

Dommmages au Réseau de fibre optique



Sommaire

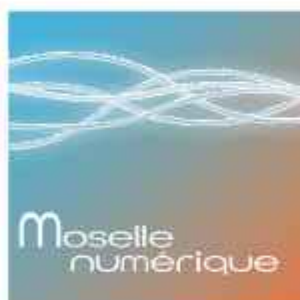
- I.** Qui sommes-nous ?
- II.** Qu'est-ce qu'un dommage réseau
- III.** Pourquoi signaler un dommage réseau et comment ?
- IV.** Déposer et suivre sa déclaration de dommage

I. QUI SOMMES-NOUS ?



Qui sommes-nous ?

Moselle Numérique est la société exploitante du réseau de fibre optique public Moselle Fibre, basée à Metz



Moselle Numérique est l'entreprise en charge de l'entretien du réseau public de fibre optique, appelé Moselle Fibre.

Notre mission est de maintenir les infrastructures (armoires de rue, poteaux, génie civil, fibres optiques), propriétés du Syndicat Mixte Ouvert Moselle Fibre, en bon état de fonctionnement. Ce réseau couvre 14 communautés de communes en Moselle, hors agglomérations déjà couvertes par des initiatives privées.

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



Définition d'un dommage au réseau

C'est la dégradation visible d'une infrastructure Moselle Numérique, 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 Moselle Numérique 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*



Sont exclus de la procédure :

Quelles infrastructures sont concernées par cette 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	Signalez au travers du formulaire : www.moselle-numerique.fr/contact
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 Moselle Numérique **n'altère pas le service** aux administrés.

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

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

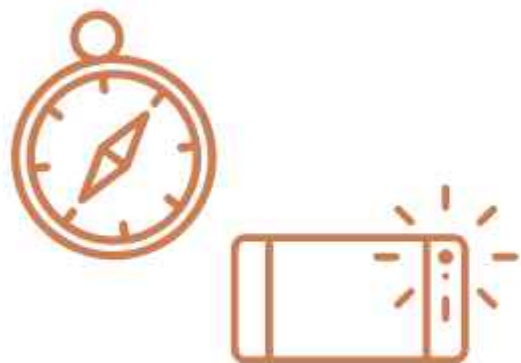
Qui est concerné par la signalisation d'un dommage réseau ?

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 Moselle Numérique ou impacté par le dommage réseau
- administré contribuable du réseau Moselle Numérique



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).

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



Dommages Réseaux - Accueil

dommages-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* »

The screenshot shows the 'Dommages Réseaux Orange' website. The header includes the Orange logo and the text 'Dommages Réseaux Orange'. Below the header, there is a section titled 'Formulaire de signalement' (Report Form). The first step is 'Localisation du dommage' (Damage Location). It includes a search bar with the placeholder text 'Saisissez l'adresse postale ou la commune concernée' (Enter the postal address or the concerned commune). Below the search bar, there is a dropdown menu with the text 'Sélectionnez le type de dommage' (Select the type of damage). A 'Suivant' (Next) button is located at the bottom right of the form.

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* »

Dommages Réseaux Orange

Formulaire de signalement

Donnée

Information en cas de danger grave

Signaler un cas de danger grave

Un danger grave est une situation de crise ou d'urgence qui nécessite une action immédiate.

Après la prise de connaissance des démarches à suivre en cas de danger grave, vous devez :

Choisir la réponse

Indiquer si vous avez pris les mesures nécessaires :

☐ Oui ☐ Non

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

☐ Oui ☐ Non

Revenir

Suivant

* **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* »



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 Moselle Numérique ! Elles ne sont pas répertoriées.

Sélectionnez scrupuleusement **l'infrastructure Orange la plus proche** du dommage réseau Moselle Numérique, 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 Moselle Numérique 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** »



1 Démarche en cas de danger grave

Formulaire de signalement

Étape 5/7

Complément d'informations Poteau

Indiquer des informations complémentaires pour faciliter l'intervention

Type de poteau*
Date

État du poteau*

Localisation du poteau*

Numéro du poteau
00022663

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**

 **Démarquez en cas de danger grave**

Formulaire de signalement

Etape 1 :

Vous tenir informé

Les informations en ligne sont destinées à vous permettre de suivre l'avancement de votre signalement : elles ne seront pas cédées à des fins commerciales ou publicitaires.

Nom : _____

Prénom : _____

Nature du sinistre : _____

Adresse sinistre : _____

Objet de l'incident : _____

Préférences de contact :
☒ SMS et email ☐ SMS

Numéro de mobile : _____

Adresse e-mail : _____

☐ Je ne souhaite pas me faire contacter.
(Ceci permet de donner vos données à un tiers agréé)

Précédent

Informations légales | Ma page de sinistre | Mes données personnelles
Service clients | Contactez-nous | 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.

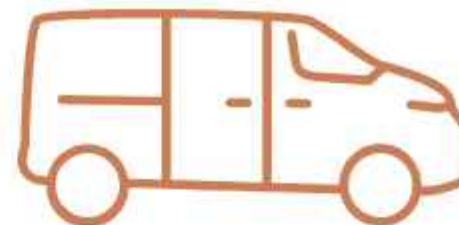


Traitement et suivi de votre signalisation

**Sous quels délais Moselle Numérique
peut résoudre une panne sur le réseau public Moselle Numérique ?**

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 Moselle Numérique, sur la qualité de la remise en état ; nous vous invitons à prendre contact avec nos services par mail :

contact.monu@moselle-numerique.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. ...* : »



La fibre
nous relie

Merci

