

Comment se dépanner (presque) seul ?

Le côté coopératif de SCANI impose d'essayer au maximum de faire soi même. Pour autant, vous n'êtes pas abandonnées. Voici quelques pistes à explorer pour résoudre les problèmes les plus courants :

Mon internet rame !

La première question à se poser est de savoir où se situe le goulot d'étranglement qui empêche le débit de s'écouler normalement. Il est bien sûr possible que le réseau de la coopérative soit en cause, mais il arrive souvent que ça ne soit pas le cas.

La première chose à faire si on est en wifi est de comparer le débit qu'on obtient lorsqu'on se situe à côté du routeur ou plus loin : si un gros mur gêne le passage des ondes, le débit est perturbé.

Si ça ne change rien, il peut être intéressant de vérifier qu'aucun autre appareil dans la maison ne perturbe la connexion. Il peut s'agir d'une télévision connectée ou même d'un ordinateur vérolé qui passe son temps à envoyer ou à recevoir des données depuis internet à votre insu. La bonne technique est donc de s'assurer que tous les appareils sont déconnectés du wifi pendant les tests.

Il peut également y avoir un problème spécifique au wifi sans pour autant que la connexion ne soit ralentie. Pour s'en assurer, le plus simple est de tester la connexion avec un ordinateur branché à l'un des ports jaunes du routeur. La connexion filaire fonctionne bien mais pas celle en wifi ? Deux possibilités : soit le canal wifi que vous utilisez est perturbé par quelque chose, dans ce cas, il faut aller configurer le routeur pour le changer de canal. Sinon, il est aussi possible que la fonction wifi de votre routeur soit déficiente, dans ce cas, signalez-vous et SCANI se débrouillera pour vous trouver un nouveau routeur.

Dans le cas particulier où la connexion ne rame pas en permanence, il peut être intéressant d'essayer de corréler les événements :

- Ça rame souvent le soir ou le weekend ? Le réseau est peut être effectivement engorgé. Notez les jours et les heures où vous constatez les ralentissements et envoyez tout ça aux bénévoles de SCANI. Pensez à vérifier que ce n'est pas quelque chose chez vous qui occupe toute la connexion (mise à jour d'un ordinateur ou d'une console, télévision connectée, ...)
- Ça rame surtout quand il pleut ou qu'il neige ou bien juste après ? Il est possible que l'un des liens radio qui mène chez vous passe à travers un ou plusieurs arbres et que la connexion soit gênée par l'eau accumulée sur les feuilles ou que cette même eau fasse

ployer une branche qui se mette en travers du faisceau radio et qui remonte petit à petit à mesure que l'eau s'évapore ou coule. Dans ce cas, il faut déterminer quel arbre gêne et envisager soit un élagage ponctuel, soit la mise en route d'un nouveau relais pour l'éviter.

- Ça marche au top de novembre à avril, ça ralenti de mi avril à fin mai, c'est une calamité tout l'été et ça revient comme il faut en automne : l'un des liens radio qui va chez vous passe à travers des arbres (ou bien ils ont poussés depuis que le lien a été installé) et le développement des feuilles gêne la connexion. Quand elle tombent, tout revient à la normale. La seule solution valable est de trouver un nouveau trajet ou de réhausser les relais concernés.

Vous trouverez, sur votre espace SCANI, un outil de tests de débit qui a l'avantage de garder un historique de tous vos tests et permettre aux bénévoles de la coopérative de les consulter pour les rapprocher des données statistiques du réseau et ainsi accélérer les recherches de problèmes ! Il se situe dans l'onglet "mon compte" du site <https://cooperateurs.scani.fr/> !

Dans tous les cas, il ne faut pas rester seul dans son coin ou bien attendre des semaines. Il faut communiquer. Avec vos voisins ou votre correspondant local si vous avez la chance d'en avoir un dans le secteur (et si vous n'en avez pas, pourquoi pas vous ?) ou, à défaut, directement via le formulaire de contact sur le site de la coopérative. N'hésitez pas à donner de l'information, le résultat de vos essais et de vos conjectures, ça aidera !

Mon internet est cassé !

La encore, il peut y avoir une multitude de raisons.

Le premier réflexe est de se rendre sur le site qui liste l'ensemble des émetteurs du réseau de la coopérative, de retrouver celui dont vous dépendez et de vous assurer qu'il est en vert. S'il est indiqué en rouge, il y a un soucis sur le réseau de la coopérative et ce n'est pas chez vous qu'il faudra faire quelque chose pour réparer. Le site se trouve par ici et est accessible avec un téléphone mobile ou une tablette pour peu que vous disposiez d'une autre connexion.

Si tout est au vert sur la liste des émetteurs, le premier bon réflexe est de redémarrer votre routeur. La majorité d'entre eux ont un bouton "marche/arrêt" noir à l'arrière à droite. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez aussi simplement le débrancher de la prise électrique. Attendez 5 à 10 secondes et rallumez ou rebranchez le.



Attention, beaucoup de routeurs ont aussi de plus petits boutons, souvent de l'autre côté. L'un d'entre eux sert à réinitialiser totalement le routeur (Reset ou RST). Si vous effectuez cette opération, vos personnalisations (comme le nom du réseau wifi ou son mot de passe) seront perdus. En principe, SCANI n'effectue aucune modification du routeur par rapport à sa configuration usine, donc cette réinitialisation ne doit pas interrompre votre connexion. Si vous avez fait cette manipulation et que votre connexion ne fonctionne plus du tout après, pensez à le dire : ça arrive à tout le monde de faire des bêtises et ça évitera à la personne qui essaiera de vous aider de chercher des problèmes là où il n'y en a pas et d'aller droit au but !

Si la connexion ne revient pas dans les 2 ou 3 minutes qui suivent le redémarrage, pas la peine de vous acharner à le redémarrer des dizaines de fois, ça ne fera que dégrader le matériel.

L'opération suivante que vous pouvez essayer est de redémarrer l'antenne. Pour effectuer ce redémarrage, il faut localiser l'alimentation de l'antenne et la débrancher 5 secondes puis la rebrancher :



Il arrive parfois que cette alimentation ait été installée dans une goulotte ou directement dans le tableau électrique. Le meilleur moyen de la retrouver est de suivre le cheminement du câble réseau qui est branché sur la prise bleue à l'arrière de votre routeur !

N'effectuez pas cette opération à tout bout de champ, les antennes sont sensibles aux coupures de courant et risquent de ne pas bien apprécier de multiples redémarrages. Par ailleurs, il arrive souvent que SCANI procède à des mises à jour des antennes : cette opération coupe votre connexion pendant 2 à 10 minutes et si vous débranchez l'antenne pendant cette mise à jour, il faudra monter sur votre toit pour la remplacer.

Il est donc prudent de n'effectuer un redémarrage d'antenne que si votre connexion est hors service depuis plus de 30 minutes pour être certain de ne pas interférer avec une mise à jour en cours. Le redémarrage d'une antenne prend entre 2 et 5 minutes. Soyez patient et, éventuellement, redémarrez le routeur après ce délai.

Si ça ne donne toujours rien, c'est le moment de vérifier que tout est bien branché. Vous avez déjà localisé les deux parties de l'installation, voyons comment tout ça fonctionne :

- Un câble arrive de votre antenne généralement située à l'extérieur, souvent sur le toit. Il est souvent noir, mais peut aussi être gris, bleu ou blanc. Il doit être branché sur la prise marquée "POE" du bloc d'alimentation noir présent sur la photo ci dessus
- Ce bloc noir doit être relié à une prise de courant. Il dispose d'un témoin rectangulaire blanc ou rond vert. Si ce témoin n'est pas allumé, vérifiez le branchement électrique du bloc d'alimentation. Si ce témoin clignote, débranchez immédiatement le bloc du courant et contactez la coopérative : le bloc ou le câble de l'antenne présente un défaut et il faut remplacer l'un ou l'autre
- La prise "LAN" du bloc d'alimentation de l'antenne doit être reliée à la prise bleue du routeur. Si vous le branchez sur une prise jaune, non seulement ça ne fonctionnera pas, mais en plus, vous risquez d'enquiquiner vos voisins.
- Le routeur doit, bien entendu, être branché à une prise de courant et allumé

Ça ne fonctionne toujours pas ? Il est temps de le signaler. N'attendez pas demain ou le mois prochain en espérant que ça revienne tout seul ! Manifestez-vous !

Révision #2

Créé 29 octobre 2018 15:05:38 par Bruno Spiquel

Mis à jour 18 février 2023 14:13:40 par Bruno Spiquel