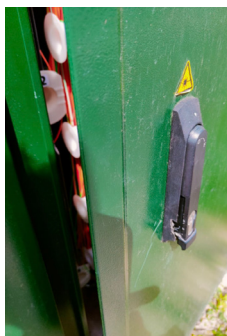


LES INCIDENTS :

Coupure de service, dommage sur le réseau, qui contacter ?

Armoire ouverte, boîtier abimé, câble arraché, traverse au sol, regard absent ou cassé... les dégradations sur les réseaux de télécommunications sont diverses. Alors que le cuivre et la fibre cohabitent encore pour quelques années, voici quelques informations clés pour orienter les demandes et signalements.



IL Y A UNE COUPURE DE SERVICE

En cas de panne ou de dysfonctionnement, chaque client fibre, qu'il soit particulier ou professionnel, doit se retourner vers son opérateur commercial. Et même quand l'opérateur indique qu'il n'est pas responsable de l'incident, il faut parfois insister pour qu'il émette un ticket d'anomalie auprès de Val de Loire Fibre. En effet, sans la demande d'un opérateur commercial, Val de Loire Fibre n'interviendra pas. **Val de Loire Fibre ne prend pas en compte les signalements directs des abonnés.**

i

Pour trouver le moyen de contacter le service assistance aux abonnés "Grand Public" chez son opérateur, il suffit de se référer à son portail client ou alors taper sur un moteur de recherche "contact service client opérateurs" ce qui permet d'accéder rapidement à tous les liens utiles.

EN CAS DE DOMMAGE CONSTATÉ SUR UN RÉSEAU DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le bon fonctionnement des réseaux est l'affaire de tous. Câbles décrochés, poteaux endommagés, équipements vandalisés... Si vous constatez un dommage sur les réseaux de télécommunications, n'hésitez pas à le signaler rapidement.

Orange, pour le réseau cuivre et Val de Loire Fibre, pour le réseau Fibre sur son territoire d'intervention, ont mis en place les sites de signalement décrit ci-après.

Pour un signalement fibre les communes des zones d'initiatives privées (à retrouver sur : <https://www.valdeloirefibre.fr/le-perimetre-val-de-loire-fibre/>), il convient de se rapprocher de l'opérateur qui gère le réseau (Orange ou SFR).

Le syndicat Val de Loire Numérique n'a pas de visibilité directe sur les opérations de maintenance des gestionnaires de réseaux, mais vous pouvez nous alerter pour les situations qui durent.

Un câble au sol ne veut pas dire que le service est obligatoirement coupé. Si le câble est posé sur un poteau, il peut rester provisoirement au sol jusqu'à ce que l'exploitant du poteau (ENEDIS, ORANGE...) le répare ce qui peut prendre parfois du temps.

Nota : en cas d'accident en lien avec un équipement du réseau, c'est à l'assureur de faire les démarches nécessaires et se rapprocher de l'exploitant.

SIGNALEMENT D'UN ÉQUIPEMENT LIÉ AU RÉSEAU FIBRE GÉRÉ PAR VAL DE LOIRE FIBRE

Val de Loire Fibre a mis en place un portail de signalement réservé aux collectivités : <https://www.valdeloirefibre.fr/declarer-un-derangement-reseau/>
Le formulaire permet de signaler tous types de dommages en joignant des photos et informations complémentaires.

DOMMAGES RÉSEAU FIBRE OPTIQUE

En tant qu'élu-e, votre signalement des dommages pouvant affecter le réseau fibre optique de votre commune (détériorations, équipements endommagés...) est essentiel. Nous vous invitons à remplir le formulaire ci-dessous pour nous permettre d'assurer un suivi efficace de ces dommages.

DÉCLARER UN DÉRANGEMENT RÉSEAU

Un formulaire est également disponible pour le grand public sur : <https://www.valdeloirefibre.fr/nous-contacter/>

UNE QUESTION ?

Laissez-nous un message et nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

Vous êtes *

Nom *

E-mail *

Votre question concerne *

- Sélectionner
- Adressage
- Dommage réseau
- Nouvelle construction
- Raccordement
- Travaux
- Autre

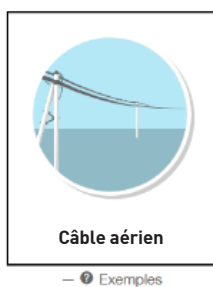
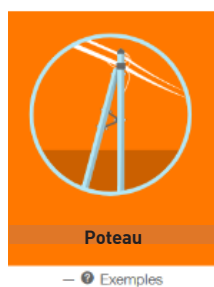
SIGNALEMENT D'UN ÉQUIPEMENT DU RÉSEAU HISTORIQUE CUIVRE D'ORANGE OU D'UN ÉQUIPEMENT FIBRE SUR LES COMMUNES GÉRÉES PAR ORANGE

Orange est propriétaire de tous les équipements du réseau téléphonique cuivre et de la plupart des infrastructures visibles et invisibles existantes (poteaux, chambres, fourreaux...)

Orange a mis en place un site dédié aux collectivités pour tous les problèmes urgents ou moins urgents : <https://signal-reseaux.orange.fr/dist-signal/app/connexion>.

Des photos peuvent être déposées afin d'explicitier le problème. Il convient pour un poteau de donner la référence présente sur l'étiquette bleue.

Un autre site de signalement est disponible pour le grand public et sans code d'accès : <https://dommages-reseaux.orange.fr/>



© Orange

Outil de signalement

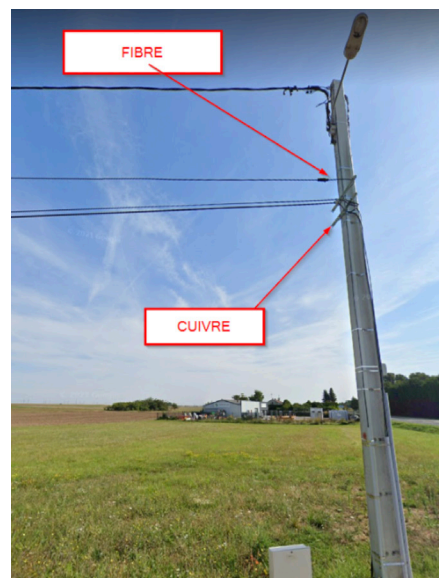
SIGNALEMENT D'UN ÉQUIPEMENT LIÉ AU RÉSEAU FIBRE GÉRÉ PAR SFR (VENDÔME UNIQUEMENT)

Sur le même principe, SFR a mis en place un site de signalement - rendez-vous sur : <https://dommages-reseaux.sfr.fr>

COMMENT RECONNAÎTRE UN ÉQUIPEMENT ET SAVOIR VERS QUI SE TOURNER ?

Voici quelques astuces pour distinguer fibre et cuivre :

- les équipements pour la fibre sont généralement plus récents.
- pour les boîtiers sur poteau, il y a toujours une inscription/référence sur le boîtier ce qui n'est pas le cas pour le cuivre.
- en aérien, le réseau fibre optique se situe systématiquement au-dessus du réseau téléphonique cuivre et à environ 20 cm. Des "traverses" dédiées sont posées sur le poteaux.
- un câble fibre optique est parfaitement rond, certains câbles cuivre ont deux tubes accolés.
- les poteaux télécom appartiennent pour la plupart à Orange - dans ce cas ils ont une étiquette bleue avec une référence. Si c'est une blanche, le poteau appartient à Val de Loire Fibre.



QUELQUES ÉQUIPEMENTS FIBRE OPTIQUE

