



*COMMENT PRÉPARER L'ARRIVÉE DE
LA MONTÉE EN DÉBIT À
VICQ*

Informations aux communes

Nous avons le plaisir de vous informer de l'activation imminente de la montée en débit dans votre commune.

Vous trouverez ci-après le détail du planning.

Nous avons pu constater quelques problèmes lors des premières activations. La résolution de ces incidents est du ressort des fournisseurs d'accès Internet. Dans un souci d'efficacité et pour mieux préparer cette arrivée nous avons établi une procédure ainsi qu'une proposition d'information à destination de vos administrés.

Afin d'établir un suivi de la situation des usagers impactés, nous vous invitons à nous transmettre à contact-smo@yvelinesnum.fr certaines informations sur les usagers rencontrant des difficultés :

• Nom de l'utilisateur	• Date de déclaration d'incident
• N° de téléphone	• Débit initial
• Adresse	• Solution apportée
• Opérateur Internet	• Date de résolution
• Type d'incident	• Débit après résolution

Ces informations sont essentielles pour la résolution des incidents. Nous comprenons le caractère confidentiel de certaines données et vous remercions de nous en transmettre le maximum.

Planning

L'arrivée de la Montée en débit en 4 étapes

Phase 5 : Vicq



Avant Projet : Repérage, visite et validation du lieux d'implantation de l'armoire et point de livraison d'énergie, création de plans, croquis.

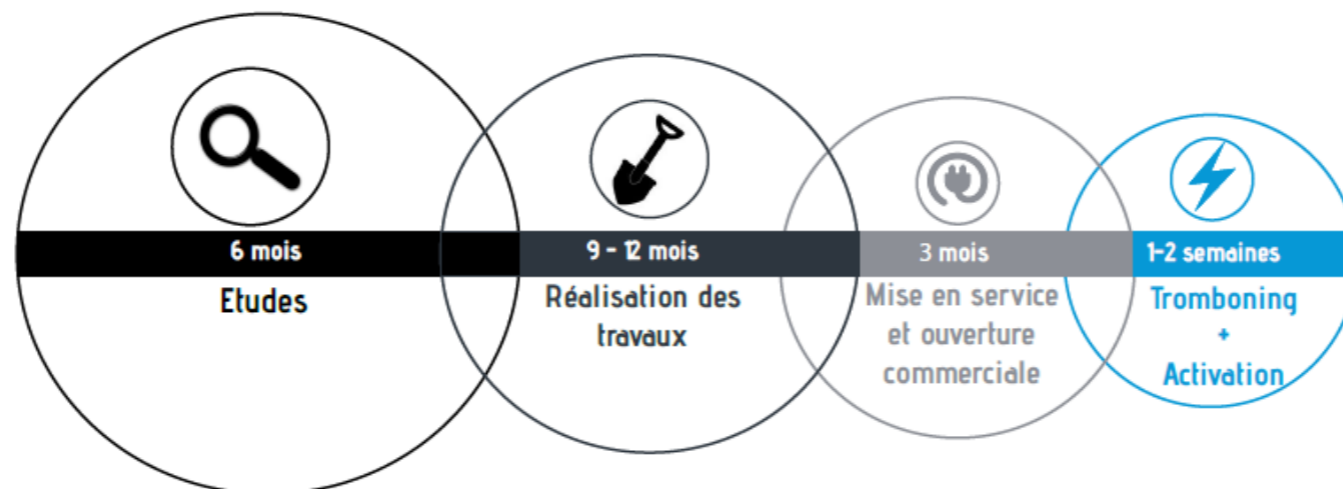
Intra Projet : Sondage sur la partie existante + localisation du câble existant.

Travaux de Génie Civil + optique + mise en place du coffret d'énergie + pose dalle béton + pose de la chambre de tirage et pose des fourreaux + liaison du réseau de terre et raccordement à l'armoire du PRM

Mise à disposition des ressources + installation et mise en service DSLAM

Basculement des clients sur le nouveau NRA MED puis retour de la connexion internet au débit augmenté.

Moyenne Nationale : Entre 14 et 21 mois



Procédure de remontée d'incident- Qui contacter ?

Quand ?	Comment ?
J-15	<p>La Mairie diffuse l'information aux habitants → L'abonné vérifie son contrat (pas de limite de débit imposé par le fournisseur d'accès internet)</p>
Jour J	<pre> graph TD A[Activation par Orange] --> B[Débit augmenté 90% des cas] B --> C[L'abonné déclare un incident -10% des cas à :] C --> D[son fournisseur d'accès Internet] C --> E[sa Mairie] D --> F[L'incident est résolu] E --> G[transmet au fournisseur d'accès] G --> H[L'incident toujours en cours, l'abonné le signale à son fournisseur d'accès et à la Mairie] G --> I[L'incident est résolu] H --> J[L'abonné informe la Mairie de la résolution du problème] E <--> K[La Mairie signale l'incident à Yvelines Numériques] K <--> L[Yvelines Numériques informe Orange] </pre>

Information aux habitants – proposition

L'activation de la montée en débit sera effective à **Vicq** en **S08 2019**.

Afin d'en profiter au mieux :

- Vérifiez dès aujourd'hui que votre débit internet n'est pas limité. Vérifiez les **termes de votre contrat** auprès du service client de votre fournisseur d'accès (Orange, Bouygues Telecom, SFR, Free...)
- **Eteignez et rallumez votre box** internet après le 20 février.
- Si vous ne constatez **aucune amélioration ou si votre ligne est coupée**, prenez contact avec votre fournisseur d'accès qui effectuera les ajustements nécessaires (vérification de la ligne, matériel, contrat ...).
- Afin de pouvoir intervenir en parallèle en cas de problème, nous vous invitons à nous informer de vos démarches auprès de votre fournisseur d'accès à « **mail contact-mairie** » en précisant les éléments suivants :
 - N° téléphone
 - Nom
 - Adresse
 - Opérateur internet
 - Type incident
 - Débit à ce jour