

Guide d'utilisateur pour les agents communaux



Signaler les problèmes de connectivité mobile avec l'outil de signalements

Introduction

Ce guide vous aidera à signaler les problèmes de connectivité que vos citoyens rencontrent dans vos communes. Suivez les étapes ci-dessous pour diagnostiquer et signaler efficacement les problèmes.

Etape 1

Désignation et rôle d'une personne de référence

Avant tout, il convient de désigner une personne de votre commune comme point de contact pour les citoyens rencontrant des problèmes de connectivité. Il est recommandé de privilégier un agent communal dans un esprit de continuité du suivi et de service.

Après s'être inscrite sur l'outil, la personne désignée devra se charger de réceptionner les informations auprès de citoyens, d'encoder le signalement sur l'outil de signalements et de faire le suivi avec le/les opérateur(s) concernés.

Etape 2

Inscription sur la plateforme

La personne désignée doit s'inscrire sur l'outil de signalements à l'aide du formulaire qui se trouve ici : <https://agencedunumerique.jotform.com/252194009312045>.

Cette démarche constitue une étape essentielle pour pouvoir signaler les problèmes de connectivité de votre commune.

Etape 3 - Comment signaler un problème de connectivité ?

Collecte d'informations

Vous devez recueillir auprès des citoyens ou entreprises de votre commune toutes les informations suivantes :

- **Adresse du signalement** (la plus précise possible)
- **Opérateur(s)** Mobile(s) concerné(s)
- **Description du problème** : Une description détaillée du problème que le citoyen ou l'entreprise rencontre. Préciser depuis combien de temps le problème existe et si le problème apparaît à l'intérieur des bâtiments ou à l'extérieur (ou les deux).
Par exemple : Pas de réseau en intérieur depuis 3 mois.



IMPORTANT : Seuls les signalements relatifs au réseau mobile seront traités par les opérateurs.

Pour toute problématique concernant le réseau fixe, nous vous invitons à consulter **l'Atlas Fixe de l'IBPT**. Cet outil en ligne interactif permet de visualiser la disponibilité et la capacité du réseau fixe (internet) pour chaque habitation dans votre commune. Vous y trouverez des cartes détaillées qui peuvent aider à mieux comprendre la situation.

Accédez à l'Atlas Fixe ici : <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

Etape 4

Signaler le problème de connectivité

A. Se connecter

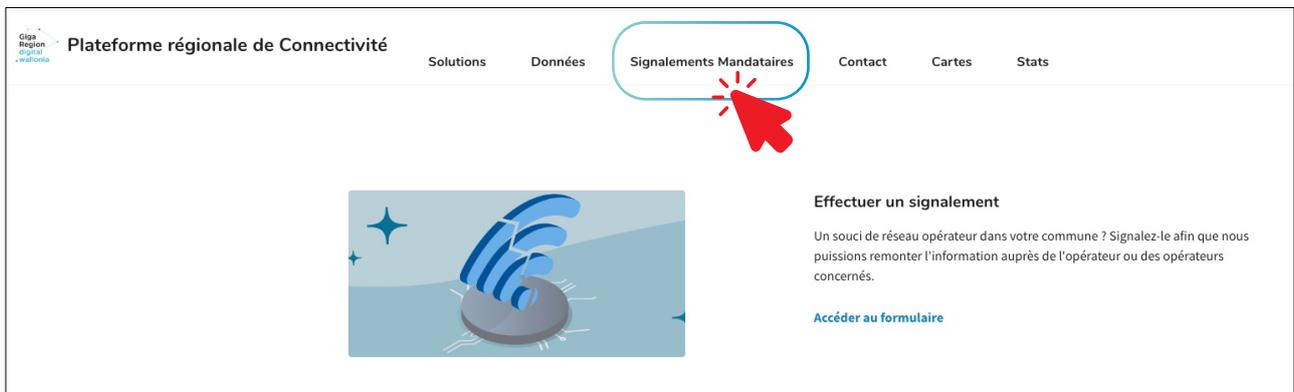
Accéder au site <https://prc.digitalwallonia.be/pages/home/> et connectez-vous à l'outil.



Rappel : Si vous n'êtes pas encore inscrit, vous ne pouvez pas accéder à l'outil (voir inscription plus haut).

B. Formulaire de signalement

Une fois connecté, cliquez sur signalements mandataires et remplissez le formulaire de signalement avec les informations collectées auprès des citoyens et entreprises à l'étape 1.



C. Soumettre le formulaire

Une fois le formulaire complété, soumettez le formulaire de signalement.

Etape 5

Suivi du signalement

Le signalement sera envoyé à l'opérateur sous forme de ticket (Jira).

Après avoir signalé le problème :

- **Confirmation** : Vous recevrez une confirmation par e-mail contenant le résumé de votre demande.
- **Suivi** : Lorsque votre signalement sera clôturé, vous recevrez un e-mail avec les informations liées au statut de votre signalement. Il se peut que l'opérateur vous contacte pour discuter de votre signalement et de proposer une solution à la problématique de votre commune.

Conclusion

En suivant ce guide, vous devriez être en mesure de signaler efficacement les problèmes de connectivité mobile avec l'outil de signalements. Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse mail gigarégion@adn.be.