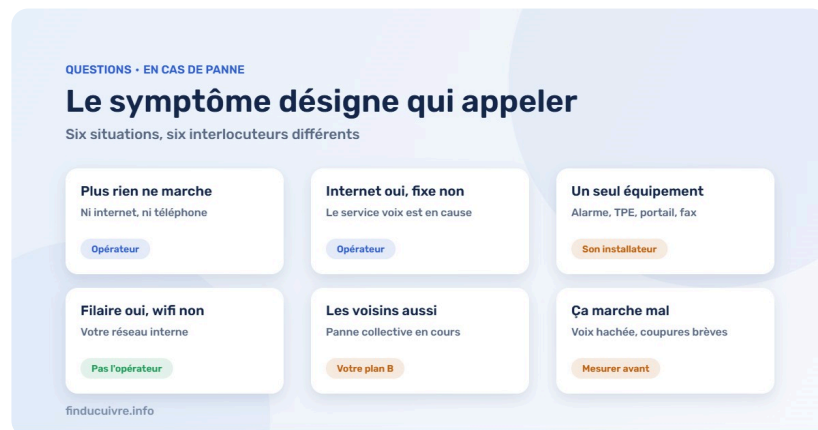




Ça ne marche plus : qui faut-il appeler ?

Le scénario est connu de tous ceux qui ont migré. Quelque chose ne fonctionne plus. On appelle l'opérateur, qui teste la ligne et conclut qu'elle est bonne. On appelle l'installateur, qui répond que son matériel n'a pas bougé et que le problème vient du réseau. Entre les deux, personne ne prend la panne, et les heures passent.

Ce renvoi de balle n'est pas une fatalité. Il vient presque toujours du fait que l'on appelle **avant d'avoir qualifié le problème**. Voici la méthode inverse.

D'abord : qu'est-ce qui ne marche pas, exactement ?

Cette seule question désigne l'interlocuteur dans la quasi-totalité des cas.

- **Plus rien ne fonctionne** — ni internet, ni téléphone, ni les équipements : c'est l'accès lui-même qui est en cause. **Appelez l'opérateur.**
- **Internet fonctionne, le téléphone non** : l'accès est bon, c'est le service voix ou sa configuration qui est en cause. **Appelez l'opérateur** — ou, si vous avez un standard, celui qui l'a installé.
- **Tout fonctionne sauf un équipement** — l'alarme, le terminal de paiement, le portail, le fax : le réseau n'est pas en cause. **Appelez le fournisseur ou l'installateur de cet équipement**, pas l'opérateur, qui ne pourra rien faire.
- **Tout fonctionne mais mal** — coupures brèves, voix hachée, lenteurs : c'est un problème de qualité, qui se traite avec des mesures avant de se traiter avec des appels. Commencez par [mesurer votre débit réel](#).

Les trois vérifications qui prennent deux minutes

Avant de composer un numéro, faites ces trois gestes. Ils évitent une bonne partie des appels, et rendent les autres beaucoup plus efficaces.

- **Regardez les voyants**, du boîtier qui reçoit la fibre puis de la box. Un voyant d'alerte sur le premier oriente vers un problème de lien ; des voyants normaux partout orientent vers une configuration ou un équipement. Le rôle de chaque boîtier est expliqué dans [PTO, ONT, box, routeur : qui fait quoi](#).
- **Testez en filaire**, branché directement sur la box. Si cela fonctionne en filaire mais pas en sans fil, votre accès va bien : le problème est dans votre réseau interne, et l'opérateur n'y est pour rien.
- **Demandez autour de vous**. Un voisin, un commerce de la rue, un autre site de votre organisation : si plusieurs sont touchés, c'est une panne collective, elle est déjà connue, et le seul geste utile est de la déclarer puis d'activer votre plan de repli — voir [panne majeure d'opérateur : le plan B](#).

Ce que votre opérateur ne fera pas

C'est la source numéro un de malentendus, et il vaut mieux la connaître que la découvrir. La responsabilité d'un opérateur s'arrête à la fourniture du service jusqu'à votre prise. Il ne **reconfigurera pas votre alarme**, ne **reparamètrera pas votre terminal de paiement**, ne **reprogrammera pas votre standard téléphonique**, n'**interviendra pas sur votre câblage interne** ni sur vos équipements informatiques.

Ce n'est pas de la mauvaise volonté : ces éléments ne lui appartiennent pas et il n'en a pas la connaissance. Cela signifie simplement qu'une organisation qui migre a besoin, à côté de son opérateur, des interlocuteurs qui maîtrisent chacun de ses équipements. Et que ces interlocuteurs doivent être identifiés **avant** la panne.

Le carnet de dépannage : le vrai livrable de votre migration

Voici ce qu'il faut produire, idéalement le jour où vous faites votre inventaire. Un tableau d'une page, listant pour chaque élément critique : **à qui il appartient, qui le dépanne, le numéro à composer, la référence du contrat, et les horaires couverts**.

- **L'accès et la ligne** : votre opérateur — numéro d'assistance professionnelle s'il diffère du numéro grand public, référence client, et le numéro de la ligne concernée.
- **La téléphonie** : l'intégrateur ou le prestataire qui a mis en place la solution, s'il est distinct de l'opérateur.
- **L'alarme** : l'installateur d'un côté, le centre de télésurveillance de l'autre — ce sont deux interlocuteurs différents, et on l'oublie systématiquement.
- **L'ascenseur** : le mainteneur, avec le numéro de l'appareil ([pourquoi c'est critique](#)).
- **Le terminal de paiement** : son fournisseur, qui n'est presque jamais votre banque.

- **Le reste** : portail, télérelève, chambre froide, contrôle d'accès — chacun avec son mainteneur.

Un détail qui a l'air anodin et qui ne l'est pas : **imprimez ce tableau et affichez-le près de la box**. Un document rangé dans un espace de stockage en ligne est précisément inaccessible le jour où l'accès est tombé. C'est le même raisonnement qui vaut pour les [numéros d'astreinte internes](#).

Ce à quoi vous avez droit, et comment le faire courir

Tous les contrats ne se valent pas. Une offre grand public prévoit un rétablissement « au mieux », sans engagement de délai. Une offre professionnelle avec garantie de temps de rétablissement engage l'opérateur sur une durée chiffrée — c'est même l'essentiel de ce que l'on paie en plus ([explications ici](#)).

Point capital : **ce délai ne court qu'à partir du signalement**. Trois conséquences pratiques. Signalez immédiatement, même si vous pensez pouvoir vous débrouiller. **Exigez et notez la référence de l'incident** — sans elle, vous n'avez rien à opposer. Et relancez sur cette référence plutôt que de rouvrir un dossier à chaque appel, ce qui remettrait le compteur à zéro.

Et si personne ne veut prendre la panne

Quand le renvoi de balle s'installe, trois leviers fonctionnent. **Repartez du dernier point qui marche** : si l'équipement fonctionne branché ailleurs, ou si un autre appareil fonctionne sur la même prise, vous venez d'isoler le responsable — et un fait constaté clôt une discussion que dix appels n'auraient pas tranchée. **Faites-les venir ensemble** : un rendez-vous commun coûte une demi-journée et règle ce que des semaines d'échanges n'auraient pas résolu. Et **écrivez** : un courriel récapitulant les dates, les références et ce que chacun a affirmé change généralement le ton de la conversation.

Cela dit, le meilleur remède reste en amont. Une migration correctement recettée — c'est-à-dire où chaque usage a été essayé avant de valider, selon la logique du [plan de recette](#) — produit très peu de ces situations. La plupart des pannes « mystérieuses » des semaines qui suivent sont en réalité des choses qui n'avaient jamais été testées.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Les engagements de rétablissement applicables à votre situation figurent dans votre contrat.

Pour aller plus loin

- [Panne majeure d'opérateur : le plan B en 5 mesures](#)
- [La GTR : comprendre la garantie de rétablissement](#)
- [Le plan de recette : vérifier que tout fonctionne](#)
- [PTO, ONT, box, routeur : qui fait quoi](#)

Savoir qui appeler avant d'en avoir besoin

AILERYS Conseil construit avec vous le carnet de dépannage de vos sites : qui dépanne quoi, sous quel délai, avec quelle référence.

Échanger avec un expert : <https://finducuivre.info/contact/>

À lire aussi dans ce dossier

- [Astreintes et numéros d'urgence internes](#)
- [Retrouver ses services après migration](#)
- [Résilience : le secours mobile](#)
- [L'inventaire des usages sur lignes analogiques](#)

Article révisé le 20 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/qui-appeler-panne-apres-migration-carnet-depannage/>