

RENCONTRES NUMERIQUES 2025



ATELIER SIGNAL & DOMMAGE RESEAU

**Orange est là avec les
Collectivités Locales.**



Collectivités Locales / Janvier 2025

Qu'appelle-t-on « dommages au réseau »

Définition :

- Un incident qui concerne une ressource physique : poteau, câble, trappe, armoire... et pour lequel il n'y a pas, au départ, de client coupé connu.
- Sur le réseau public.
- Pour lequel le déposant (client Orange ou non) ne peut pas communiquer de numéro de téléphone lié au dérangement.
- Avec une criticité de danger variable.

Quelques chiffres :

- 1 million de kilomètres d'artères de câbles (25 fois le tour de la terre).
- 14 millions de poteaux en France.
- Orange consacre ½ Milliard d'€ par an à la maintenance du réseau.
- Au niveau national, sont signalées entre 4 et 500 000 interventions de ce type par an, dont environ 40% par les Collectivités Locales.



Comment signaler un Dommage

1 / Canaux de signalement

Sites Web : Dommages Réseaux et Signal Réseaux

Appel téléphonique : **0800 083 083** en cas de DANGER GRAVE avéré seulement
(réservé aux Collectivités Locales en Heures non ouvrables , Week-end et Jours fériés)

2 / Le lien pour se connecter à l'application Signal Réseaux

<https://signal-reseaux.orange.fr/>

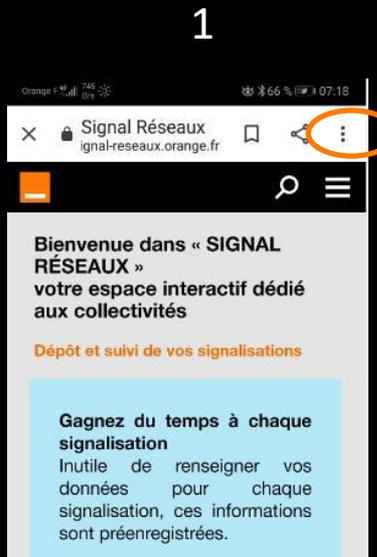
3 / Utilisation du « Flash code » depuis un téléphone mobile (IOS ou Android) :



Créer une icône en 3 clics depuis son portable

<https://signal-reseaux.orange.fr/>

Android



Clic!



3



IOS



Puis « Ajoutez »

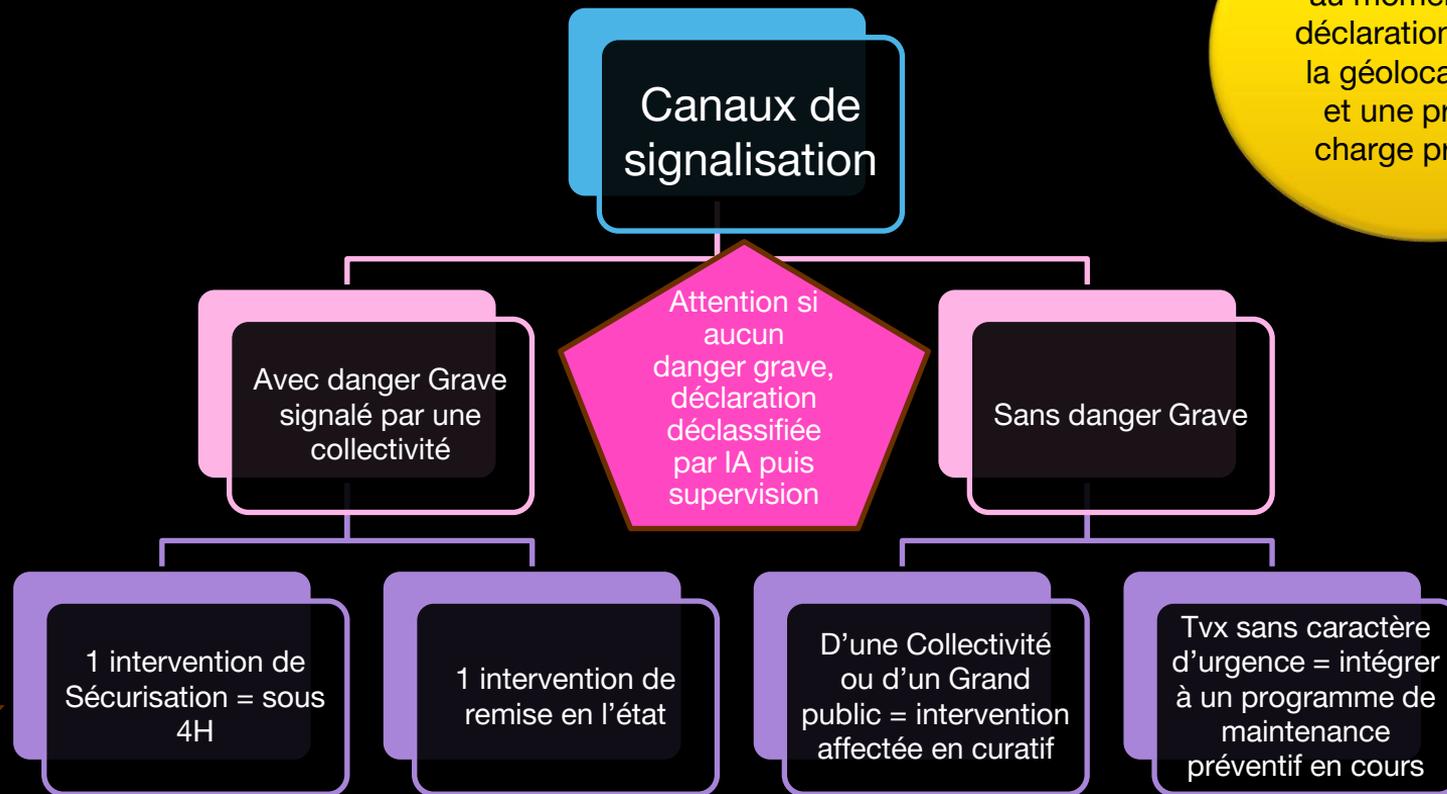
Type de dommages



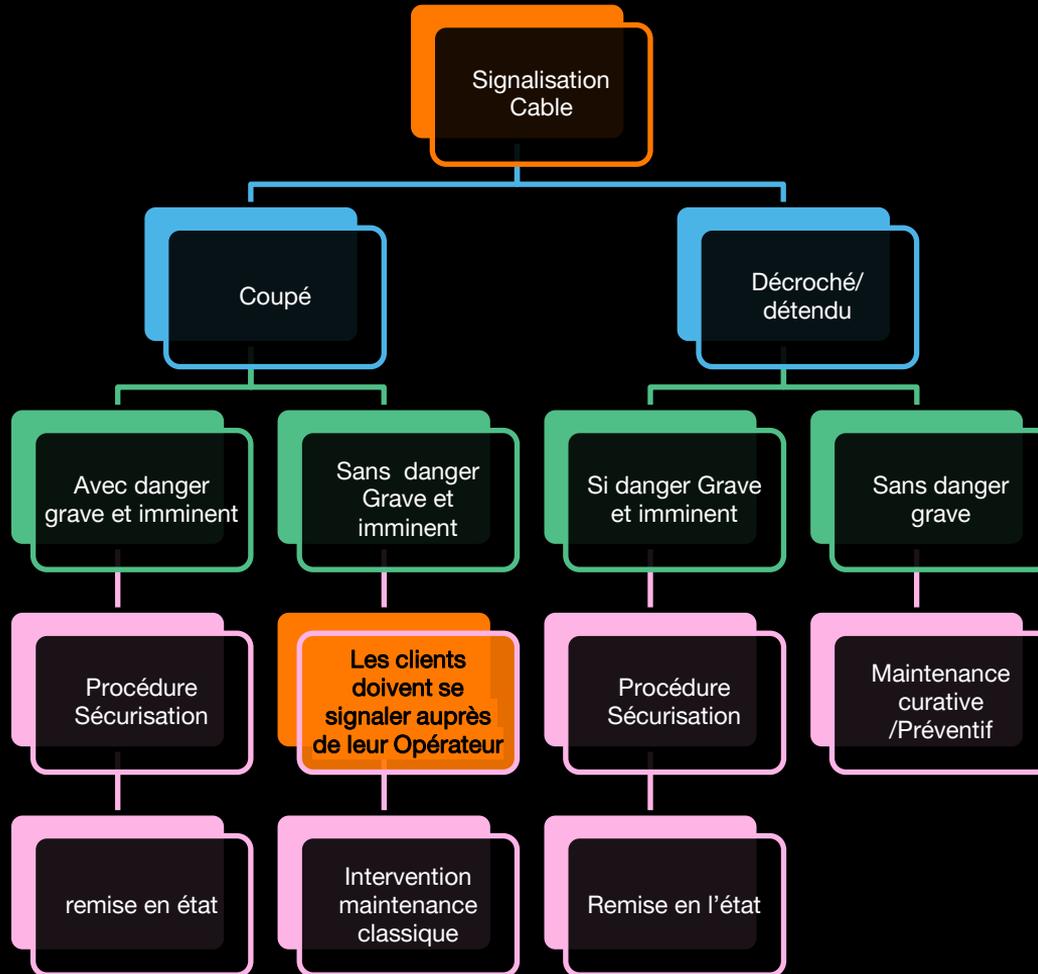
Danger Grave et prise en charge des interventions

Utiliser le mobile au moment de la déclaration permet la géolocalisation et une prise en charge priorisée

5
S
E
M
A
I
N
E
S



Cas de dommage sur câbles aériens



Particuliers



Collectivités



Dangers graves
imminents
(uniquement)

« Signal RESEAUX »



<https://dommages-reseaux.orange.fr>



Portail SAV d'Orange

Accessible via
les mobiles



0800083083



Accessible
via
les mobiles



<https://signal-reseaux.orange.fr>

BASE de TRAITEMENT

Éléments clé à retenir:

- Utiliser le mobile pour déclarer un dommage: évite les problèmes de localisation, navigateur...
- Vérifier le mail déclaré à Orange pour votre collectivité (injection de la base via AMF en 2017)
- En cas de difficulté à utiliser « Signal » utiliser « Dommage »
- Utilisation d'un PC n'est pas recommandé: failles sécurité si navigateurs obsolètes, usage inadéquat en termes de géolocalisation

MERCI



RENCONTRES NUMERIQUES 2025



ANNEXE

ATELIER SIGNAL & DOMMAGE RESEAU



Collectivités Locales / Janvier 2025

**Orange est là avec les
Collectivités Locales.**

Problème de connexion lié aux cookies sur PC

Version rapide pour tous les navigateurs Edge, Firefox, Chrome :

Appuyez simultanément sur les 3 touches :

CLT (control) MAJ () SUPPR une fenêtre s'ouvre et validez la sélection que vous souhaitez supprimer

Si échec suivre les instructions ci-dessous selon votre navigateur

Vider le cache sous Firefox/Mozilla

1. Cliquez sur le bouton de menu « » dans le haut droit de votre écran et sélectionnez Paramètres
2. Sélectionnez ensuite le panneau « Vie privée et sécurité » sur le côté gauche
3. Dans la section Cookies et données de sites, cliquez sur le bouton Effacer les données...

Vider le cache sous Edge

1. Cliquez sur le bouton de menu « ... » dans le haut droit de votre écran et sélectionnez Paramètres
2. Sélectionnez ensuite le panneau « Confidentialité, recherche et services » sur le côté gauche
3. Dans la section Effacer les données de navigation maintenant, sélectionnez Choisir les éléments à effacer.

Vider le cache sous Opéra (attention certaines versions sont obsolètes et ne sont plus compatibles avec l'application)

1. Cliquer sur le bouton « Opera » en haut à gauche, pointer la Souris sur « Réglages »
2. Cliquer sur « Préférences ».
3. Dans l'onglet « Vie privée & Sécurité », descendre en bas de la page (jusqu'à voir s'afficher « Cookies ») cliquer sur « Conserver les données locales jusqu'à ce que je quitte mon navigateur », puis finalement cliquer sur « Tous les cookies et donnée de site... » et « Tout enlever »