



GROUPE-ACCES
COMMUNICATIONS

*Compagnie assurant présence sur le Web et connectivité sans fil à large bande
A Web Presence and Wireless Broadband Company*

GROUPE-ACCES
COMMUNICATIONS

POUR UN BON DÉPART
CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR



GROUPE-ACCES
COMMUNICATIONS

*Compagnie assurant présence sur le Web et connectivité sans fil à large bande
A Web Presence and Wireless Broadband Company*

Internet sans-fil à large bande



Bienvenue à titre de nouvel abonné du service Internet haute vitesse sans fil de GROUPE-ACCES !

Nous désirons vous remercier d'avoir choisi GROUPE-ACCES qui vous fera vivre la meilleure expérience Internet haute vitesse qui soit dans les Laurentides ! Nous sommes ici pour vous faire bénéficier d'une technologie de pointe basée sur l'Internet sans fil et d'un NOUVEAU service téléphonique utilisant la voix sur IP, selon un protocole fondé sur l'Internet. S'ajoute à cela notre engagement sans cesse renouvelé de vous fournir l'excellent service à la clientèle que vous en êtes venu(e) à exiger de la part d'un fournisseur de service Internet rural. Au cours de la dernière année, GROUPE-ACCES a considérablement élargi le territoire desservi en multipliant les points de service. Nous avons aussi introduit des antennes et des routeurs d'avant-garde, ainsi qu'un service à vitesse accrue de 5 Mb. Les résidents et les entreprises situés en zones éloignées ont désormais accès à un service et une sécurité supérieurs

L'année à venir (2011-12) marque les dix ans que **GROUPE-ACCES** offre le meilleur service haut vitesse qui soit aux communautés des Laurentides. Notre mission est de fournir à notre clientèle des services de communication de la plus haute qualité et une valeur des plus appréciables en lui permettant d'accéder à la plus récente technologie sans fil. Nous voulons mériter votre confiance et vous appuyer dans vos affaires courantes grâce aux services fournis, mais aussi grâce à l'approche personnalisée de ces services que nous avons créés en pensant à vous, clients.

GROUPE-ACCES offre une gamme complète de services Internet, incluant le sans fil et la connectivité pour ligne d'abonné numérique à débit asymétrique (ADSL), l'hébergement sur le Web, la colocalisation de serveurs et des services efficaces de courrier électronique basés sur le Web.

Par ailleurs, au cours de la prochaine année, nous envisageons de diversifier nos services de façon significative et d'effectuer un déploiement de réseau dans plusieurs secteurs. Aussi sommes-nous des plus heureux de vous compter parmi notre clientèle grandissante. Vous fournir un service de connectivité Internet et un service à la clientèle de toute première classe tout en comblant vos attentes, voilà notre objectif et notre raison d'être. En effet, que serions-nous sans vous?

Merci d'accueillir **GROUPE-ACCES** dans votre vie.

Cordiales salutations,

Aaron Remer
Directeur

Table des matières

Pour communiquer avec nous.....	4
Votre forfait GROUPE-ACCES.....	5
Pour un bon départ.....	5
Installation	5
À quoi s'attendre le jour de l'installation	6
La garantie « sans soucis » de GROUPE-ACCES.....	6
Facturation et paiements	6
Frais d'ouverture de compte	7
Foire aux questions	7
Configuration de votre logiciel de courrier électronique	12
Matériel didactique animé pour visualisation en ligne	17



Pour communiquer avec nous

Informations générales: info@acces.com

Assistance - Hébergement Web/En ligne: support@acces.com

Assistance non-urgente Haute Vitesse/Large Bande: support@acces.com

Assistance urgente Haute Vitesse/Large Bande: urgence@acces.com

Comptabilité: comptabilite@acces.com

Par la poste:

300 Berge du Canal,
Bureau 316,
Lachine, Québec,
H8R 1H3

Par téléphone:

Téléphone: 514-766-3311

Sans frais: 1-866-530-7777

Accounting: Ext 233

Tech Support (Regular working hours): Ext 231 or 230

Emergency Support (nights and weekends only): Ext 237

Par télécopieur:

Télécopieur: 514-762-0668

Site pour paiements en ligne: paiements.acces.com

Site internet corporatif: www.acces.com

Note: Les heures d'ouvertures régulières sont de 09:00 à 16:30, du lundi au vendredi.



Votre forfait GROUPE ACCES

Votre première réaction en apercevant l'équipement de **GROUPE-ACCES** pourrait en être une de surprise tellement l'antenne extérieure qui reçoit le signal sans fil est petite. Chaque système vient avec cette petite antenne, qui est reliée à un câble et connectée à un jack conçu pour être apposé à un mur de votre résidence. Un routeur sans fil d'intérieur, qui est loué sans engendrer de frais pour vous, se connecte à l'antenne extérieure pour vous donner accès à l'Internet et ce, à la grandeur de votre maison.

Antenne extérieure*



Routeur sans fil pour l'intérieur de la maison*



Jack Mural



*Ces images vous sont fournies à titre de référence seulement. L'équipement installé pourrait varier.

Pour un bon départ

Chaque système fourni par GROUPE-ACCES s'accompagne d'une installation réalisée par des professionnels et d'une garantie sur les équipements. Notre installateur certifié souscrit à des normes très strictes visant à assurer une installation de qualité en tout temps. Vous devez choisir l'emplacement du routeur sans fil fourni de façon à ce que toute la maisonnée bénéficie de la couverture maximale du sans fil. Notre spécialiste chargé de sonder le site fera une évaluation de votre emplacement. Nous nous assurerons que vous êtes installé(e) dans la portée du signal radio émanant de l'un de nos points de service. Il est possible que nous devions nous rendre à votre domicile pour tester la force de réception de ce signal. Certains frais pourraient s'appliquer.

Installation

Pour planifier votre installation avec **GROUPE-ACCES**, composez le 1-866-530-7777 ou le 514-766-3311. L'installation devrait s'effectuer en deçà d'une période de deux à dix jours de la date de votre appel. Le rendez-vous est fixé directement avec nos installateurs professionnels. Il communiquera avec vous la veille ou le matin même de la journée d'installation convenue pour confirmer le rendez-vous et vous aviser de l'heure approximative à laquelle il devrait se présenter.

Note : Le client paie les frais d'installation directement à l'installateur, le jour même de l'installation. Avant de procéder aux travaux, l'installateur présentera une estimation au client, basé sur un taux horaire ou sur l'ensemble du projet, tout dépendant de la complexité de l'installation. Il pourrait être nécessaire d'acheter des accessoires additionnels, tels que parafoudre pour la protection des lignes téléphoniques, blocs d'alimentation à prises multiples, etc.

À quoi s'attendre le jour de l'installation

- Contact initial de l'installateur avec le client afin de confirmer la date et l'heure de l'installation
- Choix de l'emplacement du routeur à l'intérieur de la maison
- Montage de l'antenne sur votre maison
- Installation du câblage reliant l'antenne au jack mural fourni
- Connexion du jack mural au routeur
- Vérification de la connexion auprès du Centre d'exploitation du réseau
- Rangement après installation
- Paiement par le client des frais d'installation à l'installateur

La garantie « sans soucis » de GROUPE-ACCES

Garantie « sans soucis », cela signifie que vous n'aurez jamais à vous préoccuper du routeur sans fil installé à l'intérieur de votre domicile puisque la maintenance et le service à vie sont inclus. Par contre, les frais liés au travail du technicien ne sont pas couverts par cette garantie. Votre antenne extérieure bénéficie pour sa part d'une garantie d'un an contre les défauts de fabrication, ce qui exclut les coûts rattachés à la main-d'oeuvre.

Facturation et paiements

Chez **GROUPE-ACCES**, la facturation s'effectue sur une base trimestrielle. Les factures sont donc envoyées aux clients, par courrier électronique, à tous les trois mois. Les clients doivent acquitter leur facture du premier trimestre, ainsi que les frais relatifs à l'équipement, préalablement à l'installation.

Les paiements effectués au moyen d'une carte de crédit se font en ligne, via le site sécurisé de **GROUPE-ACCES**, soit le <http://paiements.acces.com>. Vous pouvez pré autoriser les paiements par carte de crédit ou carte de débit. Vous recevrez l'information pour les paiements pré autorisés avec votre première facture. Les paiements tardifs entraînent une suspension du service, par conséquent, des frais de reconnexion de 50 \$. De façon générale, aucun préavis n'est émis avant la suspension. Les paiements peuvent s'effectuer en tout temps, avant le 1er jour du cycle de facturation. Les clients du secteur résidentiel peuvent transférer des données jusqu'à un maximum de 5 ou 10 Go par mois alors que ce maximum est établi à 10 ou 15 Go pour les clients du secteur commercial.

Tout transfert additionnel est facturé au taux de 6 \$ par Go. Le transfert de données équivaut au trafic total de vos téléchargements et téléversements. Il inclut l'ensemble de vos courriels, la voix sur IP, le furetage, le protocole FTP, etc. Si votre transfert de données excédentaire est minime, il sera simplement reflété sur la facture du prochain cycle de facturation. S'il est considérable, vous pourriez recevoir une facture séparée, payable sur réception. Il est important de se rappeler que le transfert de données est facturable après usage, alors que la connectivité est facturée à l'avance. Le compteur de l'utilisateur est réinitialisé à tous les 30 jours. Au cours des prochains mois, de nouveaux modes de paiement seront introduits tel que PayPal.

Touristes hivernants?

Vous faites partie de ces touristes hivernants, communément appelés « snowbirds » ? Vous prévoyez vous absenter de votre domicile durant plus de deux mois ? Sachez que vous pouvez suspendre votre connectivité aussi longtemps que vous le voulez. Dans ce cas, des frais de déconnexion de 50 \$ s'appliquent. Seuls les clients qui possèdent un compte courant où toutes les factures ont été acquittées jusqu'à la fin du cycle en cours peuvent se prévaloir de cette suspension. Les modalités de paiement ne sont pas admissibles et vous devez avoir été facturé au minimum un cycle.

Frais d'ouverture de compte

À l'ouverture d'un nouveau compte, les clients doivent assumer des frais d'ouverture de dossier. Actuellement, ces frais sont de 75 \$. Occasionnellement, ces frais sont retirés lorsque certaines activités promotionnelles ou de marketing sont en vigueur, ou lorsque des nouvelles régions accèdent à nos services.

Foire aux questions

Qu'est-ce qu'un accès Internet haute vitesse à large bande?

L'expression « accès sans fil fixe » fait référence à la communication sans fil entre deux sites ou points fixes. « Large bande » est un terme défini par Industrie Canada comme correspondant à un accès dont la bande passante sur l'Internet permet des téléchargements et téléversements de plus de 200 Kbits par seconde.

Qu'est-ce que le service Internet haut vitesse de GROUPE-ACCES à m'offrir?

GROUPE-ACCES fournit un accès à l'Internet à des vitesses beaucoup plus élevées que l'accès par ligne commutée. Ces vitesses peuvent atteindre jusqu'à 5 Mb/s, ce qui correspond à un débit de téléchargement au moins 50 fois plus rapide que celui de la ligne commutée. Un tout nouveau monde de contenu s'ouvre à vous avec la connectivité sans fil à large bande. De plus, vous obtenez une connectivité ininterrompue. Voilà qui vous permet d'accéder à l'Internet haute vitesse en vous épargnant la composition de numéros ainsi que les temps d'attente.

Cette technologie est-elle sûre?

Oui, notre réseau sans fil est très sûr. La puissance transmise par nos antennes correspond à moins du quart de la puissance transmise par un téléphone cellulaire mobile

Consultez ces liens à titre de référence:

<http://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/fra/sf08792.html>
http://www.mmfai.org/public/docs/eng/WLAN_health_Feb09.pdf
<http://www.fcc.gov/oet/rfsafety/rf-faqs.html>
<http://www.rfcom.ca/welcome/indexfr.shtml>
<http://emfandhealth.com/Les%20Normes.html>
<http://emfandhealth.com/Cell%20Phones.html>

Est-ce difficile à utiliser?

Aucunement. Une fois l'installation du système Internet haute vitesse de **GROUPE-ACCES** complétée, vous êtes prêt(e) à naviguer sur le Web à la vitesse de l'éclair. Vous pouvez utiliser le fureteur avec lequel vous êtes familier(ère), visiter vos sites favoris, utiliser votre courriel électronique et ainsi de suite, comme vous le faisiez par la passé... mais en acquérant de la vitesse... beaucoup de vitesse !

J'ai entendu dire que la technologie sans fil n'était pas fiable parce qu'elle est trop nouvelle. Qu'en est-il vraiment?

La vérité est la suivante: avant l'introduction de la fibre optique, la plupart des compagnies de télécommunications qui maintenaient des réseaux nationaux s'appuyaient sur une technologie sans fil. Le passage à la fibre a été davantage une question de capacité et de coûts que de fiabilité. D'ailleurs, plusieurs compagnies de télécommunications parmi les plus importantes utilisent toujours des architectures sans fil dans leurs réseaux. Ce n'est qu'au cours des dernières 10 années

que le coût de la technologie sans fil est devenu suffisamment abordable pour la déployer à grande échelle.

La température affecte- elle la fiabilité?

Les conditions atmosphériques n'ont, à toutes fins utiles, aucun effet sur les liaisons sans fil. L'atténuation du signal radio en raison de la pluie ou de la neige est négligeable. Les attaques contre la fiabilité proviennent encore une fois du fait qu'on a tendance à mettre TOUTES les technologies dans le même panier. Dans le passé, les faisceaux hertziens « sans fil » étaient véritablement affectés par les conditions atmosphériques, qui pouvaient provoquer un affaiblissement extrême du signal. La technologie déployée par **GROUPE-ACCES** ne présente pas ces désavantages. Cependant, la glace ou la neige accumulée sur votre antenne pourrait temporairement nuire à la réception du signal, dépendant de la distance qui vous sépare du point d'accès de **GROUPE-ACCES**. La technologie satellite est beaucoup plus à risque d'être affectée par la température.

L'accès à l'Internet sans fil à large bande est-il fiable ? Est-ce comparable à la technologie Wi-Fi?

Le réseau sans fil de **GROUPE-ACCES** est très robuste et très fiable. Parce que on réseau n'adhère pas intégralement à la norme IEEE 802.11b (Wi-Fi), de nombreuses caractéristiques de sécurité ont été créées à l'intérieur de celui-ci. Il y a d'abord l'encryptage de données AES – une norme d'encryptage avancée basée sur l'espacement moyen des erreurs qui fournit le plus haut niveau de sécurité qui soit. L'étalement du spectre à sauts de fréquence (FHSS) est une autre méthode utilisée à l'intérieur du réseau de **GROUPE-ACCES**. Cette dernière méthode utilise un nombre plus élevé de fréquences (79), Les « sauts » s'effectuent entre une séquence prédéterminée et contrôlable de fréquences alors que, dans un véritable déploiement Wi-Fi, le canal est défini (1 à 14) et fonctionne à l'intérieur d'une fréquence fixe, facilitant ainsi la « syntonisation » du signal. La « syntonisation » d'un signal de type spectre à sauts de fréquence (FHSS) exige de connaître le nombre de séquences, les fréquences réelles et la séquence des sauts. Plus récemment, nous avons commencé à déployer la technologie du multiplexage par répartition orthogonale de la fréquence (OFDM), qui est plus sûre encore.

Serai-je capable d'utiliser un réseau privé virtuel (RPV) avec votre service ? Est-ce fiable?

GROUPE-ACCES supporte les RPV. Il n'y a d'ailleurs aucun problème à utiliser les RPV basés sur le protocole SSL à l'intérieur du réseau. Notre réseau de données est tout aussi sécuritaire que les technologies câblées telles que les lignes d'accès numérique (DSL) et les modems câbles. Peu importe le type de connexion Internet que vous utilisez, il est recommandé d'avoir un logiciel antivirus et de prendre les mesures fondamentales nécessaires pour empêcher que des internautes malveillants aient accès aux fichiers contenus dans votre ordinateur

Comment le sans fil se compare-t-il aux lignes d'accès numérique et au câble?

La technologie sans fil peut fournir des bandes passantes supérieures (beaucoup plus rapides) et une meilleure disponibilité en zones rurales, tout en permettant aux clients qui requièrent de hautes vitesses pour leurs TI et une bande passante plus importante de réaliser des économies significatives. Les lignes d'accès numérique sont limitées en termes de distance et de vitesse, selon l'emplacement du bureau central des compagnies de téléphone, en plus d'être encore difficiles d'accès à plusieurs communautés rurales. Il en va de même pour les systèmes par câble qui peuvent devenir congestionnés lorsque les utilisateurs partagent un même câble et se disputent la bande passante. Un autre avantage de la connectivité sans fil est la gestion. Le réseau de **GROUPE-ACCES** permet l'extensibilité lorsque vos besoins en bande passante s'accroissent. Un simple coup de fil suffit pour que nous augmentions votre capacité.

Comment le sans fil se positionne-t-il par rapport aux services à large bande par satellite?

La technologie sans fil peut fournir une bande passante supérieure (beaucoup plus rapide) que les services à large bande par satellite, tout en se traduisant en économies d'échelle pour les clients. La large bande par satellite est plus affectée par la mauvaise température en raison des imposantes distances à couvrir (le signal doit voyager sur 40 000 km). Ceci peut aussi causer des temps de latence plus importants, susceptibles d'affecter la téléphonie vocale et les vidéo-transmissions. À l'heure actuelle, un important pourcentage de nos nouveaux clients abandonnent la large bande par satellite pour le sans fil.

Pourquoi les compagnies de téléphone et de câblodistribution n'offrent-elles pas cette technologie?

Les compagnies de téléphone et de câblodistribution fournissent leurs services Internet par le biais de fils reliés à votre domicile. Dans les zones rurales et semirurales, les coûts inhérents à l'exploitation de ce système de fils atteignant chacune des maisons sont exorbitants. La technologie sans fil permet à **GROUPE-ACCES** d'atteindre les foyers et les entreprises qui ne bénéficient pas de services à large bande, basés sur la téléphonie ou la câblodistribution. **GROUPE-ACCES** s'est fixé comme objectif de fournir des services haute vitesse abordables à l'échelle des Laurentides.

Qu'en est-il de la distance à vue et de l'absence de visibilité directe ? Les édifices et les obstructions ne sont-ils pas des obstacles?

GROUPE-ACCES combine la technologie de la distance à vue et celle de l'absence de visibilité directe à l'intérieur de son réseau. Les applications de la distance à vue exigent que l'antenne de l'abonné soit capable de « voir » l'antenne de la tour. **GROUPE-ACCES** a déployé plus de 100 tours dans les Laurentides pour une meilleure couverture du territoire desservi.

Pourquoi GROUPE-ACCES possède-t-il autant de tours et de points de relais?

GROUPE-ACCES choisit l'emplacement de ses tours et points de relais de façon à offrir une couverture optimale. Autrement dit, il est souvent nécessaire de créer du chevauchement pour assurer une couverture maximale sur un territoire donné. Même si une tour peut transmettre et recevoir à des distances de 10 milles ou plus, de nombreuses obstructions peuvent se poser en travers du réseau dans les endroits moins hospitaliers. Les montagnes, les arbres, les vallées et les édifices, pour ne nommer que ceux-là, peuvent devenir autant d'obstacles à la communication. Avec le chevauchement, **GROUPE-ACCES** a créé un réseau d'emplacements qui permet une accessibilité et disponibilité accrues pour ses services à large bande. Malgré tout, en dépit de ce déploiement de tours MROF (multiplexage par répartition orthogonale de la fréquence), la couverture n'est pas absolue.

À quoi ressemblent les antennes ? Qu'en est-il de leurs dimensions?

Les dimensions des antennes que nous utilisons vont de 2" x 6" pour l'antenne extérieure à 11" x 11" x 2" pour l'antenne directionnelle à panneau plat. Grâce à leur poids léger, ces antennes ne sont pas plus difficiles à installer qu'une antenne parabolique pour la télévision. Les câbles utilisés pour connecter l'antenne à l'unité de l'abonné présentent pour leur part un diamètre de 1/4" et 3/8", alors que les brides de fixation sont légèrement plus grandes.

Est-ce que cela exige d'avoir une antenne sur mon toit?

L'antenne est placée pour maximiser la réception du signal à distance de vue provenant de notre tour. Dans certains cas, l'antenne peut être installée sur le côté de la maison, sous l'avant-toit. Dans d'autres cas, l'antenne doit être montée sur le toit, la cheminée ou près d'un arbre.

Le signal créera-t-il des interférences ou fera-t-il l'objet d'interférences avec d'autres systèmes sans fil?

Ce à quoi on fait surtout allusion lorsqu'on parle de problèmes d'interférence résulte davantage d'un déploiement insuffisant du réseau, de l'emplacement inapproprié des antennes et du canal de fréquences sélectionné. Votre unité d'abonné émet un signal de très faible puissance; il y a donc très peu de probabilité qu'il interfère avec d'autres appareils. Industrie Canada exige d'ailleurs des fournisseurs de systèmes sans fil qu'ils ne causent pas d'interférence avec les autres fournisseurs de sans fil. Occasionnellement, votre téléphone sans fil de 2,4 GHz ou de 900 MHz pourrait causer de l'interférence. Si tel est le cas, nous vous recommandons d'utiliser plutôt une fréquence de 5,8/6.0 GHz.

Pourquoi ai-je perdu mon signal?

Ceci peut se produire si la distance à vue de votre antenne au point d'accès est bloquée. Il pourrait s'agir autant d'un arbre que d'un nouvel ajout à la maison de votre voisin. Il pourrait aussi s'agir d'un dérangement temporaire causé par des systèmes atmosphériques sévèrement perturbés qui brouillent la distance à vue et nuisent à la transmission du signal. S'il y a un problème de réception du signal dans votre région, notre système d'exploitation du réseau nous en avise immédiatement pour que le service soit rétabli dans les meilleurs délais.

Qu'advient-il si je possède plus d'un ordinateur?

La solution mise de l'avant par **GROUPE-ACCES** permet que plusieurs ordinateurs soient connectés – soit par le sans fil ou le raccordement fixe – au routeur sans fil se trouvant à l'intérieur de votre maison. Vous pouvez facilement avoir plus de quatre ordinateurs en fonction dans la maison, ou sur le patio. Pourquoi pas?

Que faire si mon ordinateur n'a pas de carte d'interface réseau?

La plupart des nouveaux ordinateurs sont équipés pour la technologie sans fil. Plusieurs ordinateurs sont munis à l'achat d'une carte d'interface réseau 10/100 Ethernet –que vous pouvez connecter au routeur fourni. Sinon, vous pouvez trouver une carte réseau de type 10/100 chez la plupart des détaillants de matériel électronique ou auprès des magasins en ligne. Le routeur inclus avec l'unité fournit des points de connexion (appelés *points d'accès* ou *jacks*) vous permettant de connecter vos ordinateurs aux câbles Ethernet. Branchez une extrémité du câble au routeur et l'autre extrémité à l'adaptateur de réseau Ethernet de l'ordinateur. Les routeurs sans fil permettent aux ordinateurs de se connecter de façon alternative via la technologie Wi-Fi si l'ordinateur possède un adaptateur de réseau Wi-Fi..

Quels systèmes d'exploitation sont compatibles avec le service Internet haute vitesse de GROUPE-ACCES?

Windows/PC: Windows ME, 2000, XP, Vista ou version plus récente

Mac: OS9, OS 10.2 ou de plus grande puissance. Note : certains systèmes MAC pourraient ne pas être compatibles avec notre cryptage 128 bits – ce qui vous obligerait à aller vers du 64 bits.

Est-il nécessaire de signer un contrat?

GROUPE-ACCES vous offre ses services inconditionnellement. Vous pouvez y mettre fin en tout temps sans pénalité. Vous êtes cependant responsable de donner un avis de 90 jours et payer jusqu'à la fin de ces 3 mois. Dans certains cas, **GROUPE-ACCES** peut offrir des contrats de 1, 2 ou 3 ans dépendamment du coût initial des équipements et de l'installation.

En quoi consiste la politique de confidentialité de GROUPE-ACCES?

GROUPE-ACCES applique une politique de confidentialité très stricte. Jamais nous ne partageons les informations relatives à nos abonnés avec d'autres entreprises. Votre adresse électronique et vos informations personnelles sont traitées de façon à assurer votre sécurité. Par ailleurs, **GROUPE-ACCES** ne contrôle, ni ne tient de liste de contrôle d'activités Internet autres que celles liées à votre usage en tant qu'abonné(e). **GROUPE-ACCES** se réserve cependant le droit de tenir un registre des activités publiquement accessibles liées à l'hébergement sur le serveur et de les restreindre au besoin. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité sur notre site Web.

Étant donné que le routeur qui vous est fourni est sécurisé, celui-ci devient en fait le coupe-feu qui vous protégera contre les intrusions dans votre système. Pour lui permettre de bien jouer son rôle, vous devriez désactiver le coupe-feu des logiciels dans chacun de vos ordinateurs..

Comment savoir si je peux bénéficier du service à large bande de GROUPEACCES?

Visitez notre site Web et cliquez sur le bouton « Vérifier la disponibilité » dans la section « Sans-fil » (http://www.acces.com/fr/services/wireless-connectivity_form.asp) ou envoyez-nous un courriel ! C'est avec plaisir que nous ferons la vérification pour vous, à savoir si notre capacité de couverture englobe votre adresse.

Comment dois-je procéder pour obtenir une adresse électronique?

Tous nos clients du secteur résidentiel peuvent avoir jusqu'à 5 adresses électroniques. Ce nombre est de 10 pour le secteur commercial. Pour en faire la demande, il vous suffit de communiquer avec nous par courriel à info@acces.com et de nous soumettre votre liste (ex.: jcorneau@acces.com). Un membre de notre équipe vous fournira les instructions pour une ouverture de session, ainsi que vos mots de passe.

Offrez-vous un service de courriel-Web?

Tous nos clients ont accès à notre portail où un service courriel leur est offert. Pour y accéder, rendez-vous au www.acces.com et suivez le lien sur la page d'accueil

Quelle est la marche à suivre si notre routeur ou ordinateur semble ne plus répondre, ou si la connexion semble défaillante?

Certaines vérifications peuvent être effectuées avant de demander de l'aide par téléphone ou courrier électronique. D'abord, nous devons déterminer si le problème provient de votre ordinateur, de votre routeur ou de votre antenne, ou encore de notre point d'accès, ou s'il est généralisé à tout le système.

Étape 1: Vérifiez si votre routeur a attribué une adresse IP à votre ordinateur. Cette vérification peut être effectuée en utilisant les outils de diagnostic de votre ordinateur. Sinon, redémarrez votre routeur; il vous suffit de le débrancher avant de rétablir l'alimentation. Assurez-vous que les voyants lumineux témoignant de l'activité de l'Internet et du réseau local (LAN) sont allumés. Faites la même vérification pour le voyant lumineux du Wi-Fi si vous tentez d'établir une connexion via le sans fil. Vous pouvez également essayer d'établir une connexion par fil via le routeur directement. Si vous avez obtenu un IP, passez alors à l'étape

Étape 2: Vérifiez si votre antenne extérieure est adéquatement connectée au routeur. Pour ce faire, assurez-vous que le voyant lumineux de l'Internet est activé sur le routeur. Suivez aussi le fil partant du routeur qui se branche dans le répartiteur de puissance provenant de l'antenne sur votre toit. Ce fil se situe généralement près de votre routeur ou dans votre sous-sol. S'il y a des lumières sur le répartiteur, assurez-vous qu'elles sont vertes. S'il n'y en a pas, essayez de réactiver votre antenne en coupant l'alimentation et en rebranchant l'unité. Retournez ensuite à votre ordinateur pour faire un nouvel essai.

Étape 3: Si rien de tout cela ne fonctionne et que vous n'obtenez pas l'accès par ligne commutée (modem ou autre moyen), communiquez avec notre service d'assistance technique au 514-766-3311, poste 230 ou 231. Si vous avez un accès à Internet commuté ou par cellulaire, vous pouvez nous envoyer un courriel à support@acces.com. Toutes les demandes d'assistance sont lues en deçà de 4 heures, sauf pour la période se situant entre 22:00 heures et 08:00 heures. S'il s'agit d'une panne générale affectant tout le système, vous n'obtiendrez probablement pas de réponse puisque les techniciens du réseau auront déjà reçu une alerte. De la même façon, si la panne dépend d'un de nos fournisseurs de réseau en amont, ils auront également été alertés par nous.

Devrais-je réinitialiser mon routeur ou mon antenne radio?

Jamais!!! Évitez de presser sur le bouton caché dans une cavité placée à l'arrière de votre routeur, en retrait, ou sous votre antenne. Un tel geste aurait pour effet d'effacer toute la mémoire et ne devrait être posé que par un technicien qualifié ou sur demande d'un membre de notre équipe d'assistance technique. Advenant que l'un ou l'autre de ces équipements soient réinitialisés, des frais de reprogrammation de 75 \$ s'appliquent, auxquels s'ajoutent les frais pour le déplacement aller-retour à votre domicile.

De quelles vitesses vais-je réellement bénéficier?

Les vitesses annoncées dans nos publicités correspondent au maximum disponible pour le forfait spécifique auquel vous êtes abonné(e). La vitesse minimale disponible n'est pas indiquée puisque celle-ci dépend de facteurs variables, incluant le trafic global sur l'Internet.

Quels autres services fournissez-vous?

- Hébergement sur le Web
- Hébergement Microsoft Exchange
- Services de courrier électronique utilisant la solution BlackBerry Enterprise Server
- Enregistrement de noms de domaine et certificats en rapport avec le protocole SSL
- Accès à large bande ADSL (ligne d'abonné numérique à débit asymétrique) valable pour le Québec et l'Ontario
- Services de conception de sites Web
- Voix sur IP (téléphonie IP) : *à venir bientôt !*

Configuration de votre logiciel de courrier électronique

Note: Pour tous les programmes informatiques de courrier électronique, configurez le serveur de courrier électronique sortant comme suit:

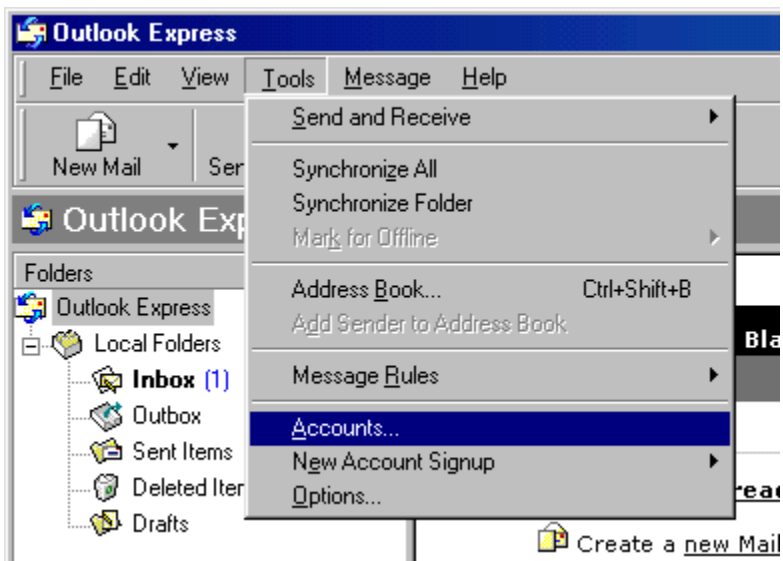
smtp.sansfilquebec.com

Configuration du POP3 : Utilisez le même nom de compte POP3 que celui de votre compte personnel à domicile – c'est-à-dire pop3.sympatico.ca ou mail.videotron.ca

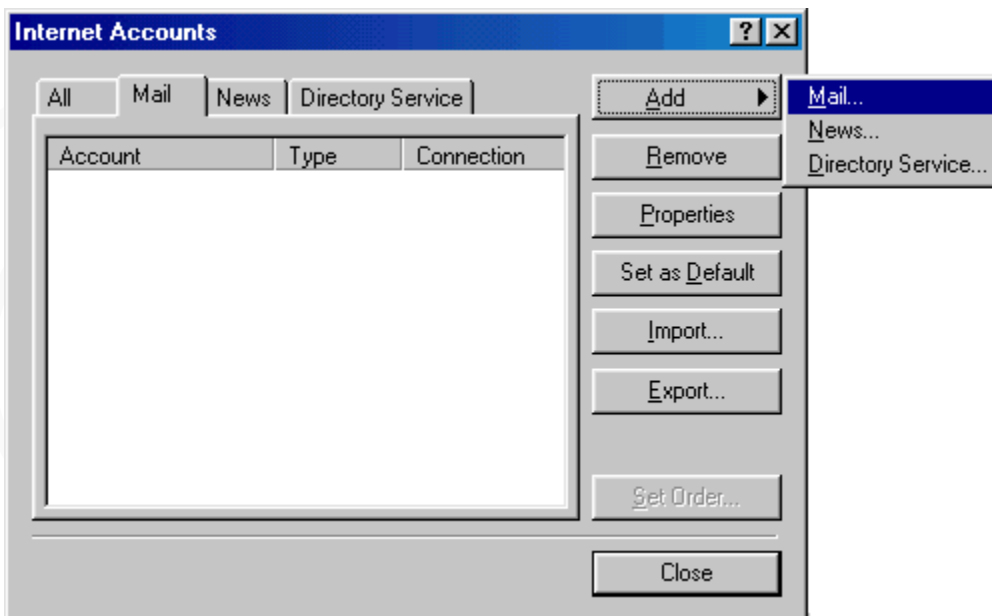
Configuration d'Outlook et d'Outlook Express

Pour configurer ce client du courrier électronique avec le relais *POP* avant *SMTP*::

1. Ouvrir Outlook Express.
2. Dans la barre de menu, dirigez-vous vers le menu déroulant de l'option *Outils* et sélectionnez *Comptes*.



3. Sur la page qui apparaît, cliquez sur *Ajouter* et sélectionnez *Courrier*.



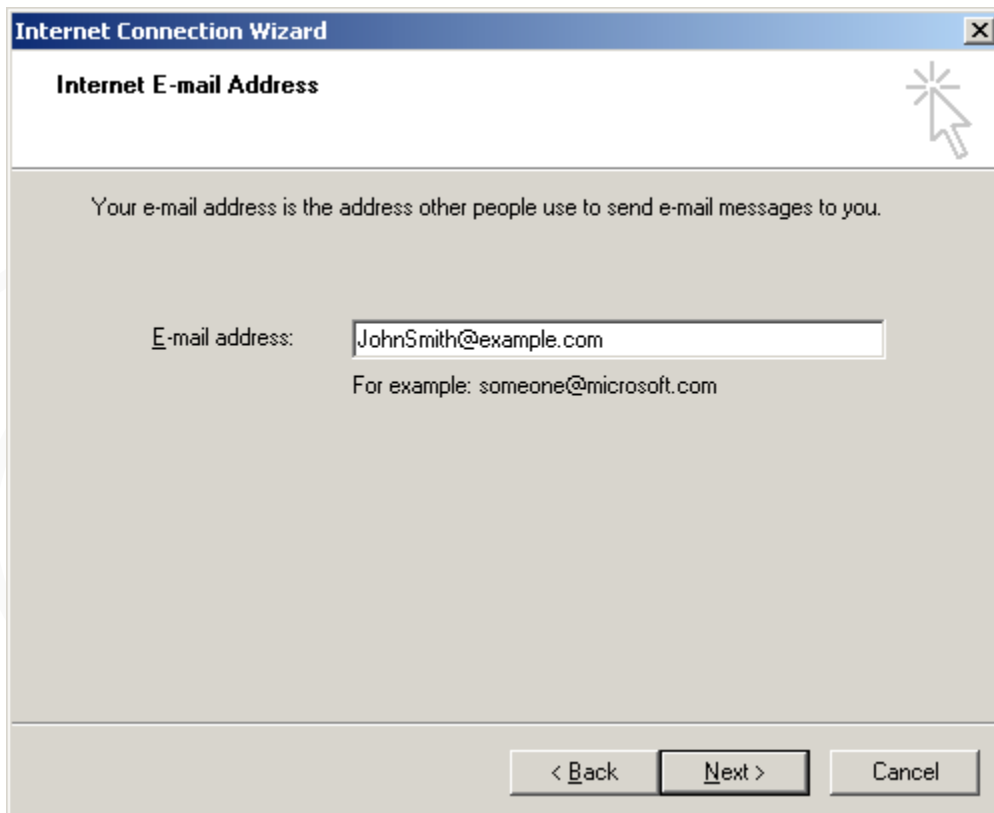
4. Sur la page *Assistant* qui apparaît, entrez votre nom dans le champ et cliquez sur *Suivant* pour avancer à la prochaine étape.

Note: lors de l'envoi de courrier électronique, ce nom apparaîtra.



The screenshot shows a window titled "Internet Connection Wizard" with a close button in the top right corner. The main heading is "Your Name". Below the heading is a mouse cursor icon. The text reads: "When you send e-mail, your name will appear in the From field of the outgoing message. Type your name as you would like it to appear." There is a text input field labeled "Display name:" containing the text "John Smith". Below the input field is the text "For example: John Smith". At the bottom of the window are three buttons: "< Back", "Next >", and "Cancel".

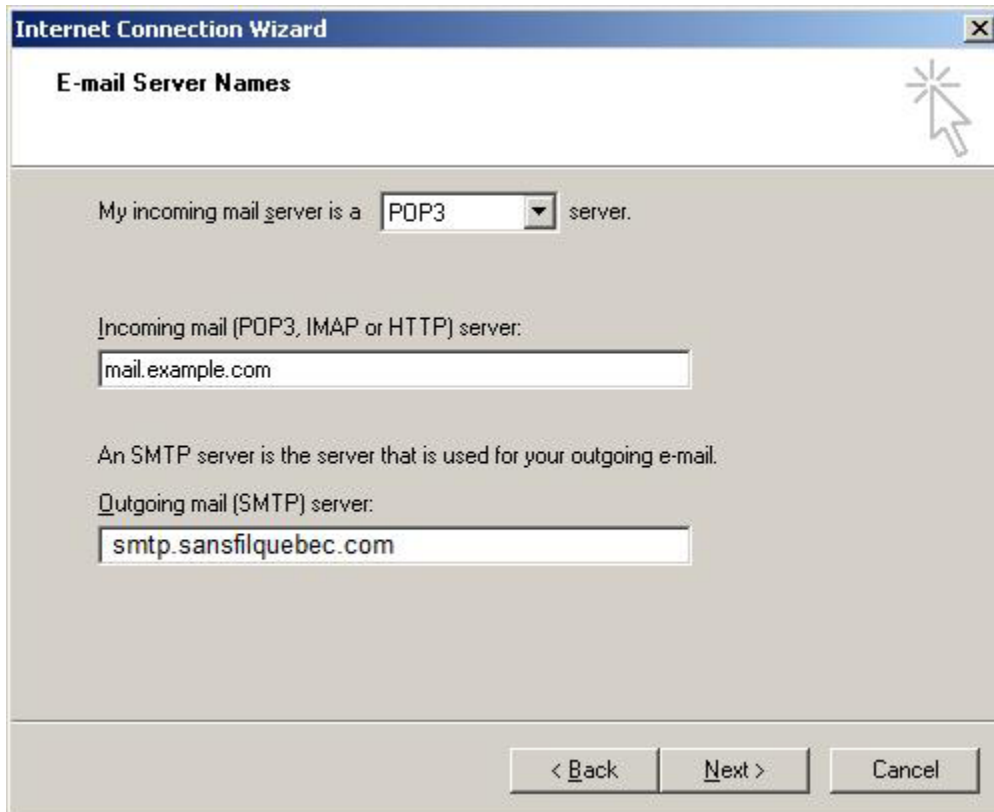
5. Sur la page qui apparaît, entrez votre *Adresse de messagerie* électronique et cliquez sur *Suivant* pour avancer à la prochaine étape.



The screenshot shows a window titled "Internet Connection Wizard" with a close button in the top right corner. The main heading is "Internet E-mail Address". Below the heading is a mouse cursor icon. The text reads: "Your e-mail address is the address other people use to send e-mail messages to you." There is a text input field labeled "E-mail address:" containing the text "JohnSmith@example.com". Below the input field is the text "For example: someone@microsoft.com". At the bottom of the window are three buttons: "< Back", "Next >", and "Cancel".

6. Sur la page qui apparaît:

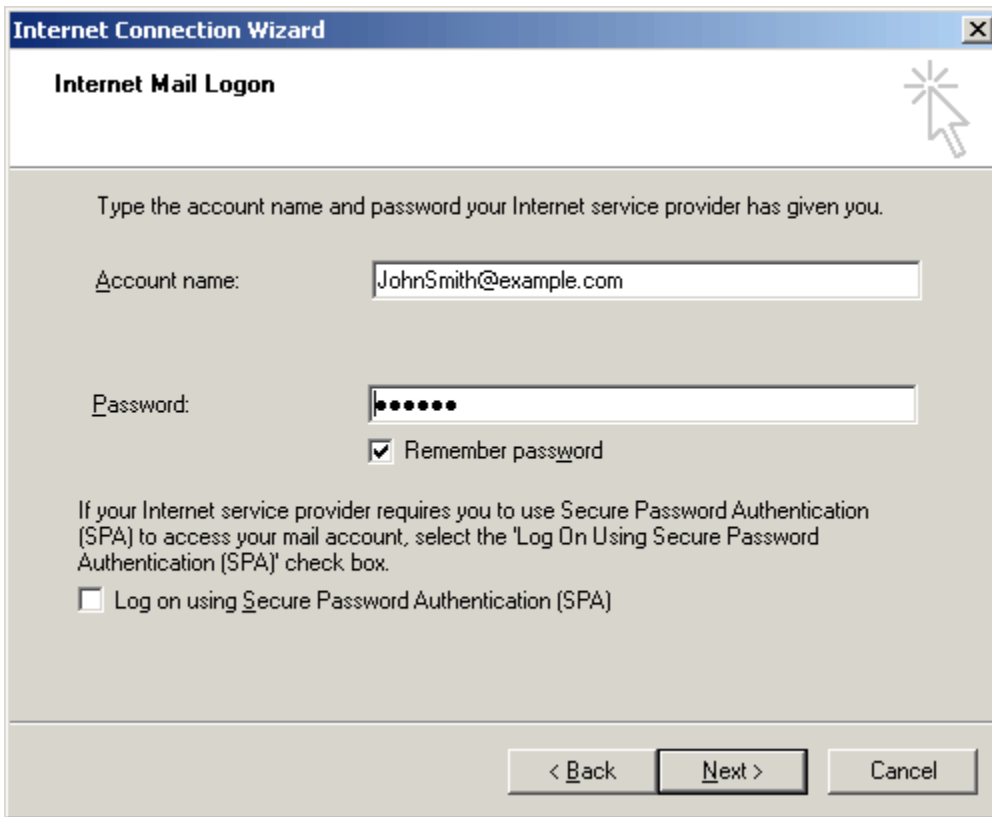
- dans la boîte à menu déroulant, choisissez *POP3* comme *serveur de messagerie pour courrier entrant*. Utilisez le même nom de compte POP3 que celui de votre compte personnel à domicile/, c'est-à-dire *pop3.sympatico.ca*
- entrez le *Nom du serveur de messagerie* pour le *Courrier entrant* et le *Courrier sortant* ;
- entrez **smtp.sansfilquebec.com** en tant que serveur de courrier sortant
- cliquez sur *Suivant* pour poursuivre.



The screenshot shows a Windows dialog box titled "Internet Connection Wizard" with a sub-header "E-mail Server Names". The dialog is set to "POP3" in a dropdown menu. Below this, there are two text input fields: "Incoming mail (POP3, IMAP or HTTP) server:" containing "mail.example.com" and "Outgoing mail (SMTP) server:" containing "smtp.sansfilquebec.com". At the bottom, there are three buttons: "< Back", "Next >", and "Cancel". A mouse cursor is pointing at a star icon in the top right corner of the dialog.

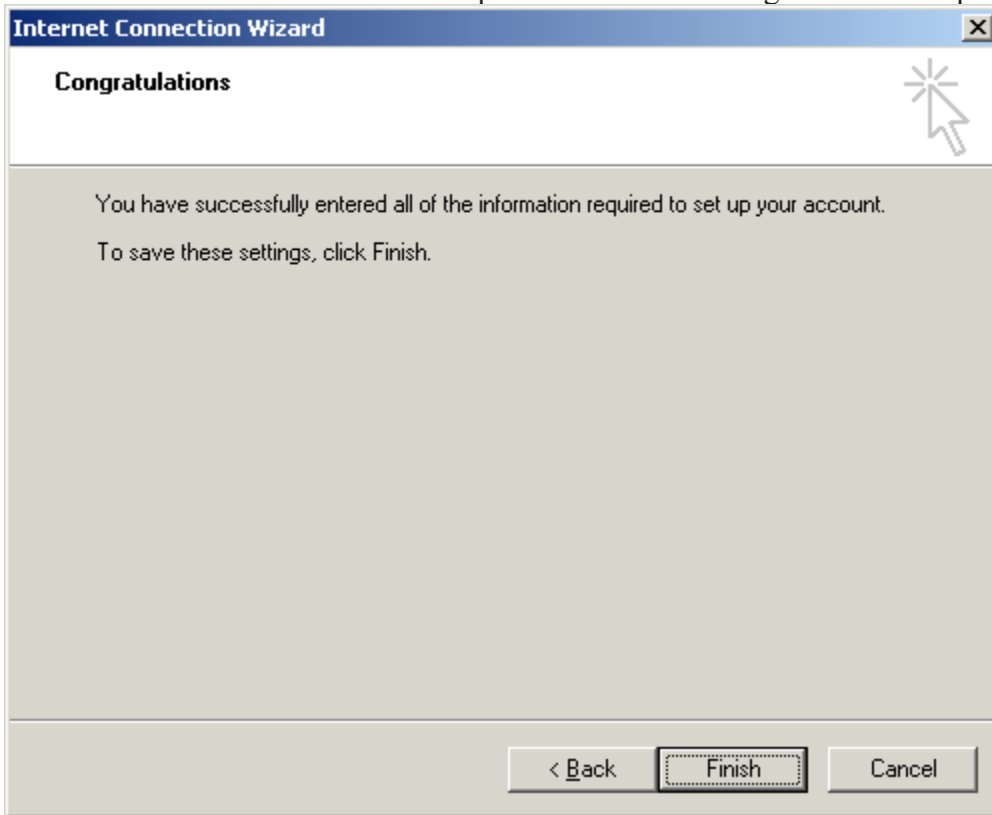
7. Sur la page qui apparaît:

- assurez-vous d'inscrire votre adresse **complète** de messagerie électronique dans le champ *Nom du compte*;
- entrez le *Mot de passe* de votre boîte de messagerie dans le champ *Mot de passe*;
- cochez la case *Enregistrer le mot de passe* pour vous éviter d'avoir à l'entrer chaque fois que vous vérifiez votre boîte de messagerie ou envoyez des courriels;
- cliquez sur *Suivant* pour poursuivre



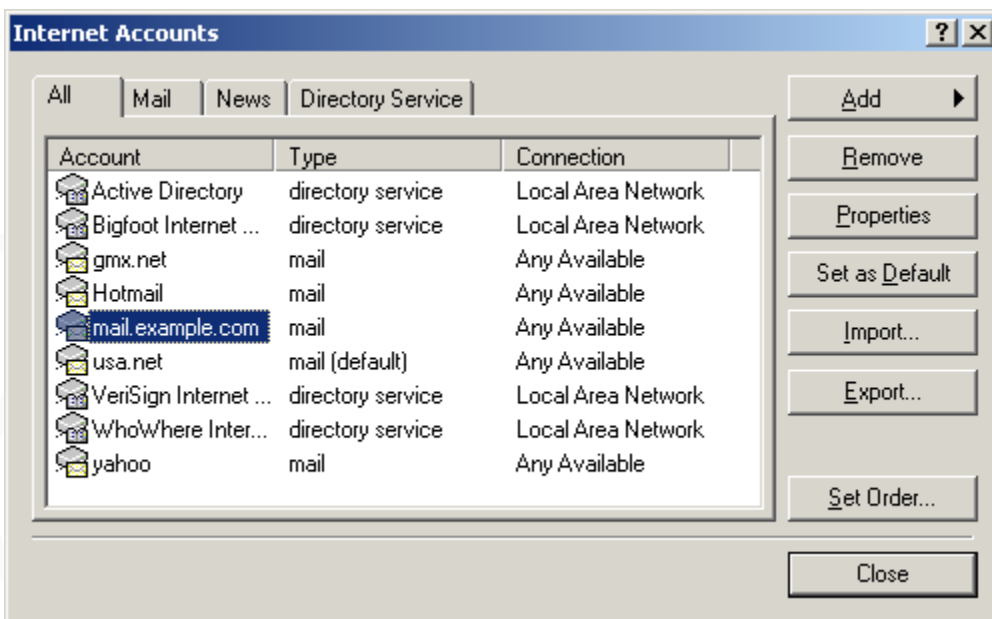
The image shows a screenshot of the 'Internet Connection Wizard' dialog box, specifically the 'Internet Mail Logon' step. The window title is 'Internet Connection Wizard' and the subtitle is 'Internet Mail Logon'. The main text reads: 'Type the account name and password your Internet service provider has given you.' There are two input fields: 'Account name:' with the value 'JohnSmith@example.com' and 'Password:' with a masked password of six dots. Below the password field is a checked checkbox labeled 'Remember password'. At the bottom, there is a paragraph of text: 'If your Internet service provider requires you to use Secure Password Authentication (SPA) to access your mail account, select the 'Log On Using Secure Password Authentication (SPA)' check box.' Below this text is an unchecked checkbox labeled 'Log on using Secure Password Authentication (SPA)'. At the bottom of the dialog are three buttons: '< Back', 'Next >', and 'Cancel'.

8. Sur la page qui apparaît, cliquez sur *Terminer* pour sauvegarder les paramètres choisis et retourner à la liste des comptes de courrier/messagerie électronique

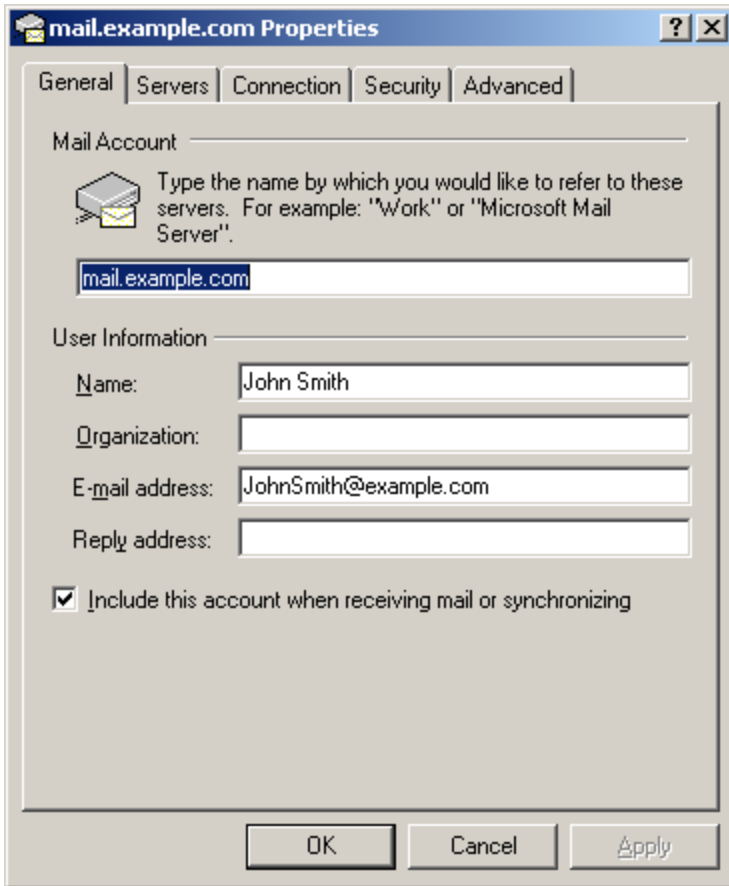


9. Maintenant que vous avez créé votre compte de courrier électronique, sélectionnez *Comptes* parmi le menu déroulant de l'option *Outils* que vous trouvez dans la barre de menu.

10. Dans la fenêtre *Comptes Internet*, sélectionnez le compte de courrier nouvellement créé et cliquez sur *Propriétés* pour éditer les paramètres de votre compte de courrier/messagerie électronique.



11. Sur la page *Propriétés* qui apparaît, sélectionnez l'onglet *Général* et cochez les paramètres de votre compte de courrier/messagerie électronique.



The image shows a Windows-style dialog box titled "mail.example.com Properties". It has five tabs: "General", "Servers", "Connection", "Security", and "Advanced". The "General" tab is selected. The dialog contains the following fields and options:

- Mail Account:** A text field containing "mail.example.com". Above it is a small envelope icon and the text: "Type the name by which you would like to refer to these servers. For example: 'Work' or 'Microsoft Mail Server'".
- User Information:** A section with four text fields:
 - Name:** "John Smith"
 - Organization:** (empty)
 - E-mail address:** "JohnSmith@example.com"
 - Reply address:** (empty)
- Include this account when receiving mail or synchronizing:** A checked checkbox.
- Buttons:** "OK", "Cancel", and "Apply" at the bottom.

Ici, vous pouvez :

- décider du nom qui apparaîtra dans vos communications
- établir le nom devant figurer sur vos messages de réponse (qui devrait être le même que celui de votre courrier électronique).

12. Cliquez sur *Appliquez* et sur *OK* pour sauvegarder les paramètres choisis.

Matériel didactique animé pour visualisation en ligne

Visitez notre Centre d'assistance technique conçu à l'intention de notre clientèle où vous pourrez visualiser des démonstrations interactives sur le processus à suivre pour créer votre compte. L'adresse de ce centre est: <http://www.clientsupportcentre.net/?page=movies>

Avis : Nos conditions et modalités sont sujettes à changement sans préavis de notre part. Un maximum d'énergie sera déployé pour garder notre site Internet à jour en tout temps et faire en sorte qu'il reflète les changements les plus importants.

Dernière mise à jour du document: 29 septembre 2011

