

MEMENTO

TÉLÉPHONIE TRÈS HAUT DÉBIT

INFOS PRATIQUES



Département de la Haute-Loire

Janvier 2021

Pour recevoir cette fiche en format
électronique, envoyez un courriel à :

numerique43@hauteloire.fr

1

J'AI UN PROBLÈME DE LIGNE TÉLÉPHONIQUE FIXE

Je suis élu

De nombreux habitants de mon territoire ont le téléphone et internet coupés, j'envoie un mail à numerique43@hauteloire.fr en donnant des numéros de lignes concernés. Il faut que les habitants aient fait au moins 3 déclarations d'incidents sur des lignes différentes auprès de leur opérateur.

Par ailleurs, je constate que des équipements télécom sont détériorés, je déclare sur signal réseau : <https://signal-reseaux.orange.fr>

Je suis citoyen

Ma ligne dysfonctionne, **je contacte mon opérateur**. Il s'agit de l'opérateur auprès duquel j'ai contracté une offre, car, dans ce cas, Orange/France Telecom n'a pas le droit d'intervenir directement sauf dans le cas où de nombreux habitants sont concernés (enjeu de sécurité).

2

JE N'AI PAS D'ADRESSE NORMALISÉE

Je suis élu :

Je dois faire mon plan d'adressage. Le Département et les différents partenaires compétents sur les thématiques de l'adressage ont mis à ma disposition une plaquette et un guide pour m'accompagner.

La Plaquette (synthèse) : https://www.craig.fr/sites/www.craig.fr/files/documents/3426-mettre-en-place-une-demarche-dadressage_plaquetteadressagea42017.pdf

Le guide des bonnes pratiques : https://www.craig.fr/sites/www.craig.fr/files/documents/3426-mettre-en-place-une-demarche-dadressage_guidev1fr-1-modifdu29052018vf.pdf

Je suis citoyen :

Je le signale à ma mairie.

3

OÙ EN EST LE RACCORDEMENT FIBRE DE MA COMMUNE ?

Sur le site <https://www.auvergne-numerique.fr/> dans le menu Auvergne Très Haut Débit ", je choisis carte fibre ", puis je saisis mon adresse ou ma commune.

Si le point est en vert clair, alors je peux contacter un opérateur et contracter une offre Fibre.

Suis-je éligible à la fibre ?

- Zone privée (AM II = périmètre de l'ancienne agglomération du Puy en Velay Orange) : <https://reseaux.orange.fr/cartes-de-couverture/fibre-optique>
- Zone publique (RIP : réseau public, propriété de la Région AURA Régie Auvergne Numérique)

Votre commune est-elle concernée par la fibre : <https://www.auvergne-numerique.fr/cartographie-2/>

Suivre le déploiement de la Fibre sur votre commune : <https://www.auvergne-numerique.fr/cartographie/>

Si je ne suis pas éligible à la fibre, je peux prendre connaissance des technologies déployées sur mon territoire : <https://www.auvergne-numerique.fr>. Dans le menu «Tester ma ligne» je prends connaissance de la technologie qui me permettra d'atteindre un débit supérieur à 8mb/s..

4

COMMENT SE RACCORDER À INTERNET PAR SATELLITE AVEC FINANCEMENT ?

Toutes les informations : <https://www.auvergne-numerique.fr/kit-satellite/>

1. Je choisis mon opérateur
2. Je choisis une offre
3. Je remplis un formulaire donné par ce même opérateur
4. La prise en charge est directe (je n'avance pas de frais)
5. Prise en charge (à compter de janvier 2021) : 400€ pour l'acquisition de l'antenne + 250€ pour la pose de l'antenne

5

COMMENT SE RACCORDER À INTERNET PAR LA 4G FIXE ?

Qu'est-ce que la 4G Fixe : <https://www.auvergne-numerique.fr/tester-ma-ligne/4g/>

Comment tester son éligibilité :

1. Je saisis « Éligibilité 4G fixe [nom de l'opérateur] » dans mon moteur de recherche (Lilo, Qwant, Google...)
2. Je vais sur le site de l'opérateur (Bouygues Telecom, Free, Orange, SFR)
3. Je renseigne mon adresse postale ou mon numéro de téléphone fixe
4. Je contracte

Au moment de contracter une offre, je peux demander à l'opérateur de bénéficier du programme d'aide de l'Etat (financement à hauteur de 150€) pour l'acquisition d'une mini antenne extérieure pour l'amélioration de la qualité du débit (dans le cas d'une résidence dont l'épaisseur des murs est importante)

6**JE SOUHAITE SIGNALER UNE DÉGRADATION PERSISTANTE DE SERVICE MOBILE OU FIXE**

J'alerte l'ARCEP : <https://jalerte.arcep.fr>

7**COMMENT CONNAITRE LA COUVERTURE EN TÉLÉPHONIE MOBILE DE MA COMMUNE ?****Comment est couvert mon territoire en téléphonie mobile ?**

Mon réseau mobile : <https://www.monreseau mobile.fr/>

Comment avoir plus d'information sur le programme New Deal ?

Le tableau de bord du New Deal de l'ARCEP :

<https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/tableau-de-bord-du-new-deal-mobile.html>

Je souhaite contacter un interlocuteur local pour évoquer une difficulté ou faire état d'un besoin ?

Equipe technique départementale « téléphonie 43 » : telephonie43@hauteloire.fr

8**COMMENT SIGNALER L'ABSENCE OU LA MAUVAISE COUVERTURE EN TÉLÉPHONIE MOBILE SUR MA COMMUNE (PROGRAMME NEW DEAL, VOLET « COUVERTURE CIBLÉE ») ?**

J'envoie un mail à mon établissement intercommunal en mettant l'équipe technique départementale « téléphonie 43 » en copie : telephonie43@hauteloire.fr

Je précise les quelles sont les zones concernées (noms de lieux-dits, de bourgs, etc.) les activités humaines présentes (télétravailleurs, infirmières, médecins, architectes, activités agricoles – fruits rouges, élevages – et forestières – scieries, zones de coupe, les événements – festivals, foires, marchés-, les activités touristiques – gîtes, PR/GR –) et les projets à venir et les enjeux de sécurité des personnes et des biens (présence d'un plan d'eau, d'une rivière, etc.)

9**JE SOUHAITE INSTALLER LE WIFI43 SUR MA COMMUNE**

Le réseau wifi public proposé par le Département de la Haute-Loire vient compléter la gamme des réseaux publics pour permettre une navigation libre et sécurisée à des usagers ayant peu ou pas d'accès aux forfaits data des réseaux mobiles ou se trouvant dans des lieux où ces réseaux sont difficilement accessibles

Ce projet vous intéresse : renseignez-vous en contactant la Mission Numérique et Innovation du Département à l'adresse numerique43@hauteloire.fr

10**JE M'INTERROGE SUR LA SUR-EXPOSITION AUX ONDES, SA NOCIVITÉ ?**

ARCEP :

<https://www.arcep.fr/nos-sujets/antennes-relais-telephones-mobiles-wifi-sante-et-reglementation.html>

Le portail gouvernemental des radiofréquences

<http://www.radiofrquences.gouv.fr/effets-sur-la-sante-a8.html>

ANSES Radiofréquences et santé

<https://www.anses.fr/fr/content/radiofrquences-telphonie-mobile-et-technologies-sans-fil>

Les avis de l'ANSES

<https://www.anses.fr/fr/system/files/AP2011sa0150Ra.pdf>

11**JE SOUHAITE FAIRE MESURER L'EXPOSITION AUX ONDES SUR MA COMMUNE**

ANFR

<https://www.anfr.fr/controle-des-frequences/exposition-du-public-aux-ondes/>

Portail gouvernemental radiofréquence

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



MEMENTO

TÉLÉPHONIE TRÈS HAUT DÉBIT

INFOS PRATIQUES



DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-LOIRE

HÔTEL DU DÉPARTEMENT
1, Place Monseigneur de Galard
CS 20310
43009 LE PUY-EN-VELAY Cedex
Tél. 04 71 07 43 43



Département de la Haute-Loire