



MON PETIT GUIDE NUMERIQUE

INTERNET - TELEPHONIE MOBILE - TELEPHONIE FIXE

Quelles sont les offres et les débits disponibles à mon adresse ?

Suis-je éligible à la fibre ?

Comment me raccorder à Internet par la 4G fixe ?

Je ne capte pas le réseau mobile chez moi, que faire ?

...



INTERNET

QUELLES SONT LES OFFRES ET LES DEBITS DISPONIBLES A MON ADRESSE ?

PARTICULIERS :

Le site web <https://maconnexioninternet.arcep.fr> me permet de consulter, sous forme de carte, les technologies, les offres et les débits disponibles à mon adresse.

Le site web <https://www.auvergne-numerique.fr>, dans le menu « tester ma ligne », me permet également de consulter les différentes technologies disponibles pour ma ligne.

Je peux ensuite souscrire directement auprès du fournisseur d'accès Internet.

ENTREPRISES :

La hotline info débit propose un accompagnement gratuit pour m'aider à trouver l'offre la plus adaptée à mes besoins : 04 78 25 33 76 - www.ma-solution-numerique.fr.

SUIS-JE ELIGIBLE A LA FIBRE ?

J'HABITE EN ZONE PRIVEE (PERIMETRE DES ANCIENNES AGGLOMERATIONS DE MONTLUÇON, MOULINS ET VICHY) :

Le réseau fibre est déployé par Orange.

Je consulte la carte d'éligibilité sur <https://reseaux.orange.fr/couverture-reseaux/carte-de-couverture-fibre>.

J'HABITE EN ZONE D'INTERVENTION PUBLIQUE (EN DEHORS DU PERIMETRE DES ANCIENNES AGGLOMERATIONS) :

Le réseau fibre est déployé par la Région et le Département.

Je consulte la carte d'éligibilité sur www.auvergne-numerique.fr.

Je peux aussi tester ma ligne sur <https://www.auvergne-numerique.fr/tester-ma-ligne>

Si je ne suis pas éligible à la fibre, je me rends sur <https://maconnexioninternet.arcep.fr> ou www.auvergne-numerique.fr pour consulter les différentes technologies auxquelles j'ai accès.

JE NE SUIS PAS ENCORE ELIGIBLE A LA FIBRE MAIS MA COMMUNE EST DEPLOYEE : VAIS-JE DEVENIR ELIGIBLE ?

Si je ne suis pas éligible à la fibre pour le moment, mais que ma commune est déjà déployée en fibre, alors je vais peut-être pouvoir le devenir.

J'HABITE EN ZONE PRIVEE (PERIMETRE DES ANCIENNES AGGLOMERATIONS DE MONTLUÇON, MOULINS ET VICHY) :

Le réseau fibre est déployé par Orange.

Il faut que je vérifie mon adresse sur <https://cartefibre.arcep.fr> pour savoir si je suis « **raccordable sur demande** ». Si c'est le cas, je me renseigne sur la liste des fournisseurs d'accès Internet qui proposent des offres

fibres sur ma commune, et je prends contact avec celui auprès de qui je veux souscrire. Je lui explique que je suis « **raccordable sur demande** », et lui demande de faire le nécessaire pour que je sois raccordé.

Le fournisseur d'accès Internet vérifiera si je suis effectivement « **raccordable sur demande** » et demandera mon raccordement à l'opérateur d'infrastructure (Orange ou la Région selon mon lieu d'habitation). Les travaux pour mon raccordement peuvent prendre de quelques mois à quelques années, selon le planning de déploiement sur ma commune. En effet, le déploiement de ma commune s'inscrit dans une des phases du planning régional. Les travaux pour mon raccordement ne pourront débuter qu'après la fin des déploiements de la phase dans laquelle ma commune se trouve.

Attention, je dois obligatoirement vérifier que mon adresse est « **raccordable sur demande** », sur la carte de l'ARCEP ou en demandant au fournisseur d'accès Internet avant de demander mon raccordement. Dans le cas contraire ma demande ne sera pas traitée par le fournisseur d'accès Internet.

J'HABITE EN ZONE D'INTERVENTION PUBLIQUE (EN DEHORS DU PERIMETRE DES ANCIENNES AGGLOMERATIONS) :

Le réseau fibre est déployé par la Région et le Département.

Je teste ma ligne sur <https://www.auvergne-numerique.fr/tester-ma-ligne>.

- Si un raccordement est possible, le site proposera de remplir le formulaire pour demander un raccordement.
- S'il s'agit d'un logement récent, le site indiquera logement neuf. Il est alors possible de demander une analyse en vue d'un éventuel raccordement : <https://www.auvergne-numerique.fr/demande-de-raccordement>.

LA FIBRE A ETE DEPLOYEE POUR MON LOGEMENT, MAIS JE NE SUIS PAS ENCORE ELIGIBLE, POURQUOI ?

Pour que je puisse profiter de la fibre, il faut que mon logement soit raccordé au réseau de l'opérateur. La fibre doit arriver dans le boîtier devant mon logement, mais le fournisseur d'accès Internet doit également effectuer des connexions et des configurations d'équipements en amont sur le réseau. Ces opérations peuvent prendre jusqu'à 18 mois après l'arrivée de la fibre dans le boîtier de mon logement.

De plus, les fournisseurs d'accès Internet ne proposent pas tous des offres fibres sur chacune des communes couvertes par la fibre. Il faut donc que je me renseigne pour savoir quels fournisseurs d'accès Internet proposent des offres fibres sur ma commune.

MON ADRESSE NE SEMBLE PAS CONNUE DES FOURNISSEURS D'ACCES INTERNET

Tout d'abord je regarde sur la carte d'Orange si je trouve mon adresse, qu'importe mon Fournisseur d'Accès Internet : <https://reseaux.orange.fr/couverture-reseaux/carte-de-couverture-fibre>.

Si mon adresse est correctement référencée sur la carte, tout est en ordre pour un potentiel futur raccordement. Le cas contraire il faut effectuer une demande de prise en compte de l'adresse :

POUR LES MAISONS INDIVIDUELLES :

Pour les maisons individuelles, qu'importe mon Fournisseur d'Accès Internet, j'effectue une demande sur : <https://maison-individuelle.orange.fr>.

POUR LES LOTISSEMENTS, LES LOTISSEURS (ZA-ZI) ET LES PROFESSIONNELS :

La loi impose le fibrage des bâtiments et lotissements dont le permis de construire ou le permis d'aménager est délivré après le 1er juillet 2016. Le lotisseur doit construire l'ensemble des réseaux, génie civil et pose des fourreaux, et prévoir le câblage pour la desserte de chaque logement jusqu'au point de branchement optique.

En cas de besoin vous pouvez contacter Orange, qu'importe votre Fournisseur d'Accès Internet : 0 800 366 300 - immobilier.sudest@orange.com.

COMMENT ME RACCORDER A INTERNET PAR LA 4G FIXE ?

Si je ne suis pas éligible à la fibre, et que la connexion DSL n'est pas suffisamment performante à mon adresse, la 4G fixe peut répondre à mes besoins si je suis dans une zone couverte par un des opérateurs.

Je vérifie mon éligibilité aux offres 4G fixe sur le site web <https://maconnexioninternet.arcep.fr> ou sur le site des opérateurs (Bouygues Telecom, Free, Numerisat, Orange et SFR) en cherchant « Éligibilité 4G fixe + nom de l'opérateur » dans mon moteur de recherche.

Si je suis éligible, je peux ensuite souscrire directement à une offre « 4G Box » auprès de l'opérateur.

Au moment de souscrire à une offre, je peux demander à l'opérateur de bénéficier du programme d'aide de l'Etat qui prend en charge l'acquisition d'une petite antenne extérieure, jusqu'à 150€, pour améliorer la qualité du signal 4G : <https://www.aménagement-numérique.gouv.fr/fr/bonhautdebit-aidefinanciere>

COMMENT ME RACCORDER A INTERNET PAR SATELLITE AVEC FINANCEMENT ?

Les nouvelles offres satellite permettent un débit Internet jusqu'à 100 Mb/s sans plafond de données.

Pour en bénéficier, je vérifie d'abord les technologies auxquelles je suis éligible sur <https://maconnexioninternet.arcep.fr> ou sur <https://www.auvergne-numerique.fr>.

Si aucune offre fibre, DSL ou 4G fixe supérieure à 30 Mbit/s descendant n'est accessible à mon adresse, alors je vérifie l'éligibilité de ma commune au dispositif satellite sur <https://campusnumerique.auvergnerhonealpes.fr/transformer/satellite>.

Si ma commune est éligible, je peux souscrire à une offre directement auprès d'un fournisseur d'accès Internet par satellite ayant contractualisé avec la Région Auvergne-Rhône-Alpes. L'acquisition du matériel et son installation seront alors prises en charge par la Région et le Département, sans aucune avance de frais de ma part. Pour cela, il faudra que je le précise au fournisseur d'accès Internet au moment de la souscription.

À ce jour, voici la liste des fournisseurs d'accès Internet ayant contractualisé avec la Région : <https://www.nordnet.com/connexion-internet/internet-satellite>.

TELEPHONIE FIXE

J'AI UN PROBLEME AVEC MA LIGNE FIXE ?

Je contacte l'opérateur auprès de qui j'ai souscrit à mon abonnement. Dans le cas où le problème vient de la ligne téléphonique Orange/France Telecom, je ne contacte pas directement Orange, à moins d'être directement client chez lui, car Orange n'a pas le droit d'intervenir directement si je ne suis pas client chez lui. Ce sera alors mon opérateur qui demandera à Orange d'intervenir.

TELEPHONIE MOBILE

JE NE CAPTE PAS CHEZ MOI, QUE PUIS-JE FAIRE ?

Si je dispose d'un mobile compatible et que je capte un réseau Wi-Fi, je peux l'utiliser pour téléphoner, émettre et recevoir des appels et des SMS quand il n'y a pas de réseau mobile suffisant autour de moi.

Pour cela je dois me rendre dans les paramètres de mon smartphone, et activer l'option « Appels Wifi », qui se trouve généralement dans le menu « Connexions » ou « Données cellulaires » en fonction des modèles.

Une fois connecté au Wi-Fi, je peux passer mes appels mais aussi envoyer et recevoir mes SMS comme d'habitude. Il me suffit d'être connecté à n'importe quel Wi-Fi pour l'utiliser. C'est une solution utile chez moi, mais aussi où que je sois en France : chez des proches, au bureau ou même au café du coin...

Attention, généralement les appels passés en Wi-Fi sont décomptés de mon forfait voix.

Pour plus d'information, je peux me renseigner en cherchant « Appels Wifi + modèle de mon smartphone » dans mon moteur de recherche.

MON TELEPHONE MOBILE EST-IL EN CAUSE ?

À chaque nouvelle antenne relais, les opérateurs font des choix de fréquences pour couvrir au mieux la zone : le choix de la fréquence permet d'optimiser la portée du signal, la pénétration dans les bâtiments, le nombre de personnes à couvrir ou le débit.

En France, chacune des normes nécessite l'usage d'une des bandes de fréquences suivante, selon la zone :

- 2G : 2 bandes de fréquences (900 Mhz et 1 800 Mhz)
- 3G : 2 bandes de fréquences (900 Mhz et 2 100 Mhz)
- 4G : 5 bandes de fréquences (700 Mhz, 800 Mhz, 1 800 Mhz, 2 100 Mhz et 2 600 Mhz)
- 5G : 3 bandes de fréquences (700 Mhz, 3 500 Mhz et 26 000 Mhz)

Pour chaque norme, un téléphone mobile n'est compatible qu'avec certaines bandes de fréquences. Par exemple, si la 4G a été déployée en 800 Mhz vers mon domicile, et en 2 600 Mhz vers mon lieu de travail, mon téléphone mobile doit être compatible avec ces deux bandes de fréquences, sans quoi je ne capterais pas aux deux endroits. Pour capter dans un maximum de zones, je dois prendre en compte toutes les bandes de fréquences lorsque je choisis mon téléphone mobile !

Attention, certains modèles de smartphones existent en plusieurs versions, avec des bandes de fréquences différentes selon les versions. Je dois vérifier avec attention les bandes de fréquences compatibles dans les caractéristiques avant d'acheter un téléphone mobile !

JE SOUHAITE SIGNALER UNE DEGRADATION PERSISTANTE DE SERVICE MOBILE OU FIXE ?

J'alerte l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) : <https://jalerte.arcep.fr>

COMMENT CONNAITRE LA COUVERTURE MOBILE DE MA COMMUNE ?

Je consulte la couverture mobile des différents opérateurs sur : <https://monreseaumobile.arcep.fr>

Je suis les avancées du programme d'Etat New Mobile, qui permet aux collectivités, à l'Etat et aux opérateurs de travailler ensemble pour améliorer la couverture du territoire : <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html>

Je consulte les différents articles du Département : <https://www.allier.fr/867-telephonie-mobile.htm>

JE M'INTERROGE SUR LES ONDES ET LEURS EFFETS ?

JE CONSULTE LES EXPERTISES

Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) : <https://www.arcep.fr/nos-sujets/antennes-relais-telephones-mobiles-wifi-sante-et-reglementation.html>

Toutes mes questions sur la 5G traitées par l'ARCEP : <https://www.arcep.fr/nos-sujets/parlons-5g-toutes-vos-questions-sur-la-5g.html>

Le portail gouvernemental des radiofréquences : <http://www.radiofrquences.gouv.fr/effets-sur-la-sante-a8.html>

L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) : <https://www.anses.fr/fr/content/radiofréquences-téléphonie-mobile-et-technologies-sans-fil>

Les avis de l'ANSES : <https://www.anses.fr/fr/system/files/AP2011sa0150Ra.pdf>

JE SOUHAITE FAIRE MESURER L'EXPOSITION AUX ONDES CHEZ MOI

Agence Nationale des Fréquences (ANFR) : <https://www.anfr.fr/controle-des-frequences/exposition-du-public-aux-ondes/>

Portail gouvernemental des radiofréquences : <http://www.radiofrquences.gouv.fr/faire-mesurer-son-exposition-aux-ondes-a97.html>

Allier
le Département



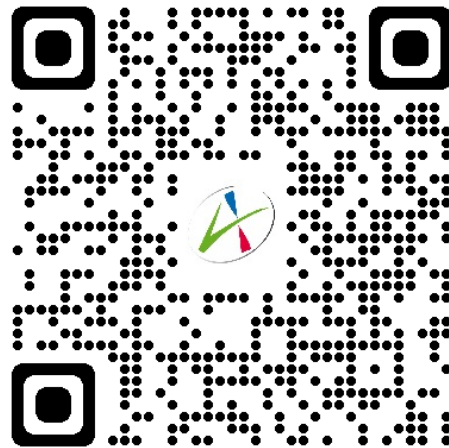
Conseil Départemental

Hôtel du Département
1, avenue Victor Hugo
B.P. 1669
03016 MOULINS Cedex

contact@allier.fr

04 70 34 40 03

Téléchargez la dernière version du guide



<https://depot.allier.fr/anum/guide/Public.pdf>

Plus d'infos sur le numérique dans le Département :

<https://www.allier.fr/865-numerique.htm>



Cette brochure a été conçue en utilisant des ressources de Freepik.com

Allier
le Département



Mon petit guide numérique version 1.1