













Que faire en cas de panne avec la fibre ?

La réponse de base est simple : contacter son opérateur ou fournisseur d'accès à internet. Ceci est valable pour la fibre comme pour le cuivre ou la téléphonie mobile.

Car même si la panne est indépendante du périmètre d'intervention de l'opérateur, il lui appartient de solliciter l'entité responsable et de vous tenir informés de l'avancement de la résolution voire de vous proposer des alternatives temporaires (Clé 4G par exemple) si la panne s'éternise... Malheureusement, il arrive que, face au manque de précision des opérateurs concernant un rétablissement de service ou face à des diagnostics visiblement inexacts, les usagers se tournent vers leur mairie ou vers le SMO pour demander de l'aide.

Lorsqu'on parle de panne, il faut comprendre une interruption de liaison fibre suite à une mise en service déjà effectuée. Il faut bien différencier la panne de l'échec de raccordement, quand il n'a pas été possible de finaliser le raccordement individuel de l'abonné au réseau général. La panne concerne donc une interruption de service et non l'ouverture initiale de ce service.

 Petit rappel des sites internet et numéros de téléphone des principaux opérateurs			
	39 00 du lundi au samedi, de 8h à 20h assistance.orange.fr		09 72 350 350 du lundi au vendredi, de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h www.k-net.fr/assistance
	39 76 du lundi au samedi, de 8h à 20h assistance.sosh.fr		34 20 du lundi au vendredi, de 9h à 19h et le samedi de 9h à 16h assistance.nordnet.com
	10 64 du lundi au samedi, de 8h à 20h www.assistance.bouyguetelecom.fr		0 973 01 1000 du lundi au samedi, de 8h à 20h www.ozone.net
	10 23 du lundi au samedi, de 8h à 22h assistance.sfr.fr		32 44 tous les jours, de 7h à minuit assistance.free.fr
	09 69 39 55 30 du lundi au vendredi, de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h www.coriolis.com/faq		09 72 32 88 67 du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h www.telwan.fr/support/
	09 70 25 26 27 du lundi au samedi, de 9h à 20h et le dimanche, de 9h à 12h et de 13h à 18h www.lafibrevideofutur.fr/vitrine/assistance		

Quoi qu'il en soit, malheureusement ou heureusement pour nos collectivités, les élus ou les agents municipaux ne sont pas là pour faire le SAV des opérateurs : chacun ses responsabilités. Il est important de bien rappeler aux habitants que la relation abonné-fournisseur est privée et que chaque opérateur offre généralement une hotline téléphonique dédiée et propose également une possibilité de signalement via son espace client. Il peut néanmoins être difficile pour un administré de prévenir son opérateur si sa connexion téléphonique et/ou internet est coupée... Dans ce cas, il est possible d'indiquer un ordinateur en libre accès et d'aider un administré à signaler lui-même sa panne...

Combien de temps dure une panne ?

Là encore, la réponse est simple : c'est variable...

Tout dépend bien sûr de la source du problème qui devra être correctement identifiée. Si la panne provient d'un équipement de l'abonné (box ou prise), le diagnostic est souvent réalisé à distance et le traitement du problème peut être rapide (simple réinitialisation de la box par exemple). Idem si la panne provient d'un équipement actif de l'opérateur qui peut diagnostiquer lui-même un éventuel dysfonctionnement de son matériel et corriger rapidement un souci en interne. Mais en cas de source non identifiée ou en cas de casse sur le réseau (câble optique sectionné ou soudure à refaire), la panne peut perdurer et le rétablissement du service s'allonger dans le temps.

Mais quelle que soit la nature de la panne, si une intervention doit avoir lieu sur le réseau, le FAI (fournisseur d'accès internet) doit créer un ticket d'incident auprès de l'opérateur d'infrastructures Val de Loire Fibre (notre délégataire, responsable de la maintenance du réseau). Sans ce ticket, sans déclaration préalable du FAI, Val de Loire Fibre n'interviendra pas, même en cas de tentative de sollicitation directe de l'abonné.

En moyenne, une panne d'accès à internet se résout sous 5 jours environ. Mais une partie des problèmes sont aussi résolus dès le premier appel au service client. Il demeure difficile d'avoir des chiffres fiables et consolidés sur ce type d'événement à l'échelle nationale mais des indicateurs sur la qualité des connexions et sur l'indice de satisfaction des utilisateurs existent et sont recensés par l'Arcep sur son site www.arcep.fr (voir la partie cartes et données).

Note : contrairement aux entreprises qui peuvent souscrire des contrats avec des garanties de temps de rétablissement (GTR), les particuliers qui souscrivent un contrat fibre n'ont généralement aucune garantie concernant le délai minimal pour le rétablissement de leur service après signalement de la panne. La réparation se fait toujours "au mieux".

En cas de panne "collective" impactant tout un quartier ou plus, ou si un équipement collectif est visiblement endommagé sur le domaine public (armoire de rue abîmée, poteau à terre, accident de chantier, etc.), la mairie garde la possibilité de signaler elle-même à notre délégataire un incident qui concerne le réseau déjà déployé via cette adresse dédiée : derangement_reseau.valdeloirefibre@tdf.fr

Et si vraiment le problème n'était pas traité correctement dans un délai acceptable, ce qui peut arriver pour des incidents difficiles à diagnostiquer ou des incidents graves à fort impact, les services du SMO sont en relation avec les directions régionales des opérateurs et peuvent jouer le rôle de médiateurs entre les clients et ces opérateurs. Cette intervention doit s'envisager uniquement comme un recours quand les tentatives précédentes ont échoué et que les délais atteignent le seuil de l'inacceptable.

Contacts utiles et sites internet

L'aménagement numérique : le Syndicat Val de Loire Numérique

Le Syndicat Mixte Ouvert Val de Loire Numérique est le référent principal pour toutes les questions des élus, des agents des municipalités et des EPCI relatives au déploiement de la fibre optique sur les départements 37 et 41, hors zones AMII (investissements des opérateurs privés sur Tours Métropole, une partie de Blois Agglopolys, Romorantin-Lanthenay et Vendôme).

Plus d'informations sur : www.valdeloirenumerique.fr

Siège social

Syndicat Mixte Ouvert Val de Loire Numérique
Hôtel du Département
Place de la République
41020 BLOIS Cedex
contact@valdeloirenumerique.fr Tél. 02 54 58 44 39
Du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h

Bureaux en Loir-et-Cher

Cité Administrative Porte B - 2e étage
34 avenue Maunoury - 41000 BLOIS

Bureaux en Indre-et-Loire

Maison des Territoires 1er étage
34 Place de la Préfecture - 37000 TOURS

Vos principaux contacts pour tous les aspects techniques :

contact@valdeloirenumerique.fr

Gaëtan GREVE

Directeur Technique
Tél. : 02 47 73 37 18 - Port. : 06 78 94 71 53
ggreve@valdeloirenumerique.fr

Romain GRIVEAU

Chargé d'affaires FttH pour le Loir-et-Cher
Tél. : 02 45 50 55 01 - Port. : 06 30 55 39 42
rgriveau@valdeloirenumerique.fr

Frédéric LE BENOIST

Chargé d'affaires FttH pour l'Indre-et-Loire
Tél. : 02 47 31 43 23 - Port. : 06 48 30 99 09
flebenoist@valdeloirenumerique.fr

Maxime LEFRANÇOIS

Chargé d'affaires Wi-Fi

Tél. : 02 47 31 48 98 - Port. : 06 42 67 99 76
mlefrancois@valdeloirenumerique.fr

Communiquer les dates auprès des habitants

Le délégataire en charge des travaux de déploiement, Val de Loire Fibre, dispose d'un site grand public (www.valdeloirefibre.fr) qui répond à beaucoup de questions que se posent habitants et entreprises et notamment : quand serais-je raccordable à la fibre ? Cette réponse est accessible directement sur la page d'accueil du site.

@ CONTACTER VAL DE LOIRE FIBRE CONCERNANT LE DÉPLOIEMENT

Notre délégataire a mis en place une adresse mail générique à destination des communes afin de centraliser les demandes liées au déploiement de la fibre : mairie-travaux@valdeloirefibre.fr

Ce mail a un double objectif :

1. Porter à connaissance de notre délégataire des travaux : rénovation, lotissements, VRD... Il convient de transmettre toutes les informations utiles : plans, nature des travaux, calendrier...
2. Informer Val de Loire Fibre sur des dysfonctionnements dans la réalisation des travaux de déploiement.

@ CONTACTER VAL DE LOIRE FIBRE EN CAS DE PROBLÈME D'EXPLOITATION SUR LE RÉSEAU FIBRE

Il s'agit de pouvoir signaler des dommages : armoire cassée, fibre aérienne au sol, équipement abîmé... Une adresse mail unique est mise en place : derangement_reseau.valdeloirefibre@tdf.fr

Liens utiles en cas de problème

ACCÈS À INTERNET

Pour tous les problèmes de connexion à internet, que ce soit sur l'ADSL ou la fibre, il faut impérativement contacter en premier le Fournisseur d'Accès à Internet qui est seul habilité à gérer le dysfonctionnement pour son abonné.

RÉSEAU CUIVRE DE L'OPÉRATEUR HISTORIQUE

Pour tous les problèmes liés directement au réseau de l'opérateur historique (poteau cassé, câbles décrochés ou chambre télécom endommagée par exemple), utilisez le site spécifique permettant de signaler un équipement endommagé sur la voie publique :

- espace dédié aux collectivités : <https://signal-reseaux.orange.fr/dist-signal/app/connexion>
- site grand public : <https://dommages-reseaux.orange.fr/>

RÉSEAU TÉLÉPHONIE MOBILE

Les opérateurs mobiles ont l'obligation de publier la liste des antennes en panne ou en maintenance. Retrouvez ci-dessous les liens vers les sites internet des opérateurs :

- Bouygues Telecom : <https://www.assistance.bouyguetelecom.fr/mobiles/depannage/probleme-emission-reception-appels>
- Free : <https://mobile.free.fr/pannes-antennes-relais.html>

- Orange : <https://suivi-des-incident orange.fr/infos-couverture-mobile>
- SFR : <https://assistance.sfr.fr/form/incidents/reseau-mobile.html#%20Consulter-les-incident s-mobile>

AUTRES LIENS UTILES CONCERNANT LA FIBRE OPTIQUE ET SON DÉPLOIEMENT

- Aménagement-numérique.gouv.fr : Site présentant les différentes actions et initiatives du Gouvernement en matière de Très Haut Débit
- ARCEP : Régulateur et conseil principal pour le déploiement et les obligations des opérateurs : <https://www.arcep.fr/> Carte des déploiements fibre de l'Arcep : <https://cartefibre.arcep.fr/>
- Mon Réseau Mobile : Comparer les réseaux de téléphonie mobile : <https://www.monreseau mobile.fr/>
- J'alerte : Signaler un problème avec son opérateur : <https://jalerte.arcep.fr/>
- AVICCA : Association des territoires (petits et grands) connectés, en Métropole et Outremer : <https://www.avicca.org/>
- Objectif Fibre : Consortium des entreprises impliquées dans la filière fibre optique : <https://www.objectif-fibre.fr/>

Pour mémoire, les différents contacts utiles en cas de besoin et relayés régulièrement dans notre newsletter. Les coordonnées précises pour entreprise principale sont listées ci-après.

3- Les différents contacts en cas de besoin

Sur des sujets liés aux travaux

1. Le contact direct avec les entreprises qui interviennent et qui demandent les autorisations est à privilégier.
2. Escalade au conducteur de travaux ou chargé d'affaires de Val de Loire Fibre si les entreprises ne répondent pas - contacts sur : <https://websig.pilote41.fr/applis/FttH/> "couche entreprise chargée des travaux"
3. Adresse générique si les interlocuteurs ne sont pas connus ou identifiés : mairie-travaux@valdeloairefibre.fr
4. Interlocuteur des collectivités de Val de Loire Fibre : Patrick Terra - patrick.terra@tdf.fr
5. Le Syndicat et votre chargé d'affaires dédié sont disponibles en dernier recours :
 - Romain Griveau pour le Loir-et-Cher : rgriveau@valdeloairenumerique.fr
 - Frédéric Le Benoist pour l'Indre-et-Loire : flbenoist@valdeloairenumerique.fr

Sur des sujets liés à l'exploitation

1. Un problème de raccordement : chaque FAI traite la résolution de A à Z et en informe son client.
2. Une coupure d'Internet : chaque abonné doit solliciter son FAI qui traite également de A à Z - pas de signalement = pas de dépannage
3. Une armoire cassée, une fibre aérienne au sol, un équipement abîmé ? Une adresse mail unique est mise en place pour ces demandes : derangement_reseau.valdeloairefibre@tdf.fr

On peut envoyer une demande d'intervention pour un câble détendu ou affaissé sur la commune (cette adresse figure toujours à la fin de notre newsletter dédiée à la fibre, rubrique n'oubliez pas) :

- derangement_reseau.valdeloairefibre@tdf.fr

Pour une meilleure prise en compte, il convient de bien localiser l'endroit. Il doit aussi y avoir une étiquette sur les poteaux concernés que l'on peut mentionner. On peut envoyer plan, lien streetview, description de l'anomalie, photos, etc. Plus il y aura d'informations utiles, meilleure sera la prise en compte.

On peut reprendre ce type de titre pour l'objet de votre message : Signalement dérangement réseau fibre
- câble décroché - Verneuil-sur-Indre 37600

Je vous rappelle que notre chargé d'affaires suit particulièrement le projet sur l'Indre-et-Loire et se tient à disposition des communes en cas de question.

Il est l'interlocuteur privilégié du SMO pour les collectivités, répond au mieux aux différentes sollicitations mais ne peut pas se substituer à tous les autres acteurs en charge des déploiements, de la commercialisation ou de l'exploitation du réseau.

Frédéric LE BENOIST

Chargé d'affaires FttH pour l'Indre-et-Loire Tél. : 02 47 31 43 23

Port. : 06 48 30 99 09

flebenoist@valdeloirenumerique.fr