

## Questions les plus fréquentes sur le passage à All IP

---

**A l'avenir, le signal téléphonique empruntera la même technique qu'Internet, à savoir le protocole Internet, ou IP. Si les changements à effectuer ne seront que très rares pour les clients, tous en retireront de réels avantages, comme le filtre contre les appels publicitaires par exemple.**

Voici les réponses aux questions les plus fréquentes de nos clients.

### **Pourquoi ce changement est-il nécessaire? La téléphonie fonctionne bien pourtant?**

Un filtre contre les appels publicitaires, l'affichage du nom lors d'un appel entrant, le blocage personnalisé des numéros indésirables: les besoins actuels de la clientèle ne peuvent plus être satisfaits par une téléphonie fixe séculaire. C'est pourquoi Swisscom passe à la technologie IP et utilise ainsi une technique de transmission unique pour le téléphone, l'Internet, les données et la TV. L'IP est une technologie éprouvée et exploitée dans le monde entier. Qui plus est, la téléphonie fixe traditionnelle est arrivée en fin de vie. Conséquence: de moins en moins de pièces de rechange sont disponibles et la technologie ne peut pas être maintenue à moyen terme.

### **Mon raccordement fixe sera-t-il coupé à la fin de l'année?**

Non, aucun client ne verra son raccordement fixe purement et simple coupé. Chaque client sera d'abord contacté personnellement et à plusieurs reprises par Swisscom, qui l'accompagnera lors du passage à IP. Toutefois, Swisscom recommande tout spécialement aux clients commerciaux de migrer vers IP le plus tôt possible.

### **Que se passe-t-il à partir de 2018?**

La fin des migrations s'effectue région par région; à partir de 2018, la migration complète des raccordements clients vers IP démarrera dans les premières communes et progressivement dans les grandes régions de Suisse, ce qui permettra d'accélérer le démantèlement de l'ancienne infrastructure réseau. Avec cette migration, les régions bénéficieront des moyens de communication les plus modernes. Les quatre grandes régions sont Soleure/Bienne/Jura, Schaffhouse/Winterthour/Frauenfeld, Balsthal/Olten/territoires d'Argovie/Haute-Argovie et région Rapperswil/Jona/Glaris. Les autres régions sont actuellement en planification et seront annoncées en temps opportun (au moins six mois à l'avance).

### **Que dois-je faire?**

Clients privés: La plupart des clients privés sont d'ores et déjà passés à IP et profitent des avantages de cette technologie, parmi lesquels le filtrage des appels publicitaires, la qualité vocale HD, les listes de blocage personnalisées ou encore l'affichage du nom. Les clients privés restants seront contactés personnellement et accompagnés par Swisscom lors de la migration. Tout se fait généralement de manière assez simple. Le téléphone fixe est directement branché sur le routeur. Les clients qui



**swisscom**

souhaitent migrer dès aujourd'hui peuvent le faire par le biais de la hotline (0800 800 800) ou dans un Swisscom Shop.

Clients commerciaux: pour les clients commerciaux, la migration demande plus de temps et se déroule en plusieurs phases: établissement de l'inventaire, mise en place de l'organisation du projet, développement du concept de solution pour l'avenir et migration vers IP. Une grande partie de ces projets sera achevée en 2017 avec le passage à IP pour les clients commerciaux. Nous recommandons aux clients commerciaux d'agir et de migrer vers IP le plus rapidement possible.

### **Je dispose seulement d'un raccordement téléphonique normal. Qu'est-ce qui change pour moi?**

Dès qu'un passage à All IP sera prévu, vous serez contacté par Swisscom et recevrez gratuitement un routeur que vous pourrez connecter au raccordement téléphonique existant. Vous n'aurez ensuite plus qu'à rebrancher votre téléphone et tout fonctionnera comme avant. Si vous le souhaitez, notre aide du voisinage Swisscom Friends ou un technicien peuvent vous aider à procéder à la migration. Vous pouvez en outre profiter de nombreux nouveaux services. (voir ci-dessus)

### **Se peut-il que je dispose déjà de All IP sans l'avoir remarqué?**

Plus de 1,8 million de clients Swisscom (fin août 2017) sont déjà passés à IP. Si le téléphone fixe est branché directement au routeur, vous êtes déjà sur IP. En cas de doute, il vous suffit d'appeler le numéro gratuit 0800 882 002.

### **Quels avantages la nouvelle technique offre-t-elle aux clients?**

Le filtre d'appel (protection contre les appels publicitaires indésirables), la qualité vocale HD, les listes de blocage personnalisées, l'affichage du nom de tous les numéros enregistrés sur [www.local.ch](http://www.local.ch), etc., de même que la possibilité d'utiliser le réseau fixe en déplacement sur le smartphone ou de mener deux conversations simultanément. Avec Swisscom Line plus, les clients peuvent téléphoner en illimité pour un prix forfaitaire mensuel, y compris sans Internet ni TV.

### **Avec la migration, aurai-je automatiquement un appareil de plus à mon domicile?**

Si vous disposez déjà d'un routeur pour Internet et/ou la télévision (Internet-Box), le téléphone fixe est dorénavant également raccordé au routeur. Les clients qui possédaient jusqu'ici uniquement un raccordement fixe reçoivent gratuitement un routeur à l'occasion de la migration. Celui-ci sert de station de base pour de nombreux nouveaux téléphones mobiles DECT, qu'il détecte sur simple pression d'un bouton et connecte automatiquement. La station de base devient ainsi superflue.

### **Je téléphone avec ISDN. Est-ce que ce sera possible avec IP?**

Les clients privés utilisent généralement le raccordement ISDN avec une combinaison de téléphones ISDN et analogiques (téléphone analogique DECT par exemple). Ces appareils peuvent aussi être utilisés avec la technologie IP. Cependant, le téléphone classique ISDN ne peut plus être utilisé avec les packs IP actuellement destinés aux clients privés. Il existe pour ces clients des produits IP avec plusieurs canaux vocaux et numéros d'appel (option MultiLINE). Swisscom déconseille à tous les clients d'utiliser des téléphones ISDN avec la nouvelle téléphonie fixe IP et recommande de passer directement à des téléphones fixes IP pour pouvoir bénéficier de tous les avantages de la téléphonie IP, comme par exemple le filtre d'appels, la technologie HD Voice, l'affichage du nom, la



**swisscom**

liste de blocage personnelle, etc. Swisscom aide tous ses clients à passer de l'ISDN à l'IP en adaptant gratuitement l'installation domestique (d'une valeur de CHF 249.-).

### **Que dois-je faire si je souhaite quand même continuer à utiliser mon appareil ISDN?**

Dans le cadre de la nouvelle offre de service universel avec l'option MultiLine, un routeur doté d'une interface ISDN sera mis à la disposition des clients privés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018; certaines offres (inOne par exemple) ne sont pas concernées. Les clients ne peuvent pas procéder eux-mêmes au passage à une telle solution combinée ISDN/IP. Ils ont besoin d'un technicien pour adapter l'installation. Si les clients veulent passer entièrement à la technologie IP ultérieurement, ils auront à nouveau besoin d'un technicien pour, cette fois, faire passer entièrement l'installation à la technologie IP.

### **Dois-je avoir un routeur Swisscom ou bien puis-je aussi utiliser ma Fritzbox?**

Swisscom met à disposition les SIP Credentials pour permettre aux clients d'utiliser également des routeurs tiers. Swisscom recommande toutefois à ses clients de continuer à utiliser ses propres routeurs, y compris après avoir reçu leurs SIP Credentials. Les routeurs Swisscom sont en effet entièrement testés et Swisscom se porte garant de la qualité et de la sécurité de ces produits. D'autre part, le service «Installation des SIP Credentials sur des routeurs externes» n'est pas pris en charge en tant que service et uniquement recommandé aux clients férus de technologie.

### **Ma consommation d'électricité augmentera-t-elle si je dois utiliser un routeur pour téléphoner?**

Cette «Internet-Box light» consomme 5 watts, soit la consommation électrique d'une diode électroluminescente (LED) de faible intensité, ce qui équivaut à 2 centimes maximum par jour. A noter: la suppression de la technologie fixe traditionnelle permet en fin de compte d'économiser plus d'énergie que les nouveaux routeurs n'en consomment.

### **A l'avenir, en cas de panne de courant, la ligne de téléphonie fixe ne sera plus disponible non plus. Que faire pour remédier à ce problème?**

Pour rester joignables en cas de panne d'électricité, les clients peuvent faire rediriger leur numéro de téléphone fixe vers un autre numéro directement dans l'Espace clients ou en appelant la hotline. Les numéros d'appel pour lesquels le transfert est activé peuvent être modifiés à tout moment. Pour ce faire, il vous suffit de vous connecter à votre compte client: <http://swisscom.ch/login>. Swisscom Line basic et l'option de basculement automatique permettent par ailleurs une double protection en cas de panne de courant ou de réseau: une batterie assure le fonctionnement du routeur pour le raccordement fixe, même en cas de panne de courant. Le basculement automatique sur la téléphonie mobile garantit, en cas de panne de la téléphonie fixe, que les appels sont déviés sur le réseau de téléphonie mobile. Cette solution a principalement été développée pour la téléphonie d'urgence analogique, comme par exemple les téléphones d'ascenseur ou les appareils d'appel d'urgence des seniors. Les clients peuvent ainsi continuer à faire fonctionner simplement leurs appareils d'appel d'urgence analogique sur IP. Informations sur la nouvelle offre d'option de basculement automatique: [www.swisscom.ch/basculement-automatique](http://www.swisscom.ch/basculement-automatique)



**swisscom**

**D'autres entreprises ont-elles également remplacé des technologies de masse au cours des dernières années?**

Oui, l'exemple le plus connu est sans doute la fin de la télévision analogique pour les câblo-opérateurs ou celle de la réception terrestre («over-the-air (OTA)») de la chaîne de télévision SRG. Lorsque cette technique a été progressivement supprimée à partir du milieu des années 2000, la plupart des téléviseurs n'étaient pas équipés pour la nouvelle technologie: les clients ont ainsi dû se procurer un récepteur DVB-T par leurs propres moyens.

**En savoir plus**

Hotlines pour les questions générales: Clients privés 0800 800 800/Clients PME 0800 055 055/Clients Enterprise 800 800 900.

Informations générales sur l'All IP et les applications spéciales (téléphonie d'ascenseur, dispositifs d'alarme, systèmes de technique du bâtiment, etc.): <http://www.swisscom.ch/ip>

Téléphonie fixe All IP pour les clients privés: <https://www.swisscom.ch/changezmaintenant>

All IP pour les clients PME [www.swisscom.ch/ip-pme](http://www.swisscom.ch/ip-pme)

All IP pour les clients Enterprise: <https://www.swisscom.ch/fr/business/entreprise/themen/work-smart/all-ip.html>