

FICHE 26

INFRASTRUCTURES NUMÉRIQUES : LES RESSOURCES UTILES POUR VOTRE ENTREPRISE

Vous trouverez ci-dessous une sélection de liens et ressources utiles pour approfondir les thèmes abordés dans ce guide. Cette liste, non exhaustive, offre des pistes supplémentaires pour aller plus loin.

COMPRENDRE LE NUMÉRIQUE

France Num est l'initiative gouvernementale pour la transformation numérique des très petites entreprises et petites et moyennes entreprises pilotée par la Direction générale des entreprises :

- francenum.gouv.fr/
- francenum.gouv.fr/télécommunications-et-réseaux

LA PRÉSENCE EN LIGNE DE VOTRE ENTREPRISE : SITE INTERNET, RÉSEAUX SOCIAUX, SÉCURITÉ, ETC.

Où en est votre entreprise dans sa présence en ligne ?

- Être visible sur internet : francenum.gouv.fr/ma-priorite/etre-visible-sur-internet
- [S'abonner ou se désabonner des annuaires et services de renseignements téléphoniques](#)

Testez la maturité numérique de votre entreprise

Évaluez la maturité numérique de votre TPE PME pour identifier les opportunités d'amélioration et renforcer votre compétitivité : francenum.gouv.fr/tester-sa-maturite-numerique

Sécurisez la présence en ligne de votre entreprise

- [Guide des bonnes pratiques de l'informatique](#)
- [Guide de l'ANSSI relatif à la cybersécurité à destination des TPE/PME](#)

CONNAÎTRE LA SITUATION, LES DROITS ET LES OBLIGATIONS DE VOTRE ENTREPRISE

Connaître les droits de votre entreprise

En raison de leur situation comparable à celle des consommateurs lorsqu'elles souscrivent un contrat de services de communications électroniques, les **micro-entreprises**^I, petites entreprises et associations à but non lucratif sont protégées par certaines dispositions du code de la consommation.

- Connaître vos droits en tant que microentreprise, **petite entreprise** ou association à but non lucratif : [Contrats de communications électroniques : quelles dispositions pour les petits professionnels et les associations à but non lucratif ?](#)

Résoudre un litige avec l'opérateur télécom de votre entreprise

Les ressources suivantes vous guident dans les démarches pour résoudre un litige avec votre opérateur télécom :

- [Client « entreprise » : comment résoudre un litige avec votre opérateur ?](#)
- [Contacter le médiateur des entreprises](#)

Signaler un dysfonctionnement aux autorités publiques compétentes

- Informer l'Arcep d'un problème avec votre accès fixe ou mobile (par exemple, lié à un changement d'opérateur, au déploiement et raccordement à la fibre, au dysfonctionnement du service souscrit, etc.) : [J'alerte l'Arcep](#)
- Informer la DGCCRF d'un problème (elle sera compétente pour connaître des problèmes relatifs à l'application du droit de la consommation : durée du contrat, informations contractuelles obligatoires, etc.) : [Signal Conso](#)
- Informer la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS, DRIETS et DEETS) de votre région d'un problème (ces directions seront compétentes pour connaître des problèmes liés à l'application du code du commerce : pratiques restrictives de concurrence, pratiques commerciales déloyales entre entreprises, etc.) : [dreets.gouv.fr/](#)

I. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

Connaitre les services disponibles pour votre entreprises

- [Ma connexion internet](#)
- [Mon réseau mobile](#)
- Recensement des solutions disponibles pour [la couverture indoor](#)
- [L'itinérance mobile à l'international](#)

Bénéficier des technologies les plus récentes et d'une qualité de service suffisante

- [Installer la fibre dans des immeubles professionnels et d'entreprises neufs](#)
- [Raccorder un bâtiment neuf à la fibre optique en zone moins dense : quand et comment entamer les démarches ?](#)
- [Je fais construire ou réhabiliter des locaux. Comment avoir la fibre, et quels sont les coûts ?](#)
- [L'amélioration de la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments pour les professionnels](#)

Fermeture des réseaux des opérateurs

- [Que va changer la fermeture du réseau cuivre pour les professionnels ?](#)
- [Fermeture des réseaux mobiles 2G et 3G : ce qu'il faut anticiper](#)
- Site du Ministère de l'économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique relatif au très haut débit et à la fermeture du réseau cuivre : treshautdebit.gouv.fr

Conditions d'utilisation des numéros de téléphone

- [Quelles sont les conditions à respecter pour utiliser un numéro de téléphone](#)
- [Comment conserver mon numéro fixe ou mobile lors d'un changement d'opérateur](#)
- [Quels sont les droits à indemnisation du consommateur dans le cadre d'un changement d'opérateur ou de fournisseur ?](#)

Effectuer des tests ou obtenir des fréquences spécifiques

- [Transformation numérique des entreprises : vos fréquences en bande 2,6 GHz TDD](#)
- [Plateformes d'expérimentation 5G dans la bande 3,8 – 4,0 GHz pour les entreprises et industriels](#)
- [Utiliser les bandes libres sans autorisation](#)
- [Le portail de demande pour réaliser un pilote 5G](#)
- [Le portail de demande d'autorisation d'utilisation de fréquences](#)
- [Le « bac à sable réglementaire » de l'Arcep](#) : le cadre d'attribution des fréquences et numéros à des fins d'expérimentation permet aux entreprises innovantes, qui en font la demande, un accès rapide, simple et temporaire aux numéros et aux fréquences et de bénéficier de dérogations aux obligations en principe attachées à l'utilisation de ces ressources

Ressources utiles sur le déploiement d'IPv6

- [Baromètre annuel de la transition vers IPv6 en France](#) de l'Arcep
- Guide : [« Entreprises : pourquoi passer à l'IPv6 »](#) (PDF de 15 pages réalisé par la task-force² IPv6)
- Guide : [« Entreprises : comment passer à IPv6 »](#) (PDF de 124 pages réalisé par la task-force IPv6)
- [Cours vidéo produits par la task-force IPv6](#)
- MOOC gratuit [« Objectif IPv6 »](#) de l'Institut Mines-Télécom Atlantique

L'empreinte environnementale

- [L'empreinte environnementale du numérique](#)
- [Le référentiel général de l'écoconception des services numériques](#)

2. L'Arcep a décidé, en 2019, d'initier la création d'une [Task-Force IPv6](#), co-pilotée avec Internet Society France. Ouverte à l'ensemble des acteurs de l'écosystème internet (opérateurs, hébergeurs, entreprises, secteur public, etc.)