

Aide d'état - Comprendre les problèmes de raccordement

(informations issues du site [Agence de services et de paiement](#))

Lorsque le raccordeur de votre opérateur d'accès à internet intervient, il installe la prise optique et la raccorde au réseau fibre.

Les problèmes de plusieurs natures peuvent apparaître lors de ce raccordement :

Le câble ne passe pas car il y a un blocage au niveau des fourreaux.

- Si le blocage est localisé dans le domaine privé, vous pouvez bénéficier d'une aide d'état (voir chapitre suivant).
- Si le blocage est localisé dans le domaine public, votre opérateur doit en informer officiellement Val d'Oise fibre
- S'il y a un problème sur le réseau, votre opérateur doit en informer Val d'Oise fibre qui prendra les mesures correctives.

Une aide d'état en cas de problème de raccordement dans le domaine privé

Le dispositif d'aide s'adresse aux personnes physiques et aux très petites entreprises éligibles ayant souscrit un abonnement à la fibre mais n'ayant pas pu être raccordées en raison de travaux à réaliser sur leur propriété privée. Ces usagers ont reçu une attestation d'échec de raccordement délivrée par leur opérateur commercial fibre, **entre le 1^{er} septembre 2025 et le 31 janvier 2027**.

Concrètement, cela concerne des travaux nécessaires à réaliser sur votre propriété privée pour pouvoir raccorder votre maison au réseau de fibre (par exemple : déboucher une gaine, creuser une tranchée, créer un regard, etc.).

Quelles sont les conditions pour pouvoir en bénéficier ?

Pour que vous puissiez bénéficier de cette aide, vous devez réunir l'ensemble des critères suivants :

- l'intervenant de votre fournisseur d'accès à internet a constaté un échec de raccordement à la fibre optique car des travaux sont nécessaires sur votre propriété privée et vous a délivré une attestation d'échec de raccordement,
- les travaux concernent un logement individuel,
- ce logement est votre résidence principale,
- votre [quotient familial](#) est inférieur à 29 316 €. (Vous pouvez le calculer à partir de votre déclaration de revenus 2025 pour 2024 en divisant votre [revenu fiscal de référence](#) par le nombre de parts de votre foyer fiscal.)
- votre logement n'a jamais bénéficié de l'aide au raccordement à la fibre optique.

Si vous êtes locataire, vous devez au préalable solliciter l'accord explicite de votre propriétaire sur les travaux à réaliser. Votre propriétaire ne peut pas déposer une demande d'aide pour votre logement dans la mesure où il ne s'agit pas de sa résidence principale. C'est à vous de faire la démarche.

Quel est le montant de cette aide ?

Le montant de l'aide correspond à une somme forfaitaire, déterminée par l'Agence des Services de Paiement en fonction de l'ampleur des travaux :

1. travaux de faible ampleur : 400 €
2. travaux d'ampleur moyenne : 800 €
3. gros travaux : 1200 €

L'entreprise qui réalisera les travaux vous avancera le montant de l'aide directement sur le devis, et se fera rembourser après l'achèvement des travaux.

Quelles sont les étapes à suivre pour faire la demande d'aide ?

Si vous remplissez les conditions d'éligibilité, vous pouvez constituer un dossier de demande d'aide auprès de l'Agence de services et de paiement (ASP) jusqu'au 31 janvier 2027.

- Étape 1: vous devez déposer une demande d'aide sur le portail de [l'Agence de services et de paiement](#), muni de l'attestation d'échec de raccordement à la fibre délivrée par votre opérateur fournisseur d'accès à internet.
- Étape 2: à la suite de cette demande, si vous êtes éligible, vous recevrez une notification d'attribution d'aide mentionnant le montant forfaitaire de l'aide, que vous pourrez présenter à l'entreprise de travaux de votre choix.
- Étape 3 : l'entreprise de travaux devra déduire du prix de sa prestation le montant de l'aide indiqué sur la notification d'attribution d'aide fournie par l'ASP.
- Étape 4: une fois les travaux réalisés, c'est l'entreprise de travaux qui se fera rembourser le montant de l'aide par l'ASP en créant un dossier sur son portail.

Pour toutes vos questions sur le dépôt ou le suivi de votre demande, merci de vous adresser au 0806 806 930.

Nous vous conseillons de remettre ce document une fois les travaux réalisés, au moment de la facture, afin d'éviter de le transmettre à une entreprise que vous ne sélectionneriez pas au final ou dont la prestation ne vous aurait pas donné satisfaction.

Le montant de l'aide varie en fonction des travaux à réaliser, selon trois types : légers, moyens ou gros travaux. C'est l'Agence de Services et de Paiement qui déterminera le montant de l'aide qui vous sera attribué en fonction du diagnostic réalisé par le technicien de l'opérateur fournisseur d'accès à internet choisi et inscrit sur l'attestation d'échec de raccordement qu'il vous aura délivrée.