

#02

VAL DE LOIRE CONNECTÉ

AVRIL 2024 /// WWW.VALDELOIRENUMERIQUE.FR /// NEWSLETTER



Accélérer la migration vers la fibre

Ça y est ! Le cap des 320 000 foyers ou entreprises éligibles à la fibre du réseau d'initiative publique a été atteint. C'était le 18 mars exactement. Ce cap correspond à ce qu'on appelle le "réseau de premier établissement".

Depuis, de nouveaux logements se sont bien sûr créés. La cible réelle est désormais proche de 335 000 foyers ou entreprises ; un objectif que nous devrions atteindre d'ici l'été prochain.

Plus que jamais, l'objectif de rendre éligibles 100 % des foyers et entreprises, habitats isolés compris, demeure d'actualité.

Ce qui peut brouiller la perception de ce beau résultat, c'est qu'un certain nombre de raccordements échouent. Si la plupart des obstacles sont faciles à lever ou sont de la responsabilité du propriétaire, un certain nombre de ces échecs mettent en évidence un problème structurel : il n'existe pas d'infrastructure (poteaux ou fourreaux) pour faire passer le câble optique entre le point de branchement situé sur le domaine public et la maison ou l'entreprise à raccorder. On parle alors de raccordements complexes. Environ un millier d'échecs de cette nature ont été recensés à ce jour.

Je veux ici rassurer les foyers et entreprises concernés : ils ont bien vocation à être raccordés à la fibre et le vrai message à leur faire passer est : "des travaux sont nécessaires sur le domaine public pour vous raccorder. Ils prendront du temps. Nous allons tout mettre en œuvre pour qu'ils soient réalisés dans les meilleurs délais et nous vous tiendrons au courant dès lors que ces travaux seront planifiés".

J'aimerais que les opérateurs qui revendiquent un contact direct avec les citoyens aient ce discours clair et simple à chaque fois qu'ils sont confrontés à l'une de ces situations sur notre territoire d'intervention. Cela contribuerait à ne pas ternir l'image de l'initiative publique que nous portons avec notre délégué, la société Val de Loire Fibre.

Et je suis très attachée à l'image de notre projet auprès des élus, des particuliers et des entreprises. En effet, d'ici 2030 et même d'ici 2027 pour un certain nombre de communes de notre territoire, le réseau cuivre support du téléphone traditionnel et de l'ADSL va s'éteindre. La fibre constituera alors l'unique support filaire pour accéder au téléphone et à internet.

Il est important que les locaux éligibles à la fibre migrent dès que possible vers ce nouveau réseau quand il est disponible. Un chiffre que je souhaite partager avec vous : seulement la moitié des foyers éligibles à la fibre ont souscrit à cette nouvelle offre pourtant plus performante et équivalente au niveau du budget. N'attendons pas que le réseau cuivre s'éteigne pour anticiper la nécessaire migration et n'hésitons pas à faire jouer la concurrence pour que le budget télécom demeure raisonnable et supportable par les foyers et les entreprises. Vous trouverez d'ailleurs un peu plus loin dans cette newsletter le témoignage d'un opérateur spécialisé sur le segment des entreprises. Nous donnerons régulièrement la parole à ces acteurs importants.

Bonne lecture !

Sylvie GINER
Présidente du SMO Val de Loire Numérique

SOMMAIRE

Smart Val de Loire

- **L'idée Smart** : des tableaux pour piloter la donnée territoriale
- **3 questions à** : Xavier MAQUET, conseiller municipal délégué au développement numérique d'Azay-le-Rideau
- **La solution** : une nouvelle antenne LoRa en Val de Loir(e)
- **Le saviez-vous** : ça sert à quoi, un capteur d'ambiance ?
- **Le Smart en 3 clics**
- **Data Val de Loire** : une enquête régionale auprès des touristes
- **La photo** : le camping "Les Peupliers" à Montlouis-sur-Loire

Au fil de la fibre

- **Actualités Fibre** : publication d'un nouvel observatoire de la qualité des réseaux par l'ARCEP
- **3 questions à** : Philippe SAMSON, gérant de la société NEORESO
- **Bon à savoir** :
 - 1/ L'adressage : c'est toujours d'actualité !
 - 2/ Les constructions neuves : rappeler les obligations aux maîtres d'ouvrage !
 - 3/ Attention aux arnaques ou aux démarches malveillantes !
- **La question du mois** : Au secours, je suis en panne, pouvez-vous m'aider ?

SMART VAL DE LOIRE

LE PROJET SMART VAL DE LOIRE

Val de Loire wifi public en chiffres, au 1^{er} avril 2024

 **857** bornes wifi installées

 **362** sites équipés

L'IDÉE SMART

Des tableaux de bord pour piloter la donnée territoriale

Installer des capteurs pour collecter de la donnée, c'est bien. Être capable de traiter ces données, c'est mieux. La première mission d'une donnée captée par un objet connecté est de révéler une valeur immédiate, à un instant T. C'est le cas par exemple pour des capteurs d'ambiance dans des bâtiments ou des index de consommation d'eau ou d'électricité. Mais un historique des données collectées permet de voir à plus long terme, de comparer, d'analyser, de mieux comprendre donc de prévoir et de mieux gérer.

Cependant, au fil du temps, les données se multiplient, s'accumulent et finalement se masquent les unes les autres si on se contente de les empiler dans un simple fichier excel. Un tableau de bord ergonomique, visuellement attractif à l'écran, aidera agents et élus d'une collectivité à mieux piloter leurs réseaux publics. C'est la raison pour laquelle le Syndicat Val de Loire Numérique s'est équipé d'une solution de datavisualisation pour ces premières expérimentations, afin d'exercer un contrôle plus fin et une meilleure utilisation des données issues des premiers capteurs installés.



Vues de la plateforme SoDATA de Synox, qui va être expérimentée par le Syndicat et les collectivités volontaires
Nous reparlerons de ces tableaux de bord (ou dashboards) dans une prochaine newsletter.

3 QUESTIONS À...



Xavier MAQUET
Conseiller municipal délégué au
développement numérique à Azay-le-Rideau

**" Pilotage par la donnée :
passer du subjectif
au démontrable "**

**Pouvez-vous nous présenter le projet
"objets connectés" déployé par la
commune d'Azay-le-Rideau ?**

Le projet "objets connectés" est né en 2022, sous l'impulsion de l'association locale AZAYTECH, qui voulait déployer un réseau LoRaWAN expérimental ; à l'origine, ce réseau avait vocation à explorer les technologies LPWAN en s'appuyant sur une architecture majoritairement open source, peu coûteuse et riche d'enseignements. Rapidement opérationnel, ce premier réseau a offert des perspectives très intéressantes à la collectivité, devenue partenaire d'AZAYTECH : recueillir des données et les présenter pour commencer à réfléchir au meilleur moyen de les valoriser pour servir les enjeux communaux, notamment énergétiques. Deux cas d'usage ont été largement travaillés en 2023 : suivre l'état des températures dans les bâtiments communaux en temps réel (pour réagir rapidement aux dérives) et observer la qualité de l'air intérieur dans les écoles (en avance sur les obligations à venir en la matière).

**Internet of Things*

**Qu'attendez-vous de ce type de solutions
en terme de pilotage de l'action
communale ?**

La phase d'expérimentation locale a généré beaucoup de questions, mais aussi offert de réelles perspectives dans la gestion des politiques locales. Rapidement, il est devenu évident qu'un pilotage par la donnée permettrait d'être plus réactif, et de proposer des solutions à des situations concrètes et surtout mesurées ; on passe vite du subjectif au démontrable. L'analyse et la réactivité seront les maillons clés de notre futur réseau IoT.

**Quelles seront les prochaines
concrétisations de votre projet IoT* ?**

Actuellement, nous sommes limités par les capacités de notre réseau LoRaWAN local ; le point-clé, outre la boucle LoRa, est la capacité à présenter les données dans un format utile aux acteurs. Les services techniques sont des acteurs majeurs : ils ont besoin de données pour coordonner leurs actions, pour rechercher une efficacité optimale dans l'utilisation des ressources. Avec l'intégration des objets connectés d'Azay-le-Rideau dans la phase expérimentale du projet porté par le SMO, la collectivité pourrait passer à la vitesse supérieure. Les principes sont connus, partagés par les élus et les agents ; la recherche d'effets concrets, notamment dans les objectifs économiques liés à la transition énergétique, trouvera dans le projet des réponses concrètes.

LA SOLUTION

Une nouvelle antenne LoRa en Val de Loir(e)

Fin février dernier, sur la commune de Pezou, traversée par le Loir, une antenne LoRa a été installée et mise en service, première passerelle du réseau bas débit public déployé par le Syndicat en Val de Loire.

Au cours d'une journée de travail intense, plusieurs équipes ont déployé, sous l'œil vigilant du Syndicat, tout le matériel nécessaire sur le toit (à environ 27 mètres de hauteur) et au pied du silo de Pezou, à deux pas de la mairie. Ce point haut héberge désormais le relais vers lequel vont converger les données des capteurs que la commune va bientôt mettre en place, à différents endroits stratégiques.



Deux autres antennes ont été déployées par le Syndicat courant avril sur les communes de Bauzy et Nouan-le-Fuzelier. Ces installations se déroulent pour le moment dans le cadre d'expérimentations avec des collectivités volontaires. Il faut, pour cela, identifier un point haut avec accès électrique, susceptible de recevoir l'antenne, de manière à faciliter la propagation des ondes et améliorer réceptions et émissions des données (bâtiment communal, clocher d'église, château d'eau, mât d'éclairage...). Les données remontent via les réseaux 4G à partir d'un émetteur intégré dans l'antenne LoRa. L'installation a été précédée d'une étude de couverture théorique, qui permet de s'assurer de la bonne remontée des capteurs et d'une étude technique sur site. À l'issue du déploiement, le Syndicat procède à la recette de l'installation.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Ça sert à quoi, un capteur d'ambiance ?

Une bonne ambiance, c'est important ! Pour la mesurer, il suffit d'installer dans un local un petit boîtier au mur qui fera office de témoin d'ambiance et qui enverra alors tout un jeu de données pour permettre d'évaluer la qualité de l'environnement.

Il existe sur le marché différents types de capteurs multifonctions qui permettent ainsi d'enregistrer simultanément :

- la température
- le taux d'humidité
- le taux de CO2 (taux de gaz carbonique, mesure obligatoire à présent dans les salles de classe)
- les éventuels mouvements (détection de présence à proximité du capteur)
- les composés organiques volatils...

Exemple
de capteur
d'ambiance
installé dans la
salle de réunion
du Syndicat
à Tours



Naturellement, plus il y a de mesures combinées, plus le prix du capteur est élevé. Il faut compter entre 100 et 200 euros HT par capteur, selon les modèles. Alimentés généralement par une ou plusieurs piles, l'autonomie de ces capteurs varie de 2 à 5 ans selon les usages (plus un capteur est sollicité, plus son autonomie globale baisse). Certains capteurs intègrent également des diodes lumineuses (rouge ou vert) qui peuvent alerter visuellement sur place en cas d'anomalie. Les données issues de ces capteurs sont généralement accessibles via une application de smartphone ou via un tableau de bord en ligne grâce un réseau LoRa...

LE SMART EN 3 CLICS



3 liens pour voir ce qui se passe ailleurs...

1. Des économies d'énergie dans ma commune, c'est vraiment possible ? [Témoignage...](#)
2. Un département voisin [dynamique côté Internet des Objets...](#)
3. La fée électricité est-elle intelligente ? [Voyons du côté des smart grids...](#)

DATA VAL DE LOIRE

Une enquête régionale auprès des touristes

Le Comité régional du tourisme et ses partenaires (Agences de développement touristiques, Observatoire de l'économie et des territoires) mène au cours de la saison touristique 2024, une enquête Travelsat qui consiste à interroger, sous forme d'un questionnaire, un panel de visiteurs dans les jours suivant leur séjour en Centre Val de Loire. Le CRT a demandé au Syndicat de contribuer à définir son panel grâce aux données collectées via les bornes wifi. Certains utilisateurs du réseau Val de Loire wifi public seront donc sollicités pour répondre à cette enquête. Conformément au Règlement général pour la protection des données, ces utilisateurs auront expressément accepté cette possibilité de sollicitation via les Conditions générales d'utilisation du réseau wifi.

LA PHOTO

Le camping Les Peupliers situé à Montlouis-sur-Loire a rejoint le réseau Val de Loire wifi public.





ACTUALITÉS FIBRE

16 février : publication d'un nouvel observatoire de la qualité des réseaux par l'ARCEP



Le gendarme des télécoms, l'Arcep, conscient de l'importance de la qualité des réseaux en fibre optique (FttH), a entamé des travaux en 2019 en collaboration avec les opérateurs pour évaluer et résoudre les problèmes observés, tels la non qualité de certains raccordements ou certains câblages faits en dépit du bon sens au sein des points de mutualisation.

Afin d'évaluer, à long terme, les effets des actions visant à améliorer la qualité des interventions, l'Arcep a mis en place un observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique. L'Arcep publie régulièrement les informations collectées auprès des opérateurs d'infrastructures et des opérateurs commerciaux pour permettre une évaluation de la qualité perçue par l'utilisateur final.

Il ressort de cet observatoire que :

- Les réseaux de TDF sont dans le trio de tête des Opérateurs Fibre pour la réalisation des raccordements avec des taux d'échecs parmi les plus faibles.
- Les réseaux de TDF sont parmi ceux ayant le moins de pannes comparés aux autres opérateurs de réseau fibre.

Malgré des problèmes ponctuels, et nous en connaissons tous, il paraît important de rappeler que pour l'immense majorité, le service est de qualité !

Suivi des taux d'échecs par l'ARCEP

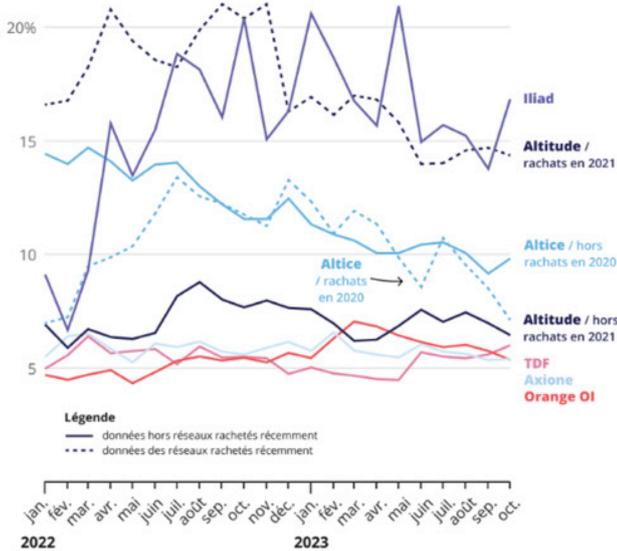


Figure 7 : Evolution du taux mensuel d'échecs au raccordement¹⁸, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et octobre 2023, données fournies par les opérateurs commerciaux.

Suivi des taux de pannes par l'ARCEP

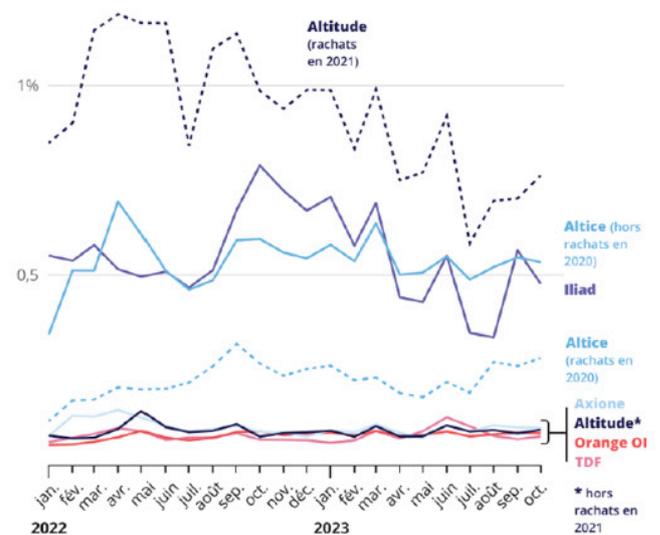


Figure 3 : Evolution du taux de pannes⁹ signalées par l'opérateur commercial à l'opérateur d'infrastructure, mensuel, agrégé par maison-mère d'opérateurs entre janvier 2022 et octobre 2023, données fournies par les opérateurs commerciaux.



Pour aller plus loin :

<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/qualite-des-reseaux-ftth/derniers-chiffres.html>

3 QUESTIONS À...

Nouveauté de cette newsletter : nous donnerons régulièrement la parole aux opérateurs spécialisés sur le segment des entreprises. Parce qu'ils sont peu connus d'une part et surtout parce qu'ils sont porteurs d'un vrai potentiel de valeur ajoutée pour les administrations ou les entreprises qui n'ont pas la possibilité de disposer d'une Direction des Systèmes d'Information et qui ont besoin d'être conseillées et accompagnées dans leur transformation numérique.

Philippe SAMSON
Gérant de la société **NEORESO**



Pouvez-vous nous présenter NEORESO ?

Basée à Chambray-lès-Tours, NEORESO répond depuis 14 ans aux besoins réseaux et télécom des TPE, PME et collectivités de la région Centre. Nous cumulons 2 métiers afin de simplifier les démarches de nos clients.

- Le premier est celui d'opérateur Télécom qui consiste à proposer tous les services Telecom : liens fibre optique, téléphonie fixe et téléphonie mobile.
- Le deuxième est celui d'intégrateur réseau et Telecom : Nos équipes techniques conçoivent, installent et maintiennent des architectures réseaux filaires, des solutions Telecom Cloud, des réseaux wifi, des solutions radio d'interconnexion de bâtiments, des solutions de visioconférence...

Les actions chez nos clients commencent souvent par une étude, afin de mieux comprendre les attentes clients, les usages et les attentes financières. Chaque architecture est propre à chaque client.

Comment vous différenciez-vous ?

Notre approche est souvent pédagogique. Nous sensibilisons nos clients sur l'importance du réseau informatique. C'est la colonne vertébrale de son organisation. Le numérique est présent partout et dans tous les métiers. Il est alors important de faire le bon choix et de définir le juste budget en fonction de son activité. Du fait de notre proximité, nous étudions sur site, la réalité du terrain, avec des outils d'investigation et de mesures. Notre objectif est de proposer une solution pérenne adaptée pour le client qui lui donnera entière satisfaction. Notre marché étant très concurrentiel, il est nécessaire de satisfaire nos clients le plus longtemps possible !



Pour en savoir plus sur Neoreso, rendez vous sur le site de l'opérateur :

<http://www.neoreso.fr/>

Quelles sont vos propositions pour garantir à vos clients professionnels un accès Internet fiable et performant ?

Quand nous rencontrons un nouveau client, on ne sait jamais quelle solution technologique on va lui proposer. Nous travaillons avec un grand nombre d'opérateurs d'infrastructures en France et de nombreux éditeurs du monde numérique. Cela nous permet d'avoir un vaste choix d'offres à proposer à nos clients et de définir au mieux le rapport budget/solution technologique. Une solution fiable, c'est avant tout le respect et la connaissance des normes, une installation propre et facile à maintenir. Les réseaux opérateurs sont devenus très complexes, une panne de lien Internet est donc toujours possible, il ne faut pas l'ignorer.

Les communications numériques sont stratégiques dans le bon fonctionnement des organisations, c'est pourquoi il est essentiel de choisir le juste niveau de service auprès de son opérateur. Il est également possible de cumuler les solutions technologiques en ajoutant, par exemple, une antenne 4G/5G en complément d'un lien Internet fibre afin de fiabiliser la connectivité Internet.

Nous sommes des artisans du numérique, agiles et proches de nos clients dans l'objectif de répondre à toutes les exigences de nos clients.

Pour connaître l'ensemble des opérateurs offrant des services aux entreprises sur le réseau Val de Loire fibre :

<https://www.valdeloirefibre.fr/entreprises/#accéder-a-la-fibre>

1/ L'adressage : c'est toujours d'actualité !

Le Syndicat communique régulièrement sur ce sujet qui reste encore toujours d'actualité.

"En vertu de la [Loi du 22 février 2022](#), dite Loi 3DS et du [décret d'application n° 2023-767](#) du 11 août 2023, l'adressage est réalisé sous la responsabilité du Conseil municipal de la commune. Un adressage complet implique des actions politiques (délibération et arrêté), une information sur le terrain et la transmission d'une Base Adresse Locale à la Base Adresse Nationale. Cela étant fait : **le dites le nous une fois s'applique et la commune est déchargée de tout autre transmission de ses adresses sauf exceptions très limitées.**"

Les modalités et les délais pour la mise à jour des données relatives à la dénomination des voies et à la numérotation des maisons sont clairement définis :

- Les communes de plus de 2 000 habitants devaient transmettre leur Base Adresse Locale avant le 1^{er} janvier 2024,
- Les communes de moins de 2 000 habitants disposent d'un délai supplémentaire pour accomplir cette tâche essentielle (1^{er} juin 2024).



Beaucoup d'informations sont disponibles aux liens suivants :

<https://adresse.data.gouv.fr/>

<https://guide-bonnes-pratiques.adresse.data.gouv.fr/>

Et vis-à-vis de la fibre ?

Le Syndicat analyse régulièrement la qualité de la base des adresses commercialisées mise à jour quotidiennement par Val de Loire Fibre et travaille main dans la main avec lui pour que la concordance avec les bases adresses communales soit la meilleure possible. Les corrections sont apportées régulièrement dès lors qu'un signalement est fait par une commune ou un administré.

Pour les communes ayant certifié leurs adresses, le taux de concordance est de 90% pour les adresses éligibles à la fibre c'est-à-dire que 9 adresses sur 10 sont présentes à l'identique dans la BAL et dans la base des adresses commercialisées pour la fibre.

Parmi les principales difficultés rencontrées, c'est la position du point adresse qui pose problème dès lors qu'il peut y avoir une ambiguïté. En effet, dans la Base Adresse Nationale, le point adresse est en entrée de parcelle souvent au portail alors que dans le fichier de la fibre, le point adresse est sur le bâti.

Dans ce cas, il est conseillé aux communes d'affecter deux positions à l'adresse, une à l'entrée, l'autre sur le bâtiment.

3.16.a) Ajouter des positions à la création d'un numéro

Le numéro 52 est affecté de deux positions, « entrée » et « bâtiment » car le début du chemin privé, où se situe la boîte aux lettres, et le bâtiment sont éloignés. Il est pertinent dans ce cas de délivrer une information précise :

The screenshot displays the 'Ajouter un numéro' (Add a number) interface. The 'Voie' (Street) is 'Chemin d'Enc' and the 'Toponyme' (Number) is '52'. Two positions are defined: 'Entrée' (Entry) at coordinates 43.799396, 6.402734 and 'Bâtiment' (Building) at coordinates 43.800419, 6.404356. A map on the right shows the location of the address on a street, with markers for '52 - entrée' and '52 - bâtiment'.

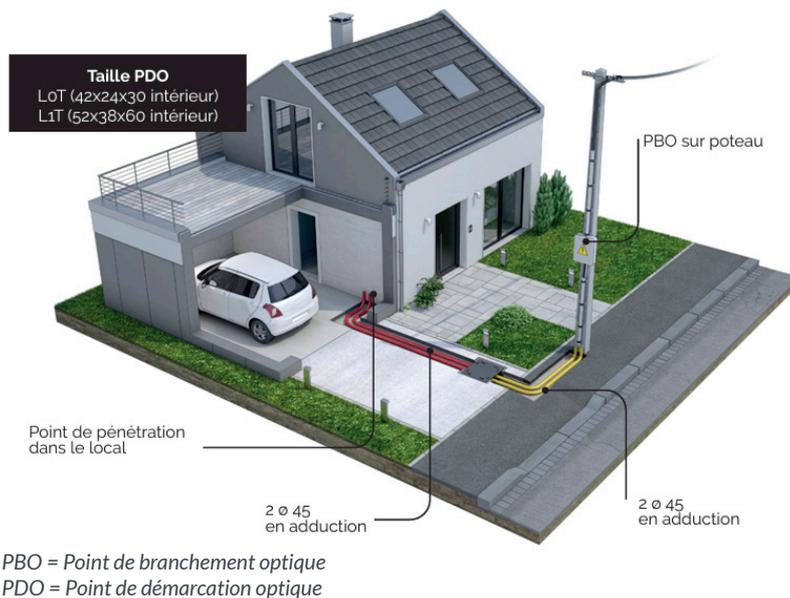
Extrait du guide "Mes Adresses V5.0" disponible sur : <https://adresse.data.gouv.fr/data/docs/guide-mes-adresses-v5.0.pdf>

2/ Les constructions neuves : rappeler les obligations aux maîtres d'ouvrage !

C'est également un sujet que nous avons souvent évoqué dans nos newsletters et nous avons organisé une conférence en juin 2023 sur le sujet (voir <https://www.valdeloirenumerique.fr/actualite/retour-sur-la-conference-du-15-juin-dediee-aux-professionnels-de-limmobilier/>) mais, dans la mesure où les questions sont toujours abondantes sur le sujet, il nous paraît important de rappeler ces quelques points clés.

Chaque propriétaire est tenu de prendre en charge les travaux associés à la connectivité télécom lors de la construction d'une nouvelle résidence :

- Équiper la maison d'une prise optique : cela implique le processus de "pré-fibrage" (installation d'un câble fibre entre regard en limite privé/public et prise optique à l'intérieur de l'habitation).
- Connecter le conduit au réseau public : cela englobe à la fois les travaux effectués sur la propriété privée et ceux réalisés dans l'espace public. De manière concrète, cela consiste à amener le conduit jusqu'à un poteau ou à l'intérieur d'une chambre souterraine existante.



© Guide Objectif Fibre

Pour les différents services instructeurs, nous proposons d'attirer l'attention du pétitionnaire dès l'attribution du permis de construire avec une proposition de rédaction comme ci-après :

L'attention du bénéficiaire de l'autorisation est attirée sur les points suivants :

- Réseaux de communications électroniques (Fibre optique)

[Cas n°1 (aménageur)] Le bénéficiaire de l'autorisation est tenu à la réalisation et au financement de tous travaux nécessaires à la viabilité et à l'équipement du terrain en ce qui concerne les réseaux de communications électroniques en vue d'accueillir la fibre optique en application de l'article L.332-15 du code de l'urbanisme. Des infrastructures à cet effet devront être réalisées lors des travaux de viabilisation.

Le bénéficiaire de l'autorisation doit prendre contact avec la société Val de Loire Fibre, délégataire de service public, afin de prendre connaissance du cahier des charges relatif au raccordement au réseau public de communications électroniques (règles d'ingénierie, conventionnement, pièces à fournir, délais de raccordement...).

[Cas n°2 (maître d'ouvrage/lotisseur)] Le bénéficiaire de l'autorisation est tenu à la réalisation des travaux relatifs aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique conformément à la réglementation applicable (notamment articles L.113-10 et R. 113-3 et suivants du code de la construction et de l'habitation et article 118 de la n°2015-990 du 6 août 2015). Le bénéficiaire de l'autorisation doit prendre contact avec la société Val de Loire Fibre, délégataire de service public, afin de prendre connaissance du cahier des charges relatif au raccordement au réseau public de communications électroniques (règles d'ingénierie, conventionnement, pièces à fournir, délais de raccordement...).



Vous êtes propriétaire et avez un projet immobilier, alors laissez vous guider par la rubrique qui vous est consacrée via : <https://www.valdeloirefibre.fr/nouvelles-constructions/>



3/ Attention aux arnaques ou aux démarches malveillantes !

Des mairies, des entreprises et des particuliers nous remontent régulièrement des démarchages frauduleux provenant d'acteurs sans scrupule. Ils usurpent même quelques fois des logos d'opérateurs ou d'institutions afin de vendre des prestations inutiles et coûteuses. Certaines collectivités se retrouvent même avec des contrats pluri-annuels sur le réseau cuivre qui les empêchent de passer à la fibre !

Des exemples venus d'autres territoires incitent également à la vigilance quant aux démarchages à domicile pour vérifier ou améliorer des installations. Seuls les opérateurs mandatés par les fournisseurs d'accès Internet – **dont le nom et le numéro sont envoyés à l'avance** – sont habilités à intervenir. Et les rendez-vous sont quasi systématiquement à la demande du client final !

En cas de doute, prenez tout d'abord votre temps de réflexion, contactez votre fournisseur d'accès internet ou Val de Loire Numérique.

Pour mémoire, le listing des opérateurs présents sur le réseau est disponible sur www.valdeloirefbre.fr

LA QUESTION DU MOIS



Au secours, je suis en panne, pouvez-vous m'aider ?

Ce n'est pas au Syndicat ni à une collectivité ou à un élu de gérer le dysfonctionnement d'un service entre un abonné et son opérateur commercial.

Ainsi, c'est très simple, il faut s'astreindre à contacter son opérateur ou fournisseur d'accès à internet lorsqu'on rencontre un problème. Ceci est valable pour la fibre comme pour le cuivre ou la téléphonie mobile.

La relation abonné-fournisseur est privée et chaque opérateur offre généralement une hotline téléphonique dédiée et propose également une possibilité de signalement *via* son espace client.

Alors, oui, il peut y avoir du temps d'attente, oui c'est parfois répétitif et pénible, oui les téléopérateurs n'ont pas systématiquement tous les détails précis qu'on souhaiterait avoir...

Néanmoins, c'est la seule solution viable pour se signaler et recueillir des informations.

Même si la panne est indépendante du périmètre d'intervention de l'opérateur, il lui appartient de solliciter l'entité responsable et de tenir informé son abonné de l'avancement de la résolution voire de lui proposer des alternatives temporaires (Clé 4G par exemple) si la panne s'éternise...

Il peut néanmoins être difficile pour un administré de prévenir son opérateur si sa connexion téléphonique et/ou internet est coupée... On voit ici tout l'intérêt des hotspots Wifi qui permettent également de bénéficier d'une connexion gratuite et sécurisée !

Et si vraiment la panne s'éternise, que le fournisseur d'accès internet donne à son client des consignes qui paraissent aberrantes ou contradictoires, que le client se retrouve dans une impasse après un délai qui devient insupportable, alors bien sûr il faut nous contacter. Nous apporterons des conseils et appuierons les démarches nécessaires en prenant si nécessaire attache au nom du client avec les acteurs en responsabilité pour la résolution du problème.