

Questionnaire - Recensement d'insuffisance de qualité de couverture de téléphonie mobile sur la commune de Les Avenières Veyrins-Thuellin

1. Finalités du recensement des insuffisances de couverture de téléphonie mobile

Le Gouvernement a créé une **plateforme d'identification et de traitement des insuffisances de couverture de téléphonie mobile** (appelée Plateforme mobile) impliquant les services de l'Etat et les collectivités territoriales (communes), étant noté que l'étendue de ce dispositif est **nationale**.

Afin que la **municipalité** puisse **caractériser** les **éventuels problèmes de couverture de téléphonie mobile** dans la plateforme, étape préalable à leurs traitements par les Services de l'Etat et les opérateurs, il est **nécessaire** de **recenser** précisément les **insuffisances** sur les 2 communes historiques de Les Avenières et de Veyrins-Thuellin.

C'est pourquoi la **municipalité** met à en place des **permanences** dans le but de recevoir les **personnes concernées** par l'insuffisance de couverture de téléphonie mobile.

Celles-ci auront lieu les **mardis et mercredis après-midi de 14h 30 à 18h 30 du 21/03 au 05/04/2017** (soit 6 demi-journées), en mairie de Les Avenières.

Ces permanences s'adressent aux **habitants qui résident** sur le territoire des 2 communes historiques de **Les Avenières et de Veyrins-Thuellin**.

2. Précisions complémentaires sur l'objet du recensement

Ce **recensement** concerne **exclusivement** la **téléphonie mobile**, qui comprend les communications téléphoniques (voix) et l'accès à l'Internet Mobile.

Les éventuels problèmes de **téléphonie** et **d'internet** par **réseaux fixes** (essentiellement ADSL associé à une box, car la fibre optique n'est pas encore disponible) ne sont pas concernés par ce recensement.

3. Méthode de recensement des insuffisances de couverture de téléphonie mobile

Un **questionnaire** est à **renseigner avant votre venue en permanences mairie** ; ce questionnaire préalablement rempli par vos soins sera examiné en séance, et complété si nécessaire.

Nous vous conseillons une **première lecture complète** pour bien comprendre la logique du questionnement, puis de le renseigner autant que possible.

Nous vous recommandons **d'introduire seulement des données sûres** (connues), et de ne pas répondre aux questions dont vous ne connaissez pas la réponse.

Ce **document** complet, **comprenant** le **questionnaire** dans son **chapitre 4**, est **imprimable** à partir du **fichier PDF** présent sur le **site Internet** de la **mairie** ; il est également **disponible** sous **forme papier** dans les **2 mairies**.

4. Aide au questionnaire et questionnaire d'identification des insuffisances de téléphonie mobile

Il y a actuellement **4 opérateurs** qui **déploient le réseau de téléphonie mobile** :

Orange **SFR** **Bouygues Télécom** et **Free Mobile**

Cependant la totalité des **petits opérateurs** offrent des **abonnements** en **utilisant les réseaux physiques** des **4 grands opérateurs** ci-dessus. En juin 2016, les **principaux petits opérateurs** étaient :

- Bazile Telecom, Casino Mobile, CIC Mobile, Carrefour Mobile, Cofidis Mobile, Crédit Mutuel Mobile, Coriolis, M6 Mobile, Symacom, Sosh, SCT Telecom, Omea Telecom, Transatel, Legos, Nordnet, NRJ Mobile, Paritel, U Mobile. **Ces petits opérateurs utilisent les réseaux d'Orange.**
- Virgin Mobile, Alphasud, Auchan Telecom, Afone Mobile, Budget Mobile, BuzzMobile, CIC Mobile, Ciel Telecom, Coriolis, Club Budget, Crédit Mutuel Mobile, Club Sérénité, Darty Mobile, Cofidis Mobile, FrenchConnexion, Joe Mobile, La Poste Mobile, RED by SFR, Réglo Mobile, Pritel, Saint Hubert Mobile, Sim +, Zéro Forfait, Vectone Mobile, Futur Telecom, JOi, Lelerc Mobile, Legos, LTI Telecom, Netcom, NRJ Mobile, SCT Telecom, Ti-Text, Vectone.
Ces petits opérateurs utilisent les réseaux de SFR.
- B&You, Darty Mobile, Eurokeitai, GT Mobile, LeFrenMobile, Lebara Mobile, Lycamobile, Numericable, Simyo, Transatel, SCT Telecom. **Ces petits opérateurs utilisent les réseaux de Bouygues Telecom.**
- **Aucun petit opérateur n'utilise les réseaux de Free Mobile**, ce dernier utilisant ses réseaux et, en partie, celui d'Orange.

Les différents réseaux de téléphonie mobile actuellement en service sont :

- Le réseau **2G** : Le débit maximal théorique est de **l'ordre** de 384 kbit/s. Il ne donne pas un accès fluide et utilisable à l'Internet mobile.
- Le réseau **3G** et ses évolutions, **3G+** et **H+**. Le débit maximal théorique est de **l'ordre** 42 Mbit/s.
- Le réseau **4G** et son évolution **4G+**, en cours de déploiement. Les débits maximaux théoriques sont, respectivement, de **l'ordre** de 150 et de 223 Mbit/s.

Pour répondre aux questions demandées :

- Réponse demandée par **coche** : **Entourer** la **coche** associée à la **bonne réponse**
Une seule R signifie « **une seule Réponse** »
- Réponse demandée par **texte** : **Insérer** le **texte** réponse **manuscrit** dans **l'espace dédié**

Début du questionnaire

4.1 Caractérisation du problème à l'extérieur des pièces / locaux du domicile

(Balcons ou jardins ou terrains du domicile) :

Le problème de couverture à l'**extérieur** des bâtiments du domicile concerne-t-il les 4 opérateurs ?

Oui : **Coche** Non : **Coche** Je ne sais pas : **Coche** 1 seule R

Vous pouvez vous reporter à l'aide fournie au début de ce chapitre 4.

Si vous répondez **non** ou **je ne sais pas**, passer directement aux questions du **paragraphe 4.2**

Si vous répondez **oui**, répondez également aux **questions qui suivent**

Le problème de couverture à l'extérieur des bâtiments du domicile concerne-t-il ?

Voix seule : **Coche** Internet mobile seul : **Coche** Voix et Internet mobile : **Coche** 1 seule R

Le problème de couverture mobile est-il ?

Permanent : **Coche** Fréquent : **Coche** Occasionnel : **Coche** Saisonnier : **Coche** 1 seule R

Préciser les circonstances pour « fréquent, occasionnel et saisonnier » :

(A titre d'exemple : chaque été, en période d'intempéries, en soirée...)

Réponse texte :

Le problème de couverture concerne-t-il ?

Un type de téléphone en particulier : **Coche** Tous les types téléphone : **Coche** Je ne sais pas : **Coche**

1 seule R

Compléter pour la réponse « Un type de téléphone en particulier », en précisant, **si possible**, le type concerné (téléphone / smartphone compatible 2G, ou 3G ou 4G) et l'année d'achat.

Réponse texte :

4.2 Caractérisation du problème à l'intérieur des pièces / locaux du domicile

Le problème de couverture à l'intérieur des bâtiments du domicile concerne-t-il les 4 opérateurs ?

Oui : **Coche** Non : **Coche** Je ne sais pas : **Coche** 1 seule R

Vous pouvez vous reporter à l'aide fournie au début du chapitre 4.

Préciser, à minima pour un opérateur (et si possible pour plusieurs opérateurs), le **niveau ressenti** de sa couverture mobile, en utilisant la grille **codifiée** suivante :

Pour les **appels téléphoniques** (utiliser l'un des 4 niveaux suivants) :

- Couverture **parfaite** (communication sans aucune perturbation susceptible d'altérer la compréhension des deux interlocuteurs) ;
- Couverture **acceptable** (existence de perturbations ponctuelles, gênantes, mais non bloquantes, ne nécessitant pas de faire répéter l'interlocuteur) ;
- Couverture **médiocre** (perturbations gênantes et fréquentes, fortes dégradations pendant plus de 10 secondes cumulées ou jusqu'à 5 secondes continues ; l'interlocuteur doit répéter pour être compris) ;
- Couverture **mauvaise** (communication très perturbée, totale inintelligibilité supérieure à 5 secondes ou forte altération avec impossibilité d'identifier son interlocuteur pendant toute la communication).

S'agissant de l'accès à **Internet mobile** (utiliser l'un des 4 niveaux suivants) :

- Couverture **bonne** (accès internet généralement fluide) ;
- Couverture **lente** (la couverture de l'accès est satisfaisante, mais existence de lenteurs de navigation ou de téléchargement) ;
- Couverture **instable** (la connexion internet est parfois perdue, le niveau de débit est fluctuant, etc.) ;
- Couverture **absente** (impossible d'avoir accès à internet via son téléphone mobile, qu'il soit compatible 3G ou 4G).

Opérateurs Répondre pour 1 ou plusieurs opérateurs	Appels téléphoniques	Accès à Internet mobile
Orange 1 seule R pour Appels téléphoniques 1 seule R pour Accès Internet mobile	C. parfaite Coche C. acceptable Coche C. médiocre Coche C. mauvaise Coche	C. bonne Coche C. lente Coche C. instable Coche C. absente Coche
SFR 1 seule R pour Appels téléphoniques 1 seule R pour Accès Internet mobile	C. parfaite Coche C. acceptable Coche C. médiocre Coche C. mauvaise Coche	C. bonne Coche C. lente Coche C. instable Coche C. absente Coche
Bouygues Télécom 1 seule R pour Appels téléphoniques 1 seule R pour Accès Internet mobile	C. parfaite Coche C. acceptable Coche C. médiocre Coche C. mauvaise Coche	C. bonne Coche C. lente Coche C. instable Coche C. absente Coche
Free Mobile 1 seule R pour Appels téléphoniques 1 seule R pour Accès Internet mobile	C. parfaite Coche C. acceptable Coche C. médiocre Coche C. mauvaise Coche	C. bonne Coche C. lente Coche C. instable Coche C. absente Coche

Questionnaire de **recensement d'insuffisance de qualité** de couverture de **téléphonie mobile** 5/5
sur la commune de **Les Avenières Veyrins-Thuellin**

Avez-vous déjà contacté un ou des opérateurs de téléphonie mobile pour leur faire part de vos insuffisances de couverture mobile ?

Oui : **Coche** Non : **Coche** 1 seule R

Si oui, lequel ?

Réponse texte :

Date et position finale de l'opérateur contacté ? (**Amener copie du courrier final, en permanence mairie**)

Réponse texte :

Avez-vous connaissance de problèmes de couverture mobile touchant un ou plusieurs de vos voisins les plus proches ?

Oui : **Coche** Non : **Coche** 1 seule R

Si oui, combien de domiciles très proches (le vôtre exclu) sont concernés par un problème de couverture de téléphonie mobile ?

Réponse texte :

Fin du questionnaire

Ce questionnaire étant rempli, venez nous rencontrer lors des permanences programmées à la Mairie de Les Avenières