

# Réseau Fibre Optique : Que faire en cas de dommages ou de dégradations visibles ?

Proposition de texte pour le bulletin municipal / journal de la commune

Le réseau public de fibre optique de notre commune est une infrastructure essentielle à notre quotidien, facilitant le télétravail, les démarches administratives, l'accès à la culture et le développement de nos entreprises locales. Afin de préserver la qualité et la continuité de ce service numérique de premier plan, il est de notre devoir collectif de veiller à son intégrité.

Parfois, des aléas climatiques (tempêtes, chutes de branches) ou des accidents routiers (véhicule hors gabarit accrochant un câble) peuvent endommager les installations visibles sur le domaine public. Dans ce type de situation, une réaction rapide permet d'éviter des coupures prolongées.

## **Ne pas confondre : Panne individuelle et Dommage réseau**

### **1. Une panne de service (chez vous)**

Votre connexion Internet est coupée, votre box affiche une erreur ou votre décodeur TV ne fonctionne plus, mais aucun dégât physique n'est visible à l'extérieur.

**Action :** Contactez directement le service client de votre **Fournisseur d'Accès à Internet (FAI)** (Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free, etc.). La municipalité ou l'opérateur d'infrastructure ne peuvent pas intervenir sur votre ligne privée.

### **2. Un dommage réseau (sur la voie publique)**

Vous constatez une anomalie matérielle visible : un poteau de soutien cassé ou penché, un câble de fibre optique décroché ou gisant au sol, une armoire de rue (SRO) fracturée, ouverte ou accidentée.

**Action :** Signalez directement l'incident sur la plateforme de l'opérateur d'infrastructure **Connect76**.

## **Comment signaler un dommage sur l'infrastructure ?**

L'exploitation et la maintenance du réseau Très Haut Débit en Seine-Maritime sont confiées à **Connect76** (filiale d'XpFibre, sous l'égide de Seine-Maritime Numérique). Un outil en ligne gratuit, simple et accessible à tous (particuliers, entreprises et élus) permet de signaler tout dommage en quelques clics.

Voici les étapes à suivre pour effectuer votre déclaration :

- **Étape 1 : Connectez-vous** sur la page dédiée (lien ci-dessous).

- **Étape 2 : Localisez l'incident** de manière précise en renseignant l'adresse du sinistre ou en utilisant l'outil de carte interactive.
- **Étape 3 : Décrivez l'anomalie** à l'aide des catégories proposées (poteau endommagé, câble bas, équipement ouvert, etc.).
- **Étape 4 : Joignez des photos (vivement recommandé)**. Les visuels permettent aux équipes techniques de Connect76 de diagnostiquer l'urgence, de planifier les réparations adaptées et de venir avec le matériel adéquat.



**Lien direct pour déclarer un dommage réseau :**

<https://connect76.fr/declaration-dommages-reseaux/26>

Une fois votre déclaration validée, un ticket d'intervention est généré auprès des équipes techniques de Connect76, assurant un suivi optimal jusqu'à la résolution du problème.

La municipalité remercie l'ensemble des habitants pour leur vigilance citoyenne qui participe activement au bon fonctionnement de nos services publics de communication.

---

*La Municipalité de La Haye (76)*