

Dommmages au Réseau de fibre optique

Décembre 2024



AL FIBRE
AVEYRON LOT LOZÈRE - ALLIANCE THD
LA FIBRE POUR TOUS



Sommaire

- I. Qui sommes-nous ?
- II. Qu'est-ce qu'un dommage réseau
- III. Pourquoi signaler un dommage réseau et comment ?
- IV. Déposer et suivre sa déclaration de dommage

I. QUI SOMMES-NOUS ?



Qui sommes-nous ?

ALLIANCE Très Haut Débit
société exploitante du réseau
de fibre optique public ALL'Fibre,
basée à Onet Le Chateau

ALL FIBRE
AVEYRON LOT LOZÈRE - ALLIANCE THD
LA FIBRE POUR TOUS

ALLIANCE Très Haut débit (ALLTHD) est l'entreprise en charge de l'entretien du réseau public de fibre optique, appelé ALL'Fibre.

Notre mission jusqu'en 2043 est de maintenir les infrastructures du Réseau d'Initiative Public (armoires de rue, poteaux, génie civil, fibre optique) propriétés des Syndicats mixtes Lozère Numérique, Lot Numérique et SIEDA en bon état de fonctionnement.

II. QU'EST-CE QU'UN DOMMAGE AU RÉSEAU ?



Définition d'un dommage au réseau

C'est la dégradation visible d'une infrastructure ALL'Fibre, sans qu'elle n'interrompe le service aux administrés*, mais qui toutefois :

- porte atteinte à l'intégrité de l'équipement
- met en danger les usagers du domaine public (voitures/piétons)

**VOUS POUVEZ NOUS AIDER À INTERVENIR PLUS RAPIDEMENT
EN SIGNALANT LE DOMMAGE !**

Causes probables :

Qu'il s'agisse d'actes de vandalisme ou d'un problème technique, les équipements du réseau ALL'Fibre subissent parfois des avaries.

** Si les services de téléphonie/internet sont interrompus, chaque bénéficiaire doit se signaler auprès de son Fournisseur d'Accès à Internet*

Quelles infrastructures sont concernées par cette procédure ?



Sont exclus de la procédure :

| Infrastructures | Constats concernés par la procédure « Dommage Réseau » | Constats relevant d'une autre procédure | Procédure adéquate |
|---|---|---|---|
| Un poteau | cassé, penché | Au mauvais endroit et à déplacer | https://reperes-travaux.orange.fr |
| Un câble | décroché de son poteau, déterré, arraché, accroché dans les arbres, posé au sol | Trop bas entre deux portées | https://reperes-travaux.orange.fr |
| Une trappe de chambre | absente, cassée, ouverte ou mal positionnée | Au mauvais endroit et à déplacer | https://reperes-travaux.orange.fr |
| Un boîtier (en façade ou sur un poteau) | ouvert, cassé, décroché | Au mauvais endroit et à déplacer | https://reperes-travaux.orange.fr |
| Une armoire de rue | portes ouvertes, cassée, endommagée | Au mauvais endroit et à déplacer | https://reperes-travaux.orange.fr |

III. POURQUOI ET COMMENT SIGNALER UN DOMMAGE RÉSEAU ?



Pourquoi signaler un dommage réseau ?

Un dommage réseau sur les infrastructures de fibre optique ALL'Fibre **n'altère pas le service** aux administrés.

De fait, **il est invisible** des Fournisseurs d'Accès à Internet et de l'opérateur d'infrastructure ALL'Fibre.

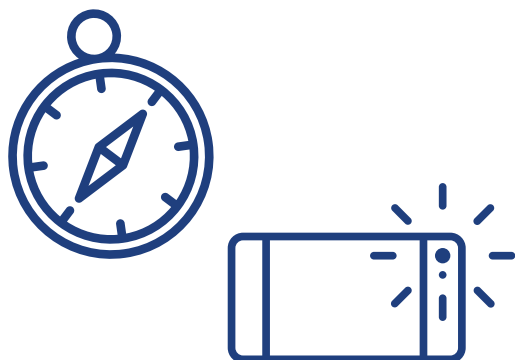
Cependant, **la persistance d'un dommage réseau** pourrait entraîner à terme une dégradation du service d'accès à la téléphonie et à internet.

Qui est concerné par la signalisation d'un dommage réseau ?

C'est l'affaire de tous, que vous soyez :

- bénéficiaire des services téléphonie et internet (particulier/entreprise)
- représentant de l'autorité public (Élus/gestionnaire de voirie)
- Propriétaire foncier hébergeant une infrastructure ALL'Fibre ou impacté par le dommage réseau
- administré contribuable du réseau ALL'Fibre

Les prérequis d'une signalisation d'un dommage réseau

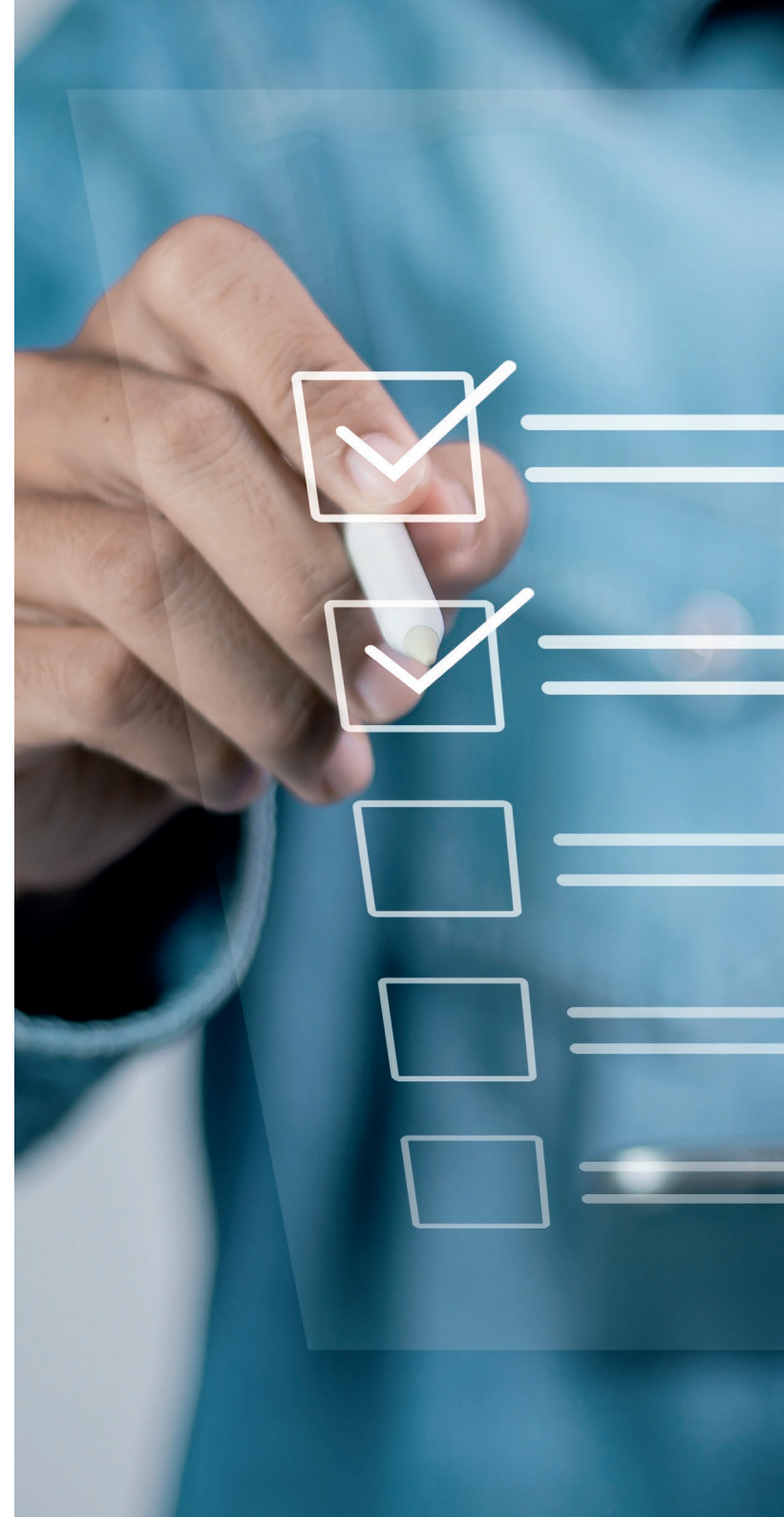


- 1 / Repérez l'adresse postale ou géographique avec des coordonnées GPS (avec votre téléphone portable)
- 2 / Relevez/photographiez la référence de l'équipement (étiquette poteau la plus proche, référence armoire)
- 3 / Prenez DEUX photos :
 - Photo 1 :** avec la référence technique de l'infrastructure (étiquette)
 - Photo 2 :** mise en perspective du dommage réseau dans son environnement (plan large).
- 4 / Rendez-vous sur internet* (téléphone portable / tablette / PC) et ouvrez l'application, soit :
 - **Signal Réseaux - Accueil :**
signal-reseaux.orange.fr/dist-signal/app/connexion
pour les communes possédant un accès personnalisé.
 - **Dommages Réseaux - Accueil :**
dommages-reseaux.orange.fr
pour l'ensemble des contributeurs
(communes sans accès exclusif compris).

* Orange SA n'est pas le propriétaire du réseau ALL'Fibre.

Orange SA est le prestataire contractuel d'ALLiance Très Haut Débit, mettant son système d'information, au travers de ses sites internet, au service du réseau ALL'Fibre.

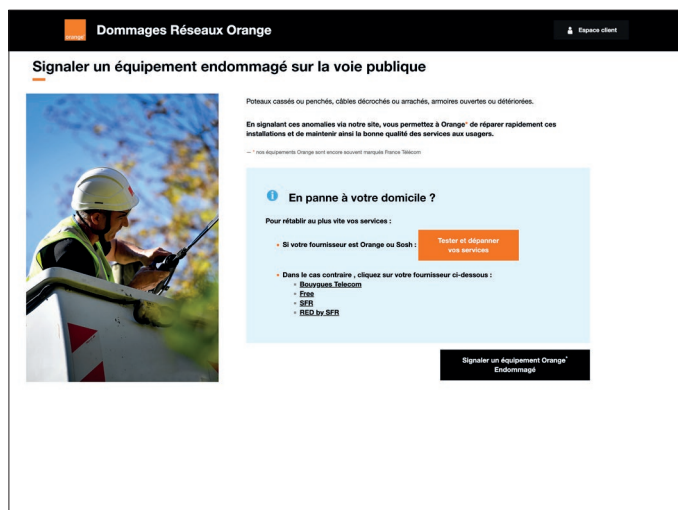
IV. DÉPOSER ET SUIVRE SA SIGNALISATION DE DOMMAGE



1/9 Déposer une signalisation du dommage réseau sur l'accueil adapté

- 1/ Accédez à la page d'accueil, pour l'ensemble des déclarants
- 2/ Cliquez sur l'invitation « *signaler un équipement Orange* »

NB : *Affranchissez-vous des consignes restrictives aux opérateurs*



Dommmages Réseaux - Accueil

dommmages-reseaux.orange.fr

- 1/ Accédez à la page d'accueil, exclusivement pour les élus abonnés
- 2/ Cliquez sur l'invitation « *connexion* »



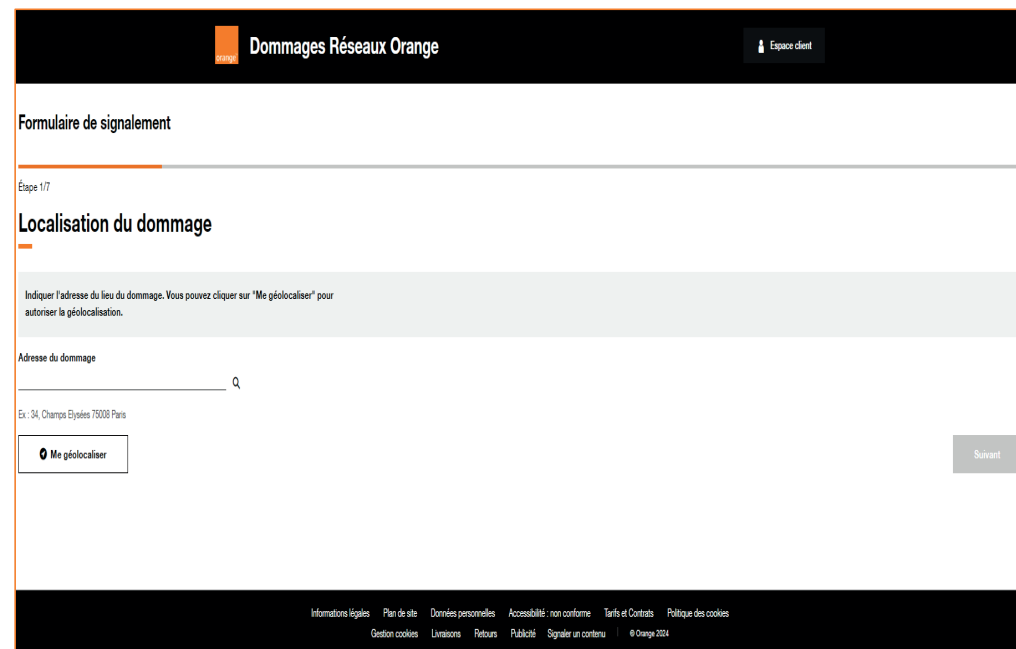
Signal Réseaux - Accueil

signal-reseaux.orange.fr/dist-signal/app/connexion

2/9 Déposer une signalisation du dommage réseau



- 1 / Saisissez l'adresse postale, ou la commune concernée, dans le champ « *Adresse du Dommage* »
- 2 / Attendez l'invitation du menu déroulant
- 3 / Validez la sélection adéquate
- 4 / Cliquez « *suivant* »



Dommages Réseaux Orange Espace client

Formulaire de signalement

Étape 1/7

Localisation du dommage

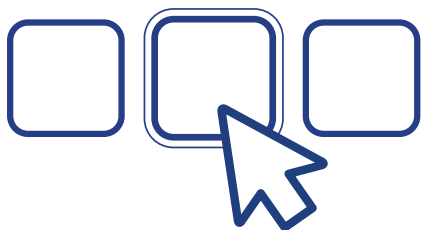
Indiquer l'adresse du lieu du dommage. Vous pouvez cliquer sur "Me géolocaliser" pour autoriser la géolocalisation.

Adresse du dommage

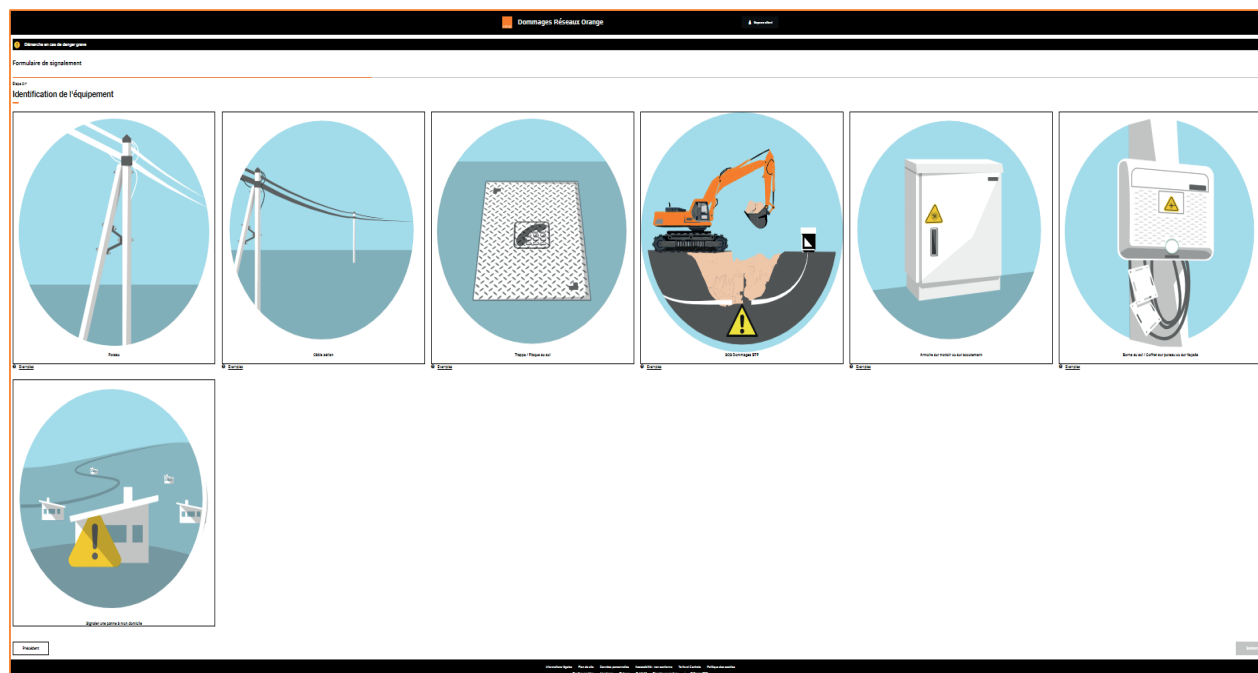
Ex: 34, Champs Élysées 75008 Paris

Informations légales | Plan de site | Données personnelles | Accessibilité : non conforme | Tarifs et Contrats | Politique des cookies
Gestion cookies | Liens | Retours | Publicité | Signaler un contenu | © Orange 2024

3/9 Déposer une signalisation du dommage réseau



1/ Cliquez sur l'image correspondant à l'infrastructure concernée



4/9 Déposer une signalisation du dommage réseau



- 1/ Cochez la case adéquate pour qualifier le risque
- 2/ Cochez la case « *Je déclare avoir pris connaissance des démarches à suivre en cas de danger grave** »
- 3/ Cliquez « *suivant* »

orange Dommages Réseaux Orange Espace client

Formulaire de signalement

Étape 3/7

Information en cas de danger grave

! Démarche en cas de danger grave

Un danger grave est susceptible de mettre en cause l'intégrité physique des personnes

Afin de sécuriser les lieux, veuillez contacter les services d'urgence en appelant le 112 (appel gratuit).

* champ obligatoire

Estimez-vous qu'il y a un danger grave * ?

Oui Non

Attention, tout signalement abusif d'un danger peut faire l'objet de poursuites.

Je déclare avoir pris connaissance des démarches à suivre en cas de danger grave*

Précédent Suivant

Informations légales | Plan de site | Données personnelles | Accessibilité : non conforme | Tarifs et Contrats | Politique des cookies
Gestion cookies | Livraisons | Retours | Publicité | Signaler un contenu | © Orange 2024

* **Danger grave** : menaçant la sécurité des personnes et des biens.

Exemple : chute d'un piéton dans une chambre – risque d'accident automobile en percutant un poteau tombé sur les voies de circulation....

5/9 Déposer une signalisation du dommage réseau



- 1/ Téléchargez vos deux photos, en respectant les consignes :
 - l'une de l'infrastructure concernée (étiquette)
 - l'autre de l'environnement (plan large du dommage dans son ensemble)
- 2/ Confirmez votre choix, en cohérence avec l'identification de l'équipement que vous avez effectué aux deux étapes précédentes
- 3/ Cliquez « *suivant* »

A screenshot of the 'Domages Réseaux Orange' web interface. The page title is 'Domages Réseaux Orange' and the user is logged in as 'Espace client'. The main heading is 'Formulaire de signalement'. Below it, the current step is 'Étape 4/7 Identification du dommage'. A sub-heading reads 'Ajouter des photos de l'équipement' with a note: 'Privilégiez une vue d'ensemble puis une photo détaillée de l'équipement'. There are two numbered instructions: '1 Comment bien prendre une photo de poteau ?' with two illustrative photos of a utility pole, and '2 Exemples de photos attendues' with two example photos. At the bottom, there are 'Précédent' and 'Suivant' buttons. The footer contains various links like 'Informations légales', 'Plan de site', 'Conditions générales', 'A propos de nous', 'Nous contacter', 'Politique de confidentialité', and '© Orange 2024'.

6/9 Déposer une signalisation du dommage réseau



1 / Sélectionnez l'**infrastructure Orange*** répertoriée sur la cartographie, la plus proche du dommage.

2 / Cliquez « *suivant* »

* INFORMATION IMPORTANTE

Ne cherchez pas les infrastructures ALL'Fibre ! Elles ne sont pas répertoriées.

Sélectionnez scrupuleusement l'**infrastructure Orange la plus proche** du dommage réseau ALLTHD, qui servira de repère géographique pour l'intervention.

À l'étape 7/9 ; vous apporterez les précisions nécessaires pour guider le technicien d'intervention.

7/9 Déposer une signalisation du dommage réseau

1 / Complétez chacune des invitations et portez une attention particulière au champ « *Commentaires* * » :

* INFORMATION IMPORTANTE

C'est dans ce champs « *Commentaires* » que vous apporterez les informations précises pour que le technicien s'oriente à partir de **l'infrastructure Orange** précédemment repérée.

Nous vous invitons à structurer votre commentaire de la manière suivante :

« *Infrastructure ALL'Fibre au 27 rue, Pasteur à Montluc, coordonnées XY, à 300 m (du poteau Orange référencé) sur la RD924, en direction de Saint-Martin* »

2 / Cliquez « *suivant* »



! Démarche en cas de danger grave

Formulaire de signalement

Étape 6/7

Complément d'informations Poteau

Indiquer des informations complémentaires pour faciliter l'intervention.

Type de poteau *
Bois

État du poteau *

Localisation du poteau *

Numéro du poteau
000329553

Formes et couleurs des étiquettes * ?
 Triangle rouge
 Triangle jaune
 Rectangle bleu
 Autres formats
 Pas d'étiquette

Y-a-t-il également un problème sur les câbles ? * ?
 Non Oui

Besoin d'élagage * ?
 Oui Non Ne sait pas

Accès difficile * ?
 Oui Non Ne sait pas

Commentaire ?

_____/

Votre commentaire est susceptible d'être traité par une intelligence artificielle

Précédent

8/9 Déposer une signalisation du dommage réseau

1 / Complétez les champs

2 / Cochez « *préférence de contact* » SMS et email

3 / Cliquez « *suivant* »



Dommmages Réseaux Orange

Démarche en cas de danger grave

Formulaire de signalement

Étape 7/7

Vous tenir informé

Les informations qui suivent sont destinées à vous permettre de suivre l'avancement de cette signalisation, elles ne seront pas utilisées à des fins commerciales ou publicitaires.

Nom *

Prénom

Nature du déposant *

Raison sociale *

Dépot en tant que *

Préférence de contact *

SMS et e-mail SMS

Numéro de mobile *

Adresse e-mail *

Se souvenir de moi
(Ceci permet de stocker vos données sur le navigateur)

Précédent

Informations légales Plan de site Données personnelles
Gestion cookies Livraisons Retours

9/9 Déposer une signalisation du dommage réseau

Votre signalisation sera prise en compte, **UNIQUEMENT** si vous obtenez ce message avec une référence alphanumérique. Puis une confirmation par SMS, avec la même référence alphanumérique et un email comportant lui aussi la même référence alphanumérique.

Conservez cette référence Alphanumérique : elle sera nécessaire pour le suivi et la validation de sa résolution.

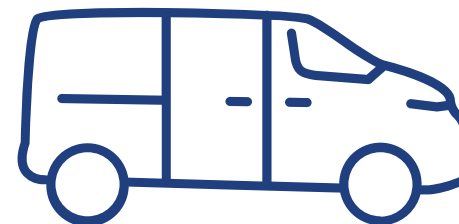


Traitement et suivi de votre signalisation

**Sous quels délais ALLIANCE Très Haut Débit
peut résoudre une panne sur le réseau public ALL'Fibre ?**

Le temps de résolution dépend de la typologie du dommage, du lieu, de l'étendue du problème, des moyens humains et des matériels à mettre en œuvre.

Néanmoins, dès lors que vous l'aurez signalé **toutes nos équipes sont mises à pied d'œuvre** pour engager le traitement du dommage.



Elles pourront intervenir en plusieurs étapes successives, selon la gravité déclarée :

- **Priorité 1**
Baliser la zone du dommage et mise en sécurité des usagers (piétons/voitures)
- **Puis en priorité 2**
Engager la remise en l'état d'origine de l'infrastructure réseau, qui pourra être réalisée d'abord de façon provisoire (afin d'éviter une dégradation plus importante), en fonction des moyens et des matériels à mobiliser, et d'obtention d'autorisations tierces, puis de façon définitive.

Dans tous les cas, vous serez **informés par sms / email** de l'avancement de la remise en état et invités à confirmer la résolution de votre signalisation.

Réclamations

Pour toute réclamation concernant la gestion du rétablissement de votre signalisation de dommage ou sur les infrastructures ALL'Fibre, sur la qualité de la remise en état ; nous vous invitons à prendre contact avec nos services par mail :

Contact.axtd@alliancetreshautdebit.fr

Attention, seules les réclamations munies de la référence alphanumérique de votre signalisation seront prises en charge.

À cet effet ; nous vous invitons à précéder votre réclamation de la mention suivante : « *Réclamation Dommage Réseau réf. ...* : »





Merci

Δ.L FIBRE
AVEYRON LOT LOZÈRE - ALLIANCE THD
LA FIBRE POUR TOUS

