

Cooptel

INSTALLATION PAR NOS TECHNICIENS

- QUESTIONS & RÉPONSES -



1. Quels sont les documents qu'un membre reçoit lors d'une installation?

- Le technicien ne remet aucun document papier par préoccupation écologique, mais mentionne au membre à quel endroit sur notre site web il peut obtenir la documentation de nos services.
- Si le membre demande de la documentation papier, le technicien peut lui remettre également.

2. Lors de l'installation, est-ce que le technicien prend le temps d'expliquer le fonctionnement des équipements au membre?

- Le technicien programmera la télécommande du décodeur avec la télévision
- Il expliquera également le fonctionnement de la vidéo sur demande (VOD) et le guide télé.

3. Qu'est-ce que le technicien fait signer au membre suite à l'installation?

- Le technicien fait remplir un questionnaire dans l'application de son cellulaire et le membre doit signer et ajouter un commentaire sur l'installation.
- Le technicien prendra des photos de l'installation pour aider lors d'un éventuel diagnostique et prendra une photo du test de vitesse.

4. Est-ce que le modem fibre peut être dans un endroit non chauffé?

- Il faut que la température ne soit pas plus basse que 5 °C pour éviter de briser les équipements.

5. Pourquoi suggérons-nous que le membre installe un carlon de 1 pouce ½ au lieu de 1 pouce?

- Sur une longue distance, il y a des risques de friction qui empêcherait de passer la fibre.
- Avec un carlon de 1 pouce, il y a plus de risques d'écrasement avec le poids du sol.

6. Est-ce que le membre peut utiliser autre chose que du carlon?

- Le membre peut utiliser le produit qui lui convient tant que l'intérieur est lisse et qu'il a installé un câble de tirage.

7. À quel endroit le membre doit-il passer son carlon?

- Il doit partir de son dernier poteau de service, où l'électricité devient enfouie, jusqu'à la maison à l'endroit de son choix. La majorité des installations se font au panneau électrique, mais le membre pourrait choisir de mettre le carlon à un autre endroit. (Ex : Le membre voudrait mettre le modem au salon directement, il pourrait amener le carlon sur le mur extérieur du salon plutôt qu'à l'entrée électrique).

8. Lorsque la distance est très longue en sous-terrain, est-ce que le membre doit mettre quelque chose?

- Le membre doit installer une boîte de tirage à tous les 150 mètres minimum et, selon le terrain, il peut même en mettre plus. Le membre peut s'informer auprès de son centre de rénovation.



9. Est-ce qu'il peut y avoir des virages dans le carlon?

- Le membre peut installer des coudes de 90 degrés tant que le carlon ou le tuyau est de 1 pouce ½.

10. Quel type de corde le membre peut-il utiliser comme câble de tirage dans le carlon?

- Nous conseillons une corde en polyéthylène. Il est important d'avoir un câble assez solide pour éviter qu'il casse.

11. Quel est le meilleur moyen pour le membre de passer le câble dans le carlon?

- La solution la moins coûteuse, est d'attacher un sac de plastique sur la corde et de mettre une balayeuse de type Shop-Vac à l'autre bout, jusqu'à ce que le sac de plastique ressorte.
- Le membre peut également se procurer un fil de tirage en quincaillerie (une tige rigide en rouleau) ou en louer un.

12. Est-ce qu'il est obligatoire d'avoir une protection sur le carlon avant de l'enterrer?

- Si le carlon traverse une voie de circulation ou une entrée, nous recommandons de protéger le carlon avec des blocs de protection. Le membre pourra avoir des conseils au centre de rénovation.

13. Est-ce que nous pouvons passer la fibre directement dans la terre sans carlon?

- Idéalement non, pour éviter de briser la fibre en cas d'excavation. Si un membre choisi d'enfouir le fil de service directement dans le sol, il sera responsable en cas de bris et devra procéder aux travaux d'excavation au besoin.

14. Lorsque la fibre est souterraine, est-ce qu'il y a des risques avec le gel en hiver?

- Non, il n'y a pas de risque.

15. Qu'est-ce qui arrive l'hiver si le carlon est gelé lors de l'installation de la fibre?

- Avec l'accord du membre, le technicien peut installer la fibre directement sur le sol et, au printemps, le membre nous recontacte pour le passer dans le carlon. Le technicien va mettre une note dans le RDV qui mentionne que le carlon était gelé et que l'installation n'était pas possible à ce moment. Le membre devra payer les frais de 90\$/h seulement si le câble a été endommagé.

16. Que peut-on faire lorsqu'un membre veut installer la fibre sous-terrain, qu'il n'y a pas de carlon sous la terre?

- Le membre a le choix de faire installer temporairement la fibre sur le sol ou installer un carlon sur le sol et l'enterrer lui-même plus tard. S'il décide de mettre la fibre directement sur le sol, il devra payer les frais de technicien.

17. À quelle hauteur du sol, le membre doit-il sortir le carlon?

- À 3 pied minimum du sol

18. À quelle hauteur est positionnée la fibre sur un poteau ?

- Lorsque c'est un chemin, notre fibre est à 14 pieds minimum du sol.

19. Si un membre veut enfouir son fil de fibre après que l'installation aérienne a été faite, est-ce qu'on va réutiliser le même fil ou lui en facturer un autre?

- Cela va dépendre si c'est la même longueur et s'il n'est pas endommagé. Le membre devra payer les frais de technicien.

20. Pourquoi ne passons-nous pas la fibre dans le même carlon qu'Hydro-Québec?

- Comme nous n'avons pas les cartes d'électricien, nous ne sommes pas autorisés à travailler près des câbles électriques.
- Il y a aussi un risque d'induction

21. À quelle profondeur le carlon doit-il être enterré?

- Si ce n'est pas dans un chemin, 6 pouces est respectable, dans un chemin une demandons un minimum de 12 pouces.

22. Est-ce que le membre peut installer sa propre fibre?

- Non, pour garantir un service de qualité, il faut que ce soit notre fibre. Le membre peut venir en chercher s'il veut faire du précâblage.
- Cooptel ne peut toutefois garantir la qualité du service et n'est pas responsable de la fibre n'ayant pas été installée par un technicien spécialiste de Cooptel.

23. Est-ce que le membre peut choisir à quel endroit le technicien va installer le routeur?

- Le technicien conseille le membre de centraliser le routeur et installe un câble réseau.