communes, 160 000 logements et 300 000 habitants est une pleine réussite. Les travaux sont terminés depuis mars 2021 faisant de ce réseau d'initiative publique le premier du Grand Est et le 4^{ème} de France à franchir la ligne d'arrivée. Aujourd'hui, les zones essentiellement rurales et périurbaines couvertes par le réseau bénéficient des offres de service des grands opérateurs nationaux à l'identique des zones urbaines.

Une fois l'infrastructure construite, les élus de MOSELLE FIBRE ont souhaité investir le champ du développement des usages. La première mission issue de cette réflexion consiste à apporter à

la population mosellane des formations gratuites sur tout le territoire, sur les démarches administratives en ligne et sur les bases essentielles du numérique. Il s'agit ainsi d'apporter un appui indispensable pour inclure l'ensemble de la population dans la transition numérique. D'autres actions au service des collectivités et de la population suivront.

Je vous propose la lecture de ce livret qui synthétise les actions de MOSELLE FIBRE. Celles-ci, conduites sous ma présidence, répondent à deux impératifs : Pragmatisme et Proximité.

"Pragmatisme" au sens d'utile et concret pour la population et de "proximité" avec des dispositifs au plus proche des habitants.

Bonne lecture et je vous souhaite de vivre pleinement le Très Haut Débit !

Jean-Paul DASTILLUNG
Président de MOSELLE FIBRE
Conseiller Départemental de Moselle

MOSELLE FIBRE À VOTRE SERVICE

Une structure publique pour vous apporter le meilleur du Très Haut Débit

MOSELLE FIBRE est un établissement public composé du Département de la Moselle et de 14 intercommunalités mosellanes. Cette structure témoigne d'un effort de regroupement et d'union des forces qui garantit un aménagement numérique équilibré de son territoire.



LA CONSTRUCTION ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU MOSELLE FIBRE

MOSELLE FIBRE a déployé un réseau de fibre optique dans plus de 500 communes rurales ou périurbaines afin de raccorder 160 000 logements, soit 300 000 personnes, au Très Haut Débit (THD). Le déploiement de l'infrastructure s'est achevé en mars 2021.



L'ACCOMPAGNEMENT AU NUMÉRIQUE

Dans le cadre de la transformation numérique du territoire, l'action de MOSELLE FIBRE est également l'accompagnement de la population aux outils du numérique, devenus incontournables dans notre vie quotidienne.



LE DÉVELOPPEMENT DES USAGES NUMÉRIQUES

Au-delà du cercle privé, le Très Haut Débit est un facteur d'attractivité indispensable aux territoires, qui va permettre l'émergence de nouveaux usages. L'objectif de MOSELLE FIBRE est de contribuer à leur développement en lien avec les territoires afin d'apporter de nouveaux services aux Mosellans.

MOSELLE FIBRE EN QUELQUES CHIFFRES

A PROPOS DE MOSELLE FIBRE

Créé en 2015, le syndicat Mixte MOSELLE FIBRE a pour 1^{ère} mission la construction et l'exploitation d'une infrastructure en fibre optique jusqu'à l'abonné, apportant le Très Haut Débit sur le territoire de la Moselle. Dès 2022, MOSELLE FIBRE organise des ateliers de médiation numérique afin d'accompagner et de former la population aux outils du numérique.

160 000 logements

éligibles au Très Haut Débit (THD), soit plus de 300 000 personnes ainsi que les entreprises et les sites publics

6 000 km

de fibre optique déployés à travers le Département

Plus de 120 M€

ont été investis dans cette infrastructure devenue aussi importante que l'eau et l'électricité en leurs temps

Un réseau de fibre optique dans **plus de 500 communes** rurales ou périurbaines : 2/3 des communes de Moselle concernées

1^{er} réseau

d'initiative publique du Grand Est à franchir la ligne d'arrivée en mars 2021

Ouverture d'ateliers de découverte du numérique pour **30 000 Mosellans**

5 conseillers numériques au service de la transformation numérique

200 emplois mobilisés et/ou créés en Moselle

3 opérateurs nationaux présents :

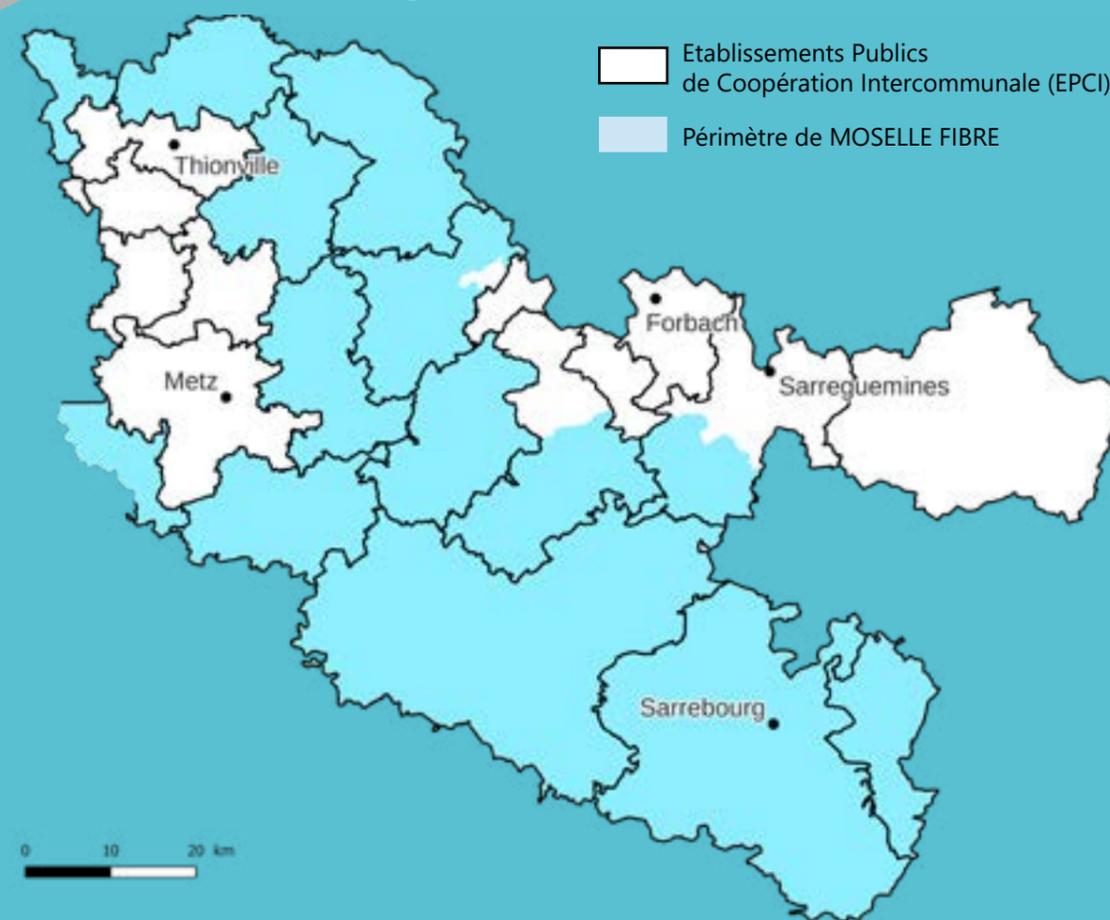
ORANGE
SFR
BOUYGUES TELECOM
...et bientôt **FREE** !



Une grande réussite commerciale :

En février 2022, soit moins d'un an après la fin du déploiement, le réseau MOSELLE FIBRE comptabilise **plus de 70 000 abonnés**

Le périmètre de MOSELLE FIBRE



Les entreprises en charge de la réalisation des travaux, ont finalisé ce déploiement **en moins de 5 ans**

Le réseau est accessible à **tous les logements**, même les plus éloignés



RACCORDEZ VOTRE LOGEMENT

À VOUS DE JOUER !

1



VÉRIFIEZ VOTRE ÉLIGIBILITÉ

Rendez-vous sur :

moselle-numerique.fr
rubrique

“Testez votre éligibilité”

Renseignez votre adresse postale pour savoir si le raccordement est possible.

2



CHOISISSEZ UN OPÉRATEUR ET ABONNEZ-VOUS !

C'est l'abonnement qui déclenche le raccordement final de votre habitation. Vous êtes libre de choisir l'opérateur de votre choix parmi ceux présents sur le réseau MOSELLE FIBRE (ORANGE, SFR et BOUYGUES TELECOM)

3



PROGRAMMEZ L'INTERVENTION DU TECHNICIEN

Une fois l'abonnement validé, l'opérateur vous propose un rendez-vous pour tirer la fibre optique depuis la rue jusqu'à l'intérieur de votre logement ou entreprise.

4



PROFITEZ DU MEILLEUR DE LA FIBRE !

Après l'activation de la ligne par votre opérateur, vous n'avez plus qu'à brancher vos équipements (TV, PC, téléphone(s)...).

C'est parti !

LE TEST D'ÉLIGIBILITÉ : 3 RÉSULTATS POSSIBLES



DISPONIBLE À LA COMMERCIALISATION

Bonne nouvelle ! Votre logement est éligible au service fibre. Vous pouvez disposer du service après avoir souscrit un abonnement auprès de l'opérateur de votre choix présent sur le réseau.

PROCHAINEMENT DISPONIBLE À LA COMMERCIALISATION

Votre logement est entré dans la période de gel réglementaire d'un mois. Vous ne pouvez disposer du service fibre pendant tout ce mois. Néanmoins, vous pouvez vérifier votre éligibilité sur le site de l'opérateur de votre choix, il est possible que vous puissiez déjà souscrire votre abonnement fibre.

Si vous constatez que votre logement est signalé par une pastille jaune alors que votre logement était disponible à la commercialisation, il est possible qu'un problème technique ait été identifié lors de la réalisation de votre raccordement. Une fois le problème résolu la pastille deviendra verte et votre raccordement sera reprogrammé par votre opérateur.

EN COURS DE DÉPLOIEMENT

La partie de réseau desservant votre logement reste à être construite. Selon les cas de figure rencontrés, cela peut prendre plusieurs semaines et parfois plusieurs mois.

Si votre logement n'est pas signalé par une pastille, c'est qu'il n'a pas été référencé ou que l'adresse de référencement comporte une erreur.

Dans ce cas précis et afin de positionner au plus juste l'habitation dans la voie, nous vous invitons à envoyer un mail à :

contact.monu@moselle-numerique.fr, avec les informations suivantes :

- Votre adresse exacte (numéro de rue, voie, code postal, commune)
- Les coordonnées GPS (X/Y) de votre logement : tapez votre adresse sur la carte, cliquez sur l'icône de localisation (en forme de goutte inversée) puis sur votre logement. Les coordonnées GPS apparaissent alors.
- Une copie d'écran de votre quartier via la carte, en nous indiquant votre logement et votre adresse sur cette carte à l'aide d'un point ou d'une flèche.

moselle-numerique.fr



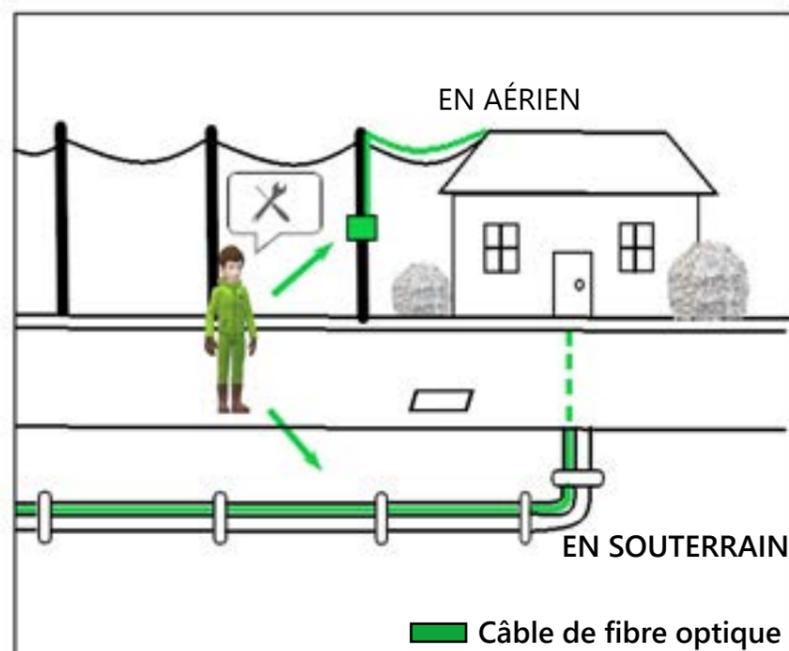
L'ARRIVÉE DE LA FIBRE DANS VOTRE LOGEMENT

Pour les logements existants, le raccordement final consiste à faire passer un câble de fibre optique depuis le boîtier situé dans la rue ou dans votre immeuble, jusqu'à l'intérieur de votre logement où une Prise Terminale Optique (PTO) sera installée. Chaque domicile est différent, les raccordements aussi !

De manière générale, la fibre suit le cheminement du réseau téléphonique existant :

- en souterrain, dans des fourreaux ;
- en aérien, sur des poteaux ;
- en immeuble, dans les gaines des parties communes.

Le diamètre du câble le permet, il ne fait que 4mm !



RACCORDEMENT GRATUIT

Le raccordement final de votre logement n'est pas facturé. MOSELLE FIBRE prend en charge la pose du câble et de la prise (hors logement neuf cf p12). Cependant certains opérateurs peuvent facturer des Frais d'Accès au Service (FAS) à leurs abonnés ; ce ne sont pas des frais de raccordement.



Lors du rendez-vous, vous conviendrez avec le technicien délégué par l'opérateur de l'endroit où sera installée la prise optique.

La durée de l'intervention est comprise entre 2 et 4 heures.

- Le raccordement en souterrain nécessite l'ouverture des regards et le passage dans les fourreaux existants.
- Le câble en aérien chemine sur les poteaux dans la rue jusqu'à votre façade (en parallèle du câble téléphonique).
- Dans les immeubles, le raccordement de votre appartement est établi depuis le boîtier préinstallé dans les parties communes jusqu'à votre logement.



A NOTER :

Il convient d'anticiper la réalisation de votre raccordement.

Pour les raccordements en aérien il peut être nécessaire de réaliser un élagage des arbres situés sur votre propriété.

Pour ceux en souterrain, il est préférable de vérifier que les chambres et gaines sont accessibles.

Le cheminement dans votre logement est également à anticiper (percement de dalles ou murs, pose de gaines/goulottes, déplacement de meubles).



ATTENTION !

Si un obstacle empêche le passage de la fibre (arbre, gaine obstruée...), le raccordement ne pourra pas être réalisé. Il sera ajourné.

Si l'obstacle se situe :

- SUR LE DOMAINE PRIVÉ :

Les travaux nécessaires au passage du câble sont à la charge du propriétaire du logement.

- SUR LE DOMAINE PUBLIC :

Sans frais pour vous, la réparation sera mise en œuvre sous 6 mois après la souscription d'un abonnement chez un opérateur.

LE TRÈS HAUT DÉBIT CHEZ VOUS



Une fois la prise installée par l'opérateur, ce dernier met en service la box.

MAIS COMMENT DÉPLOYER LE TRÈS HAUT DÉBIT DANS VOTRE LOGEMENT ?

Plusieurs techniques existent pour connecter les appareils de votre logement comme le Wi-Fi (sans-fil), le câble RJ 45, le boîtier CPL (utilisation du courant électrique) ou le déport ou l'installation de plusieurs prises optiques. Dans ce dernier cas, l'opérateur pourra vous proposer une prestation payante.

LE BOITIER CPL (courant porteur en Ligne)

Le boîtier CPL est solution permettant la diffusion du Très Haut Débit sur le réseau électrique de votre logement. Il s'agit de mettre sur vos prises électriques un appareil permettant d'utiliser les lignes électriques pour diffuser le Très Haut Débit. Un boîtier CPL doit être mis sur chaque prise de votre logement où un accès Internet est envisagé. Cette solution présente un coût modéré. Cependant, le débit réceptionné sera conditionné à l'état des câbles électriques.



LE WIFI

Cette solution à moindre coût consiste à utiliser les ondes pour diffuser le Très Haut Débit qui se propage depuis la box. Le débit s'amointrit assez vite avec la distance, le passage des murs et cloisons s'avère parfois difficile voire impossible. Un boîtier spécifique, appelé « répéteur », permet d'étendre la couverture du réseau Wi-Fi dans votre logement et même d'amplifier le signal si nécessaire.



LES CÂBLES INFORMATIQUES

La mise en place de câbles informatiques (type RJ 45) garantit le maintien du débit offert par la box. Les câbles transitent par les gaines de votre logement, en parallèle de votre réseau téléphonique. Les prises sont placées dans les pièces de votre logement où vous envisagez la diffusion du Très Haut Débit. Cette solution nécessite de gros travaux lorsque les gaines existantes ne peuvent accueillir ces nouveaux câbles. Sa mise en œuvre peut s'avérer difficile et onéreuse dans les logements anciens.



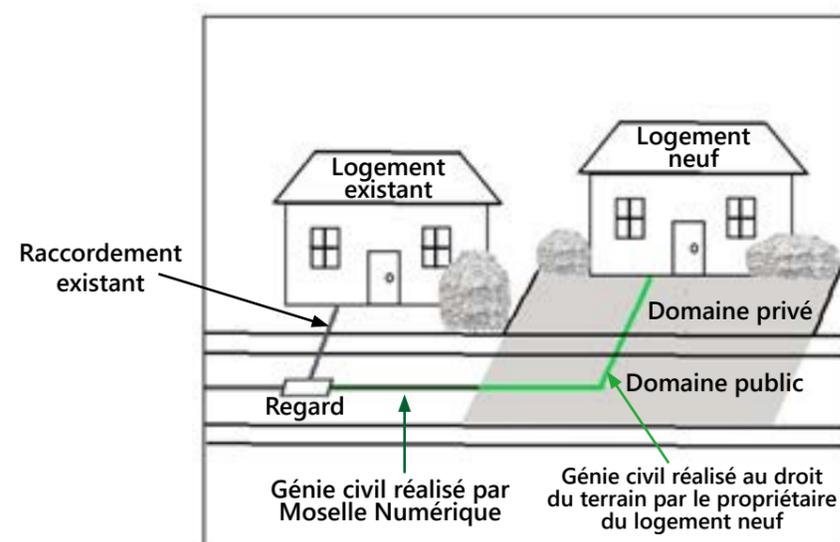
LOGEMENTS NEUFS : COMMENT ACCÉDER À LA FIBRE ?

Vous faites construire votre habitation ou votre appartement ? Plusieurs points sont à connaître pour être sûr que le Très Haut Débit arrive chez vous !

VOS OBLIGATIONS :

Les différents codes et règlements vous imposent de prévoir les fourreaux et gaines dans votre logement mais également, pour le cas d'habitations, sur le domaine privé (jardin, allée de garage) et sur le domaine public au droit de votre propriété (droit du terrain). Il vous revient également l'obligation de poser votre prise terminale optique (PTO) ainsi que la fibre de votre logement jusqu'en limite de propriété.

Dans le cadre d'un immeuble, c'est au constructeur de prendre en charge le précablage des logements.



L'ESPACE TECHNIQUE

Chaque logement neuf ou rénové doit contenir un espace dédié pour accueillir les équipements numériques (équipements des opérateurs). Cet espace est situé dans l'espace technique électrique.

L'espace technique accueillant les éléments électriques et la box doit contenir un volume suffisant pour tous les équipements (prise terminale optique, box Internet, prises de courant) et si possible un volume attenant pour des équipements informatiques ou électriques supplémentaires (un volume minimal : 240mm x 300mm x 200 mm de profondeur).

Pour plus d'informations, contactez-nous au 03 54 48 81 16

LE GROUPE D'INTERVENTION FIBRE À VOTRE ÉCOUTE



Le Groupe d'Intervention Fibre (G.I.F.)

mis en place par MOSELLE FIBRE vous accompagne en cas de problème lors de la réalisation de votre raccordement. Un technicien pressé, un mauvais diagnostic, un matériel inadapté lors des travaux de raccordement peuvent conduire à l'impasse. Le G.I.F. est là pour répondre à vos questions, vous aiguiller dans vos démarches et, si nécessaire, venir constater sur place votre situation.



SI VOUS ÊTES SUR LE RÉSEAU DE MOSELLE FIBRE (VOIR LA CARTE EN PAGE N° 5) ET QUE VOUS ÊTES DANS UNE DE CES SITUATIONS :

- Vous avez des questions concernant la fibre
- Vous n'êtes éligibles chez aucun opérateur
- Vous avez souscrit à un abonnement fibre, mais vous ne parvenez pas à obtenir de rendez-vous avec l'opérateur
- Vous êtes sans réponse de votre opérateur, plus d'un mois après un échec de raccordement
- Vous avez déjà fait face à plusieurs échecs de raccordement

CONTACTEZ-NOUS AU :

03 54 48 81 16

du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 14h à 17h



MOSELLE FIBRE VOUS ACCOMPAGNE DANS VOTRE UTILISATION DU NUMÉRIQUE

Dans le cadre de la transformation numérique du territoire, l'action de MOSELLE FIBRE est également tournée vers l'accompagnement et la formation de la population aux outils du numérique, devenus incontournables dans notre vie quotidienne.

La maîtrise des outils numériques est aujourd'hui devenue indispensable tant dans la vie personnelle que professionnelle.

? LE SAVEZ-VOUS ?

212 des 250 formalités considérées comme « essentielles à la vie quotidienne » sont désormais effectuées en ligne

Bon nombre de nos concitoyens éprouvent des difficultés avec l'utilisation du numérique et ont besoin d'être accompagnés.

? LE SAVEZ-VOUS ?

EN MOSELLE :

- 20% de la population est en difficulté avec le numérique
- 40% de la population est inquiète à l'idée de réaliser des démarches en ligne
- 34% des habitants des villes moyennes disent ne pas profiter du tout des opportunités offertes par le numérique

ATELIERS NUMÉRIQUES OU PASS NUMÉRIQUES ?

Différents niveaux d'autonomie vis-à-vis des usages numériques et différents besoins d'accompagnement.

Pour connaître le dispositif le mieux adapté à vos besoins, nous vous invitons à répondre aux quelques questions suivantes :

	OUI	NON
Question 1 : Disposez-vous d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone ?		
Question 2 : Disposez-vous d'une boîte mail ?		
Question 3 : Utilisez-vous régulièrement Internet ?		
Question 4 : Considérez-vous que vous êtes globalement à l'aise avec l'outil informatique ?		
Question 5 : Utilisez-vous des applications sur votre Smartphone, par exemple pour votre banque en ligne ou pour effectuer des achats ?		
Question 6 : Avez-vous déjà réalisé, seul, une démarche en ligne, comme déclarer vos impôts, faire une demande de prestation ou prendre un rdv médical ?		
Question 7 : Connaissez-vous France Connect ?		
TOTAL		

FACE À CE CONSTAT : 2 SOLUTIONS CONCRÈTES APPORTÉES PAR MOSELLE FIBRE



Vous avez une majorité de **OUI** :
Nous vous proposons une formation de 2h par nos Conseillers numériques.

Vous avez une majorité de **NON** :
Nous vous conseillons le dispositif Pass numérique avec un parcours de formation adapté à vos besoins.

Plus d'information en p16-17 →

LES ATELIERS NUMÉRIQUES



Qu'est-ce qu'un Conseiller numérique ?

MOSELLE FIBRE a recruté 5 Conseillers dont la mission est d'animer des ateliers numériques visant à vous former sur les démarches administratives en ligne (retraites, impôts, titres sécurisés,...).



Les ateliers numériques regrouperont de 3 à 5 personnes et dureront 2h. Ils seront organisés près de chez vous (salles communales, médiathèques,...), les conseillers numériques ayant vocation à se déplacer avec tout le matériel nécessaire aux formations (ordinateur pour chaque participant, vidéoprojecteur,...).

**Vous êtes intéressés pour participer à ces ateliers ?
Vous pouvez dès à présent vous inscrire sur moselle-fibre.fr ou par téléphone au 03 54 48 81 16.
Des créneaux vous seront proposés.**

Qui peut participer aux ateliers animés par un Conseiller numérique ?

Toute personne désireuse de se former aux démarches administratives en ligne

Quelles formations sont dispensées par les Conseillers numériques ?

Les formations pourront notamment porter sur les démarches en ligne suivantes : faire sa déclaration d'impôts, demander une carte d'identité, suivre son dossier de retraite, s'informer sur ses droits sociaux, etc.

LE PASS NUMÉRIQUE

Le Pass numérique, c'est quoi ?

Ce dispositif permet aux personnes désireuses de devenir plus autonomes dans l'utilisation d'un ordinateur ou d'une tablette, d'accéder gratuitement à des ateliers de formation, près de chez eux.

300 000 Pass numériques vont être diffusés, avec l'objectif de former 30 000 personnes.

Quelles formations sont dispensées dans le cadre du dispositif Pass numérique ?

Différents ateliers seront proposés. Le bénéficiaire sera orienté vers la formation adaptée à ses besoins, lors de son inscription. Les ateliers de formation seront à taille humaine (de 3 à 5 personnes) afin que le formateur puisse répondre aux attentes et besoins de chacun des participants, dans une ambiance conviviale.

**Vous souhaitez bénéficier du Pass numérique et vous engager dans un parcours de formation ?
Les inscriptions et les ateliers démarreront à l'automne 2022.**



Qui peut bénéficier du Pass numérique ?

- Toute personne éloignée du numérique : pour prendre en main un ordinateur, faire des recherches sur Internet, utiliser une boîte mail, etc.
- Les personnes éloignées de l'emploi : pour apprendre à faire son CV, le publier, répondre à des offres d'emploi en ligne, etc.
- Les artisans, commerçants, agriculteurs : pour apprendre à gérer ses mails, ses dossiers, acquérir les bases du traitement de texte ou d'un tableur, etc.

LES USAGES NUMÉRIQUES



L'émergence de services et d'outils numériques permet d'améliorer les usages quotidiens des particuliers, des entreprises et des administrations. Ces possibilités nouvelles (réactivité, dynamisme, rapidité) transforment la société et posent la question pour les membres de MOSELLE FIBRE des opportunités mais aussi du cadre de ce changement.

Une réflexion est portée au sein de MOSELLE FIBRE pour sélectionner les domaines où l'action publique doit intervenir pour améliorer le fonctionnement des services publics locaux.

→ OPPORTUNITÉS



Territoires connectés

Avoir une mesure objective des politiques publiques afin d'améliorer le service aux citoyens, l'efficience et l'efficacité de fonctionnement. Par exemple : mesurer le taux de remplissage des bacs à verre pour afficher l'information au citoyen et permettre de ramasser en priorité les conteneurs pleins à plus de 75 %. Mutualisation de l'informatique et des télécommunications : permettre à plusieurs collectivités d'utiliser un réseau de télécommunications dédié pour réduire les coûts. Des commandes groupées de matériel informatique pour les administrations pourraient être envisagées.



Relation Citoyens

Permettre aux citoyens souhaitant interagir avec une administration locale (commune ou intercommunalité) de le faire de manière dynamique et dématérialisée en appui des possibilités d'accueil physique. Par exemple : pouvoir inscrire ses enfants au périscolaire sur une plateforme en ligne avec le planning disponible, gérer les changements de situations en ligne, obtenir l'information communale et intercommunale en 1 clic !

→ CADRE



Cybersécurité

Protéger les données informatiques des collectivités contre des actes de malveillance. En effet, de nombreuses données personnelles stockées au sein des administrations (Etat civil, urbanisme, gestion des déchets...) sont l'objet de convoitise malintentionnée. Par exemple : mutualiser entre plusieurs collectivités des systèmes de protection d'un niveau très élevé.



Gestion de la donnée

Mettre à disposition la donnée publique au plus grand nombre, gérer la conservation des données personnelles, gérer la donnée de manière efficace. Par exemple : faciliter l'accès aux citoyens à leurs données personnelles conservées au sein des collectivités et automatiser la suppression de données personnelles non utiles au sein des données informatiques des administrations.



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
pays HAUT VAL d'ALZETTE

