



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.

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.

Pour cela, 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.

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.

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.

COMMENT ME RACCORDER A INTERNET PAR SATELLITE AVEC FINANCEMENT ?

Les nouvelles offres satellite permettent de bénéficier d'une connexion 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.

[ELU] JE CONSTATE QUE DES EQUIPEMENTS TELECOMS SONT DETERIORES ?

Je préviens Orange sur Signal Réseau : <https://signal-reseaux.orange.fr> et je recevrais des informations sur le traitement du problème.

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 « Eligibilité 4G fixe + nom de mon opérateur mobile » dans mon moteur de recherche.

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

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

