

FAQ: ce que les clients privés doivent savoir sur le passage à All IP

A quoi correspond All IP?

Le protocole Internet (IP) est la technologie de transmission de données qui rencontre le plus grand succès au monde. Elle permet de transmettre non seulement des données, mais aussi des images, des films, de la musique et de la voix. Chez Swisscom, l'Internet et la télévision fonctionnent déjà depuis longtemps via IP et la migration de la téléphonie fixe analogique à la technologie IP est en cours. A l'heure actuelle, plus de la moitié des clients Swisscom sont déjà passés à IP. Swisscom prévoit de transférer tous ses clients sur IP d'ici à la fin 2017.

Pourquoi passer à All IP?

La transformation technologique qui mène vers la numérisation bat son plein – pas uniquement chez Swisscom ou en Suisse mais dans le monde entier. La technologie traditionnelle est arrivée en fin de vie. Les spécialistes dotés de l'expertise nécessaire de même que les pièces de rechange se raréfient. Swisscom se montre très exigeante vis-à-vis de la qualité de ses services, que seul un passage à IP est à même de garantir. Cette technologie facilitera notre vie dans de nombreux domaines. Lorsque tous les appareils – téléphone, téléviseur, radio et, un jour peut-être, réfrigérateur – se mettront à parler la même langue, à savoir IP, alors de toutes nouvelles possibilités existeront dans le domaine de la communication.

Quels sont les clients concernés par la migration?

Toutes les lignes TDM (analogiques et ISDN) de Swisscom sont concernées par le passage à All IP.

Comment savoir si je suis déjà passé à IP?

Contactez la ligne d'assistance gratuite 0800 882 002 pour savoir si vous téléphonez déjà via IP. Si ce n'est pas le cas, nous nous ferons un plaisir de vous conseiller et de vous aider pour la migration.

D'une manière générale:

Vous téléphonez vraisemblablement au moyen de la technologie de téléphonie fixe classique si:

- Vous utilisez un téléphone à numération à impulsion, reconnaissable à son cadran rotatif ou à l'absence des touches étoile (*) ou croisillon (#).
- Vous disposez d'un appareil ISDN.
- Votre téléphone est directement branché à la prise murale et qu'il n'est pas relié à un routeur/modem.
- Vous n'avez pas changé d'offre de téléphonie fixe Swisscom depuis deux ans au moins.

Comment le client est-il informé de la migration?

Depuis mars 2014, Swisscom informe constamment le public du passage de la téléphonie fixe à IP. Les nouveaux produits et les nouvelles offres combinées sont exclusivement proposés via IP. Swisscom contacte progressivement et par écrit tous les clients qui s'équipent d'un nouveau raccordement IP. Ces clients peuvent également effectuer eux-mêmes la migration, au plus tard avant la fin 2017.

Que faire avec les clients qui ne comprennent pas de quoi il s'agit? N'auront-ils plus de téléphone fin 2017?

Tous les clients qui ne sont pas encore passés à IP seront contactés personnellement par Swisscom et recevront s'ils le souhaitent des conseils personnalisés.

Qu'est-ce qui change pour le client?

Les clients branchent désormais directement leur téléphone fixe sur le routeur et non plus sur la prise téléphonique. Le routeur est lui-même branché à la prise de téléphone murale. Lorsque vous commandez de nouveaux produits, vous recevez avec le routeur une notice d'utilisation simple expliquant les points essentiels. Ces informations sont également disponibles sur www.swisscom.ch/fr/clients-privés/aide (rubrique Réseau fixe > Configurer le réseau fixe) Bien entendu, vous pouvez à tout moment vous adresser à votre partenaire Swisscom ou à votre électricien.

Que m'apporte le passage à la téléphonie fixe IP?

- Une qualité audio nettement meilleure (HD High Definition) lors des appels passés avec un téléphone fixe HD de Swisscom.
- Possibilité de bloquer les appels publicitaires indésirables.
- Affichage à l'écran du nom de l'appelant, s'il a publié son numéro dans l'annuaire téléphonique et si vous disposez d'un téléphone doté de cette fonction.

J'avais jusqu'ici uniquement une ligne fixe analogique. Vais-je recevoir un routeur?

Oui, Swisscom met gratuitement un routeur (Internet-Box light) à la disposition des clients. Les clients équipés d'un ancien routeur reçoivent également un modèle plus récent.

Puis-je conserver mon ancien téléphone?

Il est possible de continuer à utiliser presque tous les téléphones fixes (téléphones IP, analogiques DECT, filaires). Les seules exceptions sont les téléphones à cadran, les téléphones à impulsion (sauf en association avec convertisseur) et les appareils ISDN des clients privés.

Je suis client ISDN. Quelles solutions me sont proposées?

- Si vous souhaitez continuer à profiter des avantages de l'ISDN, sachez que la nouvelle téléphonie IP vous permet également d'utiliser en parallèle deux ou trois numéros d'appel. L'offre Swisscom correspondante s'appelle «MultiLINE» et est disponible dès CHF 15.–/mois en complément de chaque offre de téléphonie IP.
- Les actuels appareils ISDN doivent être remplacés par des téléphones HD compatibles IP ou par des téléphones analogiques.
- Le câblage domestique ISDN doit dans tous les cas être adapté. Cette adaptation est effectuée gratuitement par un technicien Swisscom.

Qu'en est-il de mon fax?

En principe, les fax continuent à fonctionner, mais des problèmes de qualité peuvent survenir. Avec IP, les fax doivent, tout comme les téléphones fixes, être directement branchés sur le routeur.

Si votre fax analogique ne transmet pas correctement via All IP, vous devez effectuer les modifications suivantes dans les paramètres:

- Réduction de la vitesse de transmission, par exemple de 14'400 bps à 9'600 bps (non recommandé pour les fax de plusieurs pages)
- Désactivation du correcteur d'erreur → ECM (Error Correction Mode)
- Sur les fax qui n'ont pas été achetés chez Swisscom, vérification des réglages suivants:
 - a) Pays → «Suisse»
 - b) Impédance → «complexe impedance» et non 600 ohm
 - c) Numérotation → «Tonalité/DTMF» et non Impulsion/Decadic Dialling

Le coût de la téléphonie fixe va-t-il augmenter en raison d'All IP?

Non, le passage à All IP n'a pas d'incidence sur le prix de la téléphonie fixe. Swisscom s'efforce de trouver une nouvelle offre adaptée à chaque client.

Je ne souhaite pas passer à IP. Puis-je choisir un autre fournisseur de téléphonie?

Un changement est bien entendu toujours possible, mais nos concurrents vont eux aussi passer à IP. Quelques-uns utilisent déjà la téléphonie via IP. La migration n'est pas menée par Swisscom, mais a lieu dans le monde entier. Nos concurrents vont par conséquent également passer à IP.

Quelle est la fiabilité de la téléphonie IP?

Toute technologie peut faire l'objet de défaillances. La satisfaction des clients qui sont passés à All IP s'est accrue ou est restée identique.

Est-il vrai que la consommation électrique va augmenter en raison du routeur?

Si le client dispose déjà d'une offre combinée avec Internet et passe à la téléphonie IP, la consommation électrique va quasiment rester identique. Si le client utilisait jusqu'ici uniquement un raccordement au réseau fixe classique, le passage à IP peut entraîner une légère augmentation de la consommation électrique, le téléphone fonctionnant désormais par le biais du routeur. L'Internet-Box light du secteur des clients privés consomme 45 kWh par an, ce qui correspond à des frais annuels d'environ CHF 9.–.

Le routeur doit être enclenché pour que le téléphone fonctionne. Si le client souhaite économiser du courant et éteindre son routeur la nuit ou pendant les vacances tout en restant joignable par téléphone, il peut configurer une déviation d'appel, par exemple sur son téléphone mobile, dans l'espace clients de Swisscom sur Internet. Cette déviation garantit également que le client reste joignable par téléphone en cas de panne inopinée d'Internet, du routeur ou en cas de panne d'électricité.

Le passage de la téléphonie fixe à IP va à moyen terme entraîner au niveau économique une baisse de la consommation d'énergie, qui s'explique par la disparition des installations des centraux téléphoniques. Swisscom mise sur une réduction de la consommation générale d'électricité pour la téléphonie fixe en Suisse de l'ordre de 25 %.



swisscom

Que faire en cas de coupure de courant? Dans un tel cas, le routeur et, par conséquent, Internet et le téléphone ne fonctionnent pas.

La téléphonie sur IP permet de dévier les appels sur un appareil mobile, permettant de toujours rester joignable, même en cas de perturbation. Des offres dotées d'une fonction de sauvegarde Internet (Internet Backup) sont proposées pour les clients commerciaux. Ces offres permettent au client de continuer à téléphoner et à surfer même en cas de coupure du réseau. La majorité des terminaux (routeurs, appareils DECT) sont à l'heure actuelle déjà raccordés au réseau électrique et ne fonctionnent donc plus en cas de panne de courant. En principe, un appel d'urgence émis depuis le téléphone mobile reste également possible en cas de panne de courant régionale.

Que peuvent faire les clients qui disposent d'une couverture de réseau mobile médiocre? Comment peuvent-ils rester joignables en cas de coupure de courant?

Le nouveau système de téléphonie fixe (IP) de Swisscom offre d'ores et déjà une très haute disponibilité, mais de petites coupures peuvent encore survenir de temps à autre, par exemple en raison de problèmes de réseau ou de causes extérieures comme des coupures de courant, des câbles endommagés ou des inondations. Dans ce cas, l'espace clients permet notamment de dévier le téléphone fixe vers un téléphone mobile. Swisscom assure la couverture mobile de plus de 99 % de la population suisse; pour plus d'informations, consulter la page <https://scmplc.begasoft.ch/plcapp/pages/gis/netzabdeckung.jsf?lang=fr>

Clients privés:

Si vous habitez dans une région où la couverture du réseau mobile n'est pas bonne, des commerces spécialisés vendent des solutions, comme des batteries externes ou des téléphones satellites, qui permettent de pallier des coupures de courant ponctuelles.

Clients commerciaux:

Swisscom propose aux clients commerciaux exigeants des solutions individuelles. N'hésitez pas à nous contacter au 0800 055 055.

De nombreux systèmes d'appel d'urgence d'ascenseur fonctionnent via le réseau téléphonique analogique. Je suis propriétaire. Que dois-je faire?

La téléphonie d'ascenseurs du futur passera par la téléphonie mobile. Swisscom recommande par conséquent de passer à la téléphonie mobile aussi vite que possible. Le réseau de téléphonie mobile est largement alimenté par batterie et continue à fonctionner pendant une heure en cas de coupure de courant. Swisscom s'apprête à mettre au point une solution basée sur le réseau fixe IP. Le réseau fixe IP est également en grande partie alimenté par batterie. Si le routeur est également doté d'une batterie, un téléphone d'ascenseur analogique peut sans problème continuer à fonctionner via l'interface analogique du routeur.

Pour obtenir des conseils professionnels, le client doit directement s'adresser au fournisseur ou au fabricant du système.

Faut-il remplacer les systèmes d'alarme raccordés au réseau téléphonique analogique?

Lors de la migration, il convient de vérifier la compatibilité du système d'alarme avec IP. De nombreux systèmes fonctionnent également dans l'univers IP. Swisscom recommande à ses clients de vérifier avec le fabricant ou le fournisseur si le système fonctionne correctement dans l'univers IP.

Faut-il remplacer les systèmes d'appel d'urgence au poignet?

Les appareils portant la désignation «TeleAlarm» ne fonctionnent pas toujours avec All IP et doivent être remplacés. Avec Smart Life Care, Swisscom propose un dispositif plus sophistiqué d'appel d'urgence à domicile. Ce dernier est composé d'une station de base et d'un déclencheur que l'utilisateur porte sur lui afin de pouvoir appeler rapidement à l'aide en cas de chute. Plus d'informations: www.swisscom.ch/smartlifecare

Dois-je financer moi-même les investissements dans de nouveaux appareils ou le remplacement des systèmes d'alarme nécessaires au passage à la téléphonie IP?

En principe oui, puisqu'il s'agit d'une évolution technologique inexorable actuellement en cours dans le monde entier. Si le client dispose uniquement d'une ligne individuelle, le routeur lui est fourni gratuitement. Un téléphone HD/compatible IP est uniquement nécessaire s'il souhaite profiter de tous les avantages de la nouvelle téléphonie fixe.

Les prix restent-ils inchangés si je souhaite changer d'abonnement en raison du passage à IP?

- Le passage à IP nécessite un changement d'abonnement. Les produits de base des services universels (services universels réseau fixe et Internet) vous sont proposés au même prix.
- Des progrès considérables ont été accomplis ces dernières années au niveau des abonnements combinés (Internet, téléphonie et télévision). Des produits offrant, pour un prix identique, des prestations nettement plus importantes sont à l'heure actuelle proposés, comme par exemple la téléphonie gratuite sur le réseau fixe, des débits Internet plus élevés ou des fonctions TV élargies. Vous trouverez de plus amples détails sur les offres combinées actuellement disponibles sur <https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/offres-combinées/offres.html>
- Le délai de résiliation n'est pas applicable lors du passage à un produit IP. La durée résiduelle est simplement reportée sur le nouveau produit. Il en va de même pour le passage à un produit de base comme l'offre de téléphonie fixe pour CHF 25.35 par mois.

Plus d'informations

Questions d'ordre général:

Clients privés: hot-line gratuite 0800 800 800

Informations générales sur All IP

<https://www.swisscom.ch/fr/about/entreprise/reseau/all-ip.html>

Téléphonie fixe IP pour les clients privés:

<https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/reseau-fixe/offres-tarifs.html>



swisscom

Détails sur la téléphonie d'ascenseurs:

<https://www.swisscom.ch/fr/about/entreprise/reseau/all-ip/telephone-ascenseur.html>

Détails sur les systèmes d'alarme:

<https://www.swisscom.ch/fr/about/entreprise/reseau/all-ip/systeme-alarme.html>