



EST-CE QUE MON LOGEMENT EST ÉLIGIBLE À LA FIBRE OPTIQUE ?

Pour le savoir, effectuez un test d'éligibilité sur notre site www.covage.com ou sur le site d'un opérateur référencé sur votre réseau (cf. liste page 3).



MON TEST D'ÉLIGIBILITÉ INDIQUE « RÉSEAU EN COURS DE CONSTRUCTION » : SOUS QUEL DÉLAI SERAI-JE ÉLIGIBLE ?

Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur le site de COVAGE ou à manifester votre intérêt pour la fibre auprès des opérateurs référencés sur votre réseau (cf. liste page 3).



JE N'ARRIVE PAS À FAIRE MON TEST D'ÉLIGIBILITÉ, QUE FAIRE ?

Le numéro de votre adresse ne remonte pas dans notre test d'éligibilité ?

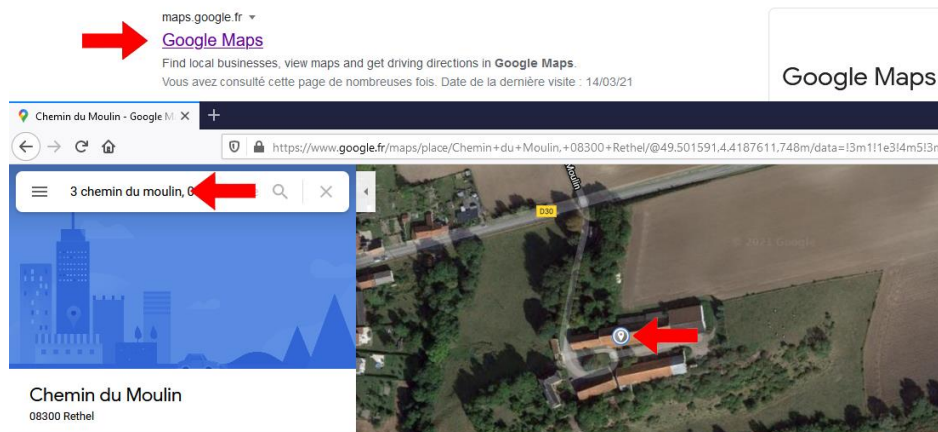
Étape 1 : Nous vous invitons à renseigner le chiffre « 0 » dans le champ « numéro » du test d'éligibilité pour obtenir une réponse. Si le test d'éligibilité n'est pas satisfaisant, rendez-vous à l'étape 2.

Étape 2 : Faites une demande de référencement auprès de votre opérateur et transmettez-lui vos coordonnées GPS.

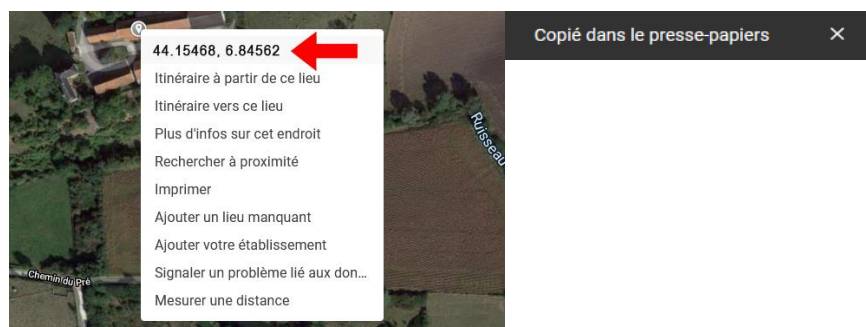


COMMENT TRANSMETTRE MES COORDONNÉES GPS ?

1. Renseignez votre adresse postale dans le champ de recherche sur le site **GOOGLE MAPS** (Vérifiez que le pointeur soit bien localisé sur votre habitation)

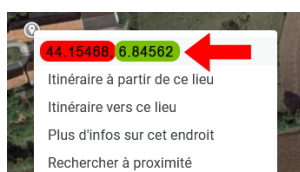


2. Faites un **clic-droit** avec votre souris d'ordinateur sur le pointeur pour faire apparaître les coordonnées GPS. Puis faites un **clic-gauche** sur celles-ci pour les copier dans le presse-papiers.



3. Coller les coordonnées dans les champs dédiés sur notre formulaire de contact situé en **bas de page sous le lien « contact »**. Pour rappel, identifiez-vous au préalable en tant que « particulier » et sélectionnez « référencement de votre adresse » dans le menu déroulant pour choisir le sujet de votre demande.

Vous êtes	
<input type="text" value="Un particulier"/>	▼
Sujet	
<input type="text" value="Référencement de votre adresse"/>	▼
Latitude	Longitude
<input type="text" value="44.15468"/>	<input type="text" value="6.84562"/>



A noter : la première série de numéros correspond à la **LATITUDE** (encadré rouge), la deuxième série correspond à la **LONGITUDE** (encadré vert). Une fois les coordonnées collées, il vous suffira de conserver la série de numéros correspondant à chaque champ.



QUE FAIRE SI MON LOGEMENT N'EST PAS RÉFÉRENCÉ ?

1. Je n'ai pas de ligne téléphonique

Le propriétaire doit demander un devis et une intervention pour programmer les travaux d'adduction de votre logement sur <https://maison-individuelle.orange.fr>

2. J'ai une ligne téléphonique

- Je suis en **pavillon** : faites une demande de référencement auprès de l'opérateur de votre choix. Il se rapprochera de COVAGE pour faire le nécessaire.
- Je suis en **immeuble/copropriété** : assurez-vous que votre syndic/bailleur a bien reçu, complété et renvoyé la convention d'immeuble dûment signée. Dans le cas contraire, pour obtenir une convention d'immeuble, votre syndicat de copropriété doit prendre contact avec un expert COVAGE.

Formulaire de déclaration
Des constructions neuves



DES TECHNICIENS FIBRE SONT PRÉSENTS DANS MA RUE : POURRAIS-JE BIENTÔT PROFITER DE LA FIBRE ?

Lorsque l'on déploie un réseau de fibre optique, différentes étapes doivent être respectées. Si vous apercevez des techniciens en train de faire des travaux dans votre rue, cela ne signifie pas que vous serez bientôt éligible à la fibre optique. Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur le site de COVAGE ou à manifester votre intérêt pour la fibre auprès des opérateurs référencés sur votre réseau (cf. liste page 3).



QUELS SONT MES CHOIX D'OPÉRATEURS ?

Les réseaux fibre exploités par COVAGE sont ouverts à tous les opérateurs de services désirant vous proposer leur abonnement fibre.

Liste des opérateurs sur l'ensemble de nos réseaux au 09/04/20
(pouvant varier selon le réseau et la commune)

OPÉRATEUR	INFORMATION	SERVICE CLIENT
BOUYGUES TELECOM	31 06	10 64
COMCABLE	01 86 56 56 56	09 70 25 26 27
CORIOLIS	09 70 71 55 55	09 70 14 36 36
FREE	10 44	32 44
KIWI	09 80 50 12 12	09 80 50 12 12
K-NET	09 72 350 350	09 72 350 350
NORDNET	34 20	34 20
ORANGE	39 00	39 00
OZONE	09 73 01 10 00	09 73 01 10 00
SFR	10 99	10 23
VIDEOFUTUR	01 86 56 56 56	09 70 25 26 27



VAIS-JE SUBIR UNE INTERRUPTION DE SERVICE LORSQUE JE VAIS BASCULER DE L'ADSL À LA FIBRE OPTIQUE ?

Non, à condition de ne pas demander la résiliation de votre ligne ADSL avant d'avoir l'accès à vos services fibre. Votre opérateur vous renseignera sur les démarches à suivre.



PUIS-JE DEMANDER UN PRÉ-RACCORDEMENT DE MON LOGEMENT AVANT DE CHOISIR MON OPÉRATEUR ?

Non. Le raccordement de votre logement n'est déclenché qu'à la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur. Un pré-raccordement n'est pas possible, néanmoins certains opérateurs peuvent vous proposer des pré-visites techniques.



QUEL EST LE DÉLAI D'ATTENTE POUR MON RACCORDEMENT ?

Le délai pour le raccordement d'un logement peut varier entre 4 à 8 semaines, une fois la commande passée par votre opérateur et reçue par COVAGE.
(sous réserve de récupération et disponibilité des infrastructures télécoms existantes)



UN PROBLÈME SURVIENT LORS DU RACCORDEMENT ET LE TECHNICIEN ME RENVOIE VERS LA MAIRIE OU COVAGE.

Vous rapprocher de la mairie ou directement de COVAGE est inutile : votre seul interlocuteur reste votre opérateur. Lors du raccordement, le technicien effectuera un compte rendu d'installation :

- S'il est constaté un point de blocage en **domaine public**, le Support COVAGE apportera son aide et communiquera avec l'opérateur qui vous recontactera une fois le blocage levé pour finaliser le raccordement.
- S'il est constaté un point de blocage en **domaine privé**, vous devrez déboucher le fourreau existant ou installer un fourreau en limite de propriété puis contacter votre opérateur



COMBIEN ME COÛTE UN RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE ?

Les conditions d'accès à la fibre peuvent varier en fonction des réseaux et des opérateurs. Se renseigner directement auprès des opérateurs de services.

QUELQUES CONSEILS POUR VOTRE RACCORDEMENT



Afin de faciliter l'accès au technicien le jour de votre raccordement :

- Déplacer vos meubles lourds
- Vérifier la praticabilité de votre fourreau télécom sur le domaine privé en cas de raccordement souterrain
- Élaguer la végétation extérieure qui pourrait gêner le raccordement aérien

Vous emménagez dans un nouveau logement ? Pensez à vérifier si le logement est déjà raccordé à la fibre avant de contacter votre opérateur.

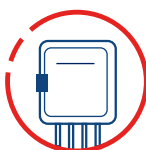


JE RENCONTRE DES DIFFICULTÉS AVEC MON INSTALLATION FIBRE QUELQUES EXEMPLES :

- Mon boîtier fibre ne fonctionne plus (voyant rouge, vert clignotant ou éteint)
- J'ai une absence de service totale ou partielle
- J'ai besoin de déplacer ma prise optique
- Mon installation fibre à l'intérieur de mon logement est abîmée
- Des intempéries ont abîmé les installations télécoms extérieures
- ...

QUE DOIS-JE FAIRE ?

Votre opérateur est votre contact unique et privilégié : rapprochez-vous de son service client afin d'effectuer un premier diagnostic en ligne. COVAGE sera contacté par votre opérateur si nécessaire pour convenir d'une intervention.



LES BOITIERS OU ARMOIRES RESTENT OUVERTES APRÈS LE PASSAGE DU TECHNICIEN : EST-CE DANGEREUX ?

La fibre est une technologie passive qui ne transporte pas de courant électrique. Par conséquent, il n'y a aucun danger de court-circuit ou de perte de service si un boîtier est ouvert. Seul un acte de malveillance pourrait entraîner une coupure de service.