



Le fonctionnement de mon mobile en itinérance locale

Mars 2009

AFOM
ASSOCIATION FRANÇAISE
DES OPÉRATEURS MOBILES

Zones blanches et itinérance

Le programme zones blanches¹ a comme objectif de couvrir en téléphonie mobile les centres bourgs de plus de 3 000 communes principalement situées en zones rurales qui n'étaient desservies par aucun opérateur.

Ce programme repose sur un partenariat associant l'Etat, les collectivités territoriales, l'ARCEP² ainsi que les trois opérateurs de réseau mobile, Bouygues Telecom, Orange et SFR.

Dans certaines zones couvertes en itinérance locale³, les contraintes techniques propres à cette solution peuvent aujourd'hui perturber vos communications.

Ce document répond à vos questions et vous apporte des solutions.

¹ Zones non couvertes par les réseaux des opérateurs mobiles.

² Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.

³ Un seul opérateur installe ses antennes et équipements télécoms et accueille sur ce réseau commun tous les clients des services mobiles français.

Pourquoi un code apparaît parfois sur mon mobile à la place du nom de mon opérateur ?

Lorsqu'apparaît un code composé de chiffres et de lettres (exemple : FR 208 02) ou le nom «Contact», cela signifie que vous vous trouvez ou que vous entrez en zone d'itinérance locale. Il s'agit d'un réseau spécifique au programme de couverture des zones blanches : le réseau «Contact». Vous n'êtes donc plus sur le réseau de votre opérateur.

La facturation de ma communication est-elle différente dans cette zone d'itinérance locale ?

Votre facturation est identique quel que soit le lieu où vous vous trouvez en France métropolitaine. C'est votre opérateur d'origine qui vous facture aux conditions habituelles.

Quels sont les services disponibles dans cette zone d'itinérance locale ?

Vous bénéficiez des services liés à la voix, y compris de l'accès à la quasi-totalité des numéros courts (services clients des opérateurs, messagerie vocale...). Vous pouvez également envoyer et recevoir des SMS. Les services «d'échange de données» ne sont pas encore disponibles, des expérimentations sont en cours.

Pourquoi mes communications passent-elles parfois difficilement malgré la présence proche d'un relais mis en place dans le cadre du programme zones blanches ?

Vous vous trouvez probablement à la frontière entre la zone couverte en itinérance locale et la zone gérée par votre opérateur. Nous vous conseillons de procéder à une recherche manuelle du réseau en itinérance locale à partir du menu de votre téléphone. Cette manipulation est généralement la suivante : **paramètre** (ou **réglages**), puis **téléphone**, **choix de l'opérateur** ou **du réseau**, **recherche manuelle**, enfin sélectionner le réseau itinérance locale dont le code est «Contact» ou «alphanumérique» comme FR 208 02. En quittant la zone d'itinérance locale, généralement, votre mobile vous propose automatiquement une nouvelle recherche de réseau ou rebascule simplement sur le réseau de votre opérateur habituel. Dans le cas contraire, n'oubliez pas de revenir en mode automatique, au lieu de la recherche manuelle du réseau, à partir du menu de votre téléphone.

Pourquoi mes communications sont-elles parfois interrompues lorsque je me déplace ?

Parce que vous passez d'une zone d'itinérance locale à une zone gérée par votre opérateur. En effet, si vous téléphonez en vous déplaçant, il est possible que vous rentriez ou sortiez d'une zone d'itinérance locale et qu'il se produise un «décrochage» de connexion, au moment du changement de réseau, ce qui peut occasionner une coupure de la communication. Il vous sera nécessaire alors de rappeler votre correspondant.

A qui m'adresser en cas de problème ?

Le service client de votre opérateur d'origine reste votre interlocuteur pour toute question. Il est accessible au numéro habituel indiqué sur votre facture ou votre contrat.

AFOM - 23 rue d'Artois, 75008 Paris - www.afom.fr

