



La Fibre d'Orange

**Vous rapprocher
de l'essentiel**



La Fibre d'Orange, qu'est-ce que c'est ?

La fibre optique est un câble composé d'une multitude de fils (de la taille d'un cheveu), en verre ou en plastique, véhiculant un signal lumineux.

Le signal injecté dans la fibre est capable de transporter de grandes quantités de données à la **vitesse de la lumière** sur plusieurs centaines, voire milliers de kilomètres. C'est une solution très haut débit, allant jusqu'à plus de **300 Mb/s**.

La fibre optique permet d'accéder à une multitude de services numériques tels que **l'Internet, la téléphonie et la télévision**. Elle permet le transport de l'information avec un débit plus de **10 fois supérieur à celui de l'ADSL**.



A quoi sert la fibre optique ?

La fibre optique offre une connexion internet très haut débit et stable, qui permet d'effectuer plusieurs usages simultanés sans perte de qualité, notamment :

- La navigation Internet.
 - La télévision HD.
 - La voix sur Internet.
 - L'envoi de fichiers lourds.
 - Les téléchargements ultra-rapides.
 - La visio-conférence.
 - Les jeux en ligne.
- Etc.



Comment y avoir accès ?

Pour avoir accès à la Fibre d'Orange, il suffit d'être dans une zone fibrée, dans une cité ou un immeuble fibré(e).

Consignes pour le fibrage de votre logement

- Vous avez la possibilité de vérifier la disponibilité de la fibre dans votre quartier en vous rendant sur l'adresse <https://laboutique.orange.ci/internet/eligibilite> ou en contactant le service clients au **09 09 / 27 20 30 09 09**.
- Si vous êtes propriétaire ou syndic, vous devez vous assurer que votre logement est fibré. Pour cela, il vous suffit de contacter Orange Côte d'Ivoire.
- Si vous êtes copropriétaire, vous devez d'abord obtenir l'accord de votre syndicat afin de pouvoir fibrer votre immeuble ou votre cité. Puis, contactez Orange Côte d'Ivoire pour le fibrage de votre logement.
- Après votre souscription, un rendez-vous avec un technicien est convenu.
- Vos équipements vous sont remis automatiquement si vous souscrivez en boutique. Sinon, vous les recevrez à votre domicile le jour du rendez-vous.
- Votre installation est effectuée dans un délai de 10 jours.

Les offres pour les résidentiels (particuliers) avec des services adaptés

	Fibre access 10 Mb/s	Fibre access 20 Mb/s	Fibre découverte 50 Mb/s	Fibre Plus 100 Mb/s	Fibre premium 200 Mb/s	Fibre Must 300 Mb/s
	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus (en option) 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus (en option) 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus 1 adresse IP fixe Smart Wifi	Connexion illimitée 1 Adresse mail Orange 1 Antivirus 1 adresse IP fixe Smart Wifi
	Ligne téléphonique	Ligne téléphonique Appels illimités soir et week-end	Ligne téléphonique Appels illimités soir et week-end 60 mn vers les mobiles***	Ligne téléphonique Appels illimités soir et week-end 60 mn vers les mobiles		
			Forfait mobile ¹ Pass mix mois 120 min + 2 Go	Forfait mobile ² Pass mix mois 240 min + 4 Go		
			TV d'Orange avec Canal+ Bouquet Canal Access MyCanal	TV d'Orange avec Canal+ Bouquet Canal Evasion My Canal		
				Service Multimédia		
			Fiberbox à 5 000 F	Fiberbox offert		
Prix sans TV	15 000F/mois	20 000F/mois	25 000F/mois	35 000F/mois	65 000F/mois	85 000F/mois
Prix avec TV			30 000F/mois	45 000F/mois	75 000F/mois	85 000F/mois

¹Forfait mobile non inclus dans l'offre 50 Mb sans TV

²Forfait mobile pour l'offre 100 Mb : Pass mix mois 180 min + 3Go

(**) Grâce au partenariat entre Orange et Netflix, profitez de la qualité du réseau Orange pour regarder vos séries préférées sur Netflix (à partir du 14 Février 2022)

(***) Forfait disponible uniquement sur les offres avec TV

NB : Offre avec engagement 12 mois sous réserve d'éligibilité

Mode de paiement : Orange Money et espèces (en agence)

Les offres destinées aux professionnels, PME-PMI avec des services adaptés à leurs besoins

	Fibre Pro access 10 Mb/s	Fibre Pro access 20 Mb/s	La Fibre Pro 50 Mb/s	La Fibre Pro 100 Mb/s	La Fibre Pro 200 Mb/s	La Fibre Pro 300 Mb/s
	Connexion illimitée 1 Antivirus (en option) 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Antivirus (en option) 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Antivirus 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 antivirus 1 adresse IP fixe	Connexion illimitée 1 Antivirus 1 adresse IP fixe Smart Wifi	Connexion illimitée 1 Antivirus 1 adresse IP fixe Smart Wifi
	Ligne téléphonique	Ligne téléphonique	Ligne téléphonique Appels illimités du lundi au vendredi de 08H à 18H et Samedi 09H à 12H 60 mn vers les mobiles**	Ligne téléphonique Appels illimités du lundi au vendredi de 08H à 18H et Samedi 09H à 12H 60 mn vers les mobiles		
			Flotte mobile ¹ 2 lignes mobile avec intraflotte	Flotte mobile ² 4 lignes mobile avec intraflotte	Flotte mobile 5 lignes mobile avec intraflotte	
			Mail Pro Nom de domaine national ou inter 5 adresses mails Pro	Mail Pro Nom de domaine national ou inter 10 adresses mails Pro	Mail Pro Nom de domaine national ou inter 20 adresses mails Pro	ICT Pack sécurité lite*
	Fiberbox à 35 000F	Fiberbox à 15 000F	Fiberbox à 5 000F	Fiberbox offert	Fiberbox offert	Fiberbox offert
Prix sans service Pro	15 000F/mois	20 000F/mois	25 000F/mois	35 000F/mois	65 000F/mois	85 000F/mois
Prix avec service Pro			30 000F/mois	45 000F/mois	75 000F/mois	85 000F/mois

(1) Forfait mobile non inclus dans l'offre 50 Mb sans Service Pro

(2) Forfait mobile pour l'offre 100 Mb sans service Pro : Pass mix mois 180 min + 3 Go

(**) Forfait disponible uniquement sur les offres avec service Pro

NB : La flotte mobile, le mail Pro et les services ICT sont disponibles uniquement sur les offres packagées (tarif avec service Pro)

Les accessoires



Téléphone fixe à partir
de 12 500 F



Répéteur DEVOLO
PLC + 1200 Wifi AC :
100 000 F



Stabilisateur
électrique : 15 000 F



Répéteur wifi
AC COMFAST :
40 000 F



Internet Security 1 poste : 10 000 F
Internet Security 3 postes : 20 000 F



Répéteur DEVOLO
Wifi AC :
40 000 F

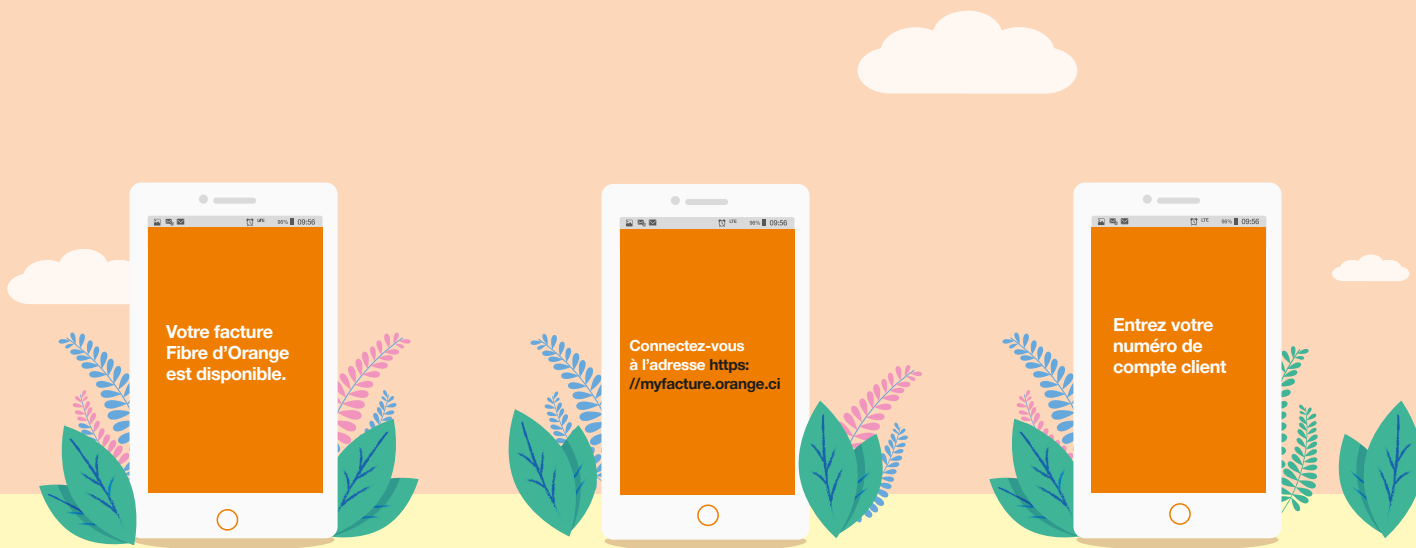


Stabilisateur
électrique : 15 000 F

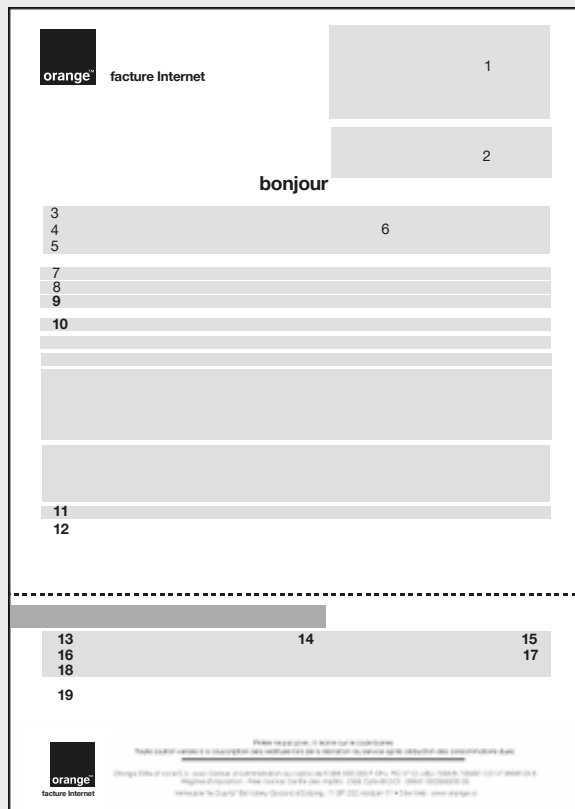
Comment consulter ma facture Fibre d'Orange ?

Chaque mois, vous recevrez un SMS vous informant de la disponibilité de votre facture Fibre d'Orange. Connectez-vous simplement à l'adresse <https://myfacture.orange.ci> avec votre numéro de compte client pour la consulter.

Votre numéro de compte client vous sera communiqué lors de votre prise d'abonnement. Il est également visible sur l'application Orange et moi - Rubrique « **Ma Box Orange** ».



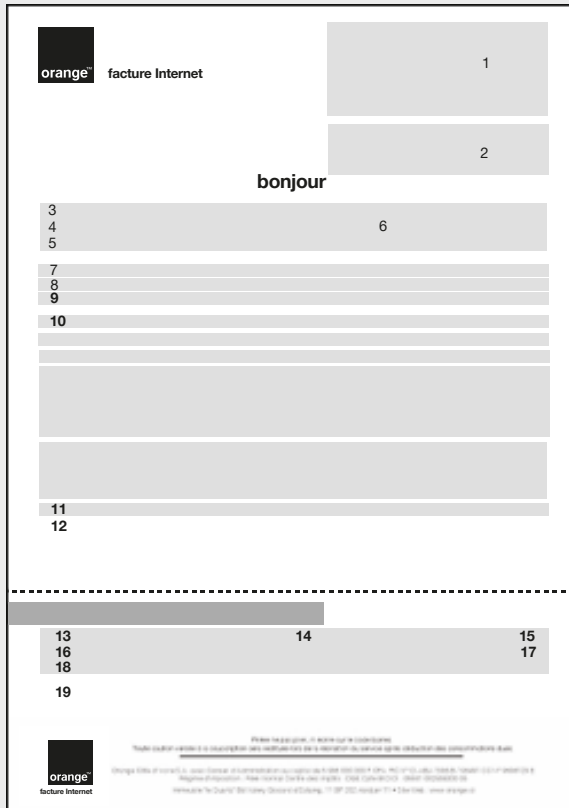
Comment lire ma facture Fibre d'Orange ?



Voilà à quoi correspondent les informations sur votre facture Fibre d'Orange.

- 1 Informations Service Clientèle d'Orange Côte d'Ivoire
- 2 Votre nom et votre adresse
- 3 et 19 Période de facturation
- 4 et 17 Numéro de la facture
- 5 et 14 Votre numéro de compte client
- 6 et 16 Date limite de paiement
- 7 Montant total de la facture précédente
- 8 Sommes des opérations enregistrées sur le compte pouvant réduire ou augmenter le total des transactions (paiement, TVA, ajustement, annulation)
- 9 Solde du compte avant la facture de la période (1)

Comment lire ma facture Fibre d'Orange ?



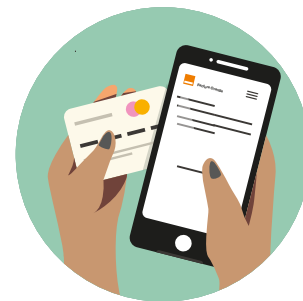
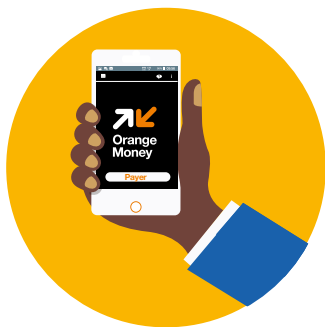
- 10** Données de facture de la période
 - Récurrent mensuel : total des forfaits et options facturés pour l'ensemble des lignes du compte
 - Autres services et produits facturés : l'ensemble des services et produits facturés autres que le récurrent (rattrapage de facture, chèque impayé, remplacement de carte SIM, option facturation détaillée)
 - Communications réseaux : total des communications effectuées par chaque numéro du compte facturé après épuisement du récurrent mensuel
 - Taxe télécommunication : taxe sur les communications prélevée par l'Etat
 - Total TTC : montant TTC de la facture de la période (2)
- 11** et **18** Montant total à payer (3) = (1) + (2)
- 12** Message d'information pour vous
- 13** et **19** Coupon détachable à joindre au règlement
- 14** Votre nom
- 19** Différents modes de règlement de la facture

Comment payer ma facture Fibre d'Orange ?

Pour régler votre facture Fibre d'Orange, vous disposez de quatre options :

- Un prélèvement bancaire automatique qui vous donne droit à des tarifs préférentiels.
- Le paiement par Orange Money via le **#144*252#** ou via l'espace client Orange à l'adresse <https://espaceclient.orange.ci/facturier>.
- Le paiement par carte bancaire via votre espace client à l'adresse <https://espaceclient.orange.ci/facturier>.
- Le paiement en espèces ou par chèque dans nos agences.

Retrouvez la liste de nos agences sur le www.orange.ci.



Comment régler ma facture par Orange Money via USSD ?

1

#144*252#

Composez le
#144*252#.

2

Paiement
de factures Fibre.
Veuillez entrer votre
numéro de téléphone
fixe Orange CI.

0 : Retour
00 : Accueil

Entrez le numéro
de téléphone fixe
associé à votre
abonnement fibre.

3

Veuillez sélectionner
la facture à payer.
1 : Num facture :
0002684327062020 –
Montant : 30 763 F CFA

0 : Retour
00 : Accueil

Sélectionnez
la facture à payer.

4

Paiement
de factures Fibre.
Le règlement de votre
ligne abonnement Fibre
concernant la facture :
0002684327062020,

Montant : 30 763 F CFA
Période de
facturation : 01-06 - ...
6 : Prochain

Validez le paiement en entrant
votre code secret Orange Money.

5

2020
Frais OM : 200 F CFA
Veuillez entrer votre
code secret.

0 : Retour
00 : Accueil

Comment régler ma facture par l'Appli Orange Money via Android / iOS ?

Parcours client

1 Android et iOS



Choisissez « payer mes factures »



Puis « Paiement de facture Orange »



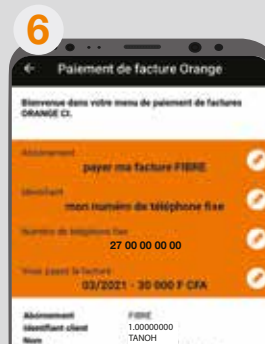
Cliquez sur « Payer ma facture Fibre »



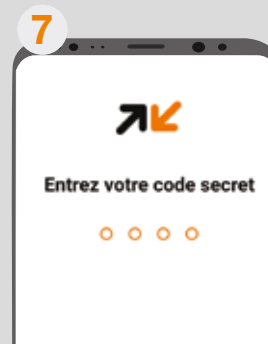
Sélectionnez et renseignez votre numéro fixe ou votre numéro client



Sélectionnez la facture à payer



1. Vérifiez les informations concernant la facture à payer
2. Cliquez sur « payer »



Entrez votre code secret et validez

Gérer votre Fibre du bout des doigts avec l'application « Ma Box Orange »

Suivre mes commandes

Suivez l'évolution de votre installation partout où vous êtes et recevez des notifications à chaque étape.



Gérer ma Fiberbox

Modifiez aisément à distance et à tout moment, le nom de votre Wifi ainsi que votre clé Wifi tout en ayant un regard sur les équipements connectés à votre fiberbox.



Suivre mes réclamations

En cas de besoin, initiez avec facilité votre réclamation et suivez en temps réel son avancement.



Gérer mes factures

Recevez vos factures et leurs dates d'échéance. Réglez directement vos factures par Orange Money.



Vous pouvez visualiser les infos sur votre abonnement et consulter l'état des services auxquels vous avez souscrit.

Vérifier l'état de mon abonnement



Vous recevrez des notifications et alertes sur la vie de votre réseau : travaux programmés, dysfonctionnements, offres, etc.

Rester en contact avec nous

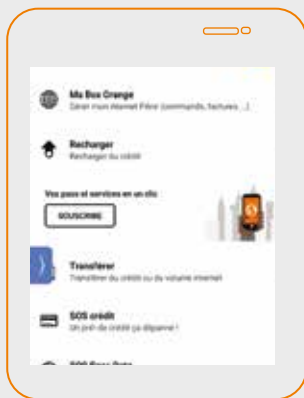


Vous disposez de plusieurs abonnements ? Vous pouvez les rattacher à votre compte et les suivre via une interface unique.

Consulter mes abonnements

« Ma box Orange » est accessible sur l'application Orange et moi, rubrique Ma Box Orange.

Comment avoir accès à Ma Box Orange ?



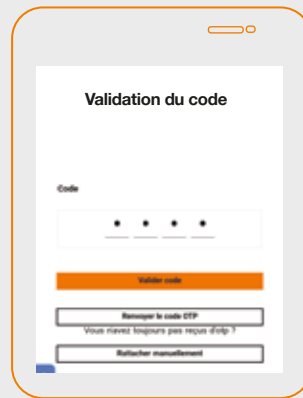
Allez sur Orange et moi. Sur le menu « **Ma Box Orange** », cliquez sur « **suivre** ».



Cliquez sur « **créer un nouveau compte** ».



Renseignez le formulaire qui s'affiche selon les recommandations et cliquez sur « **valider** ».



Vous recevrez par SMS un code à 4 chiffres à renseigner puis cliquez sur « **valider code** ».

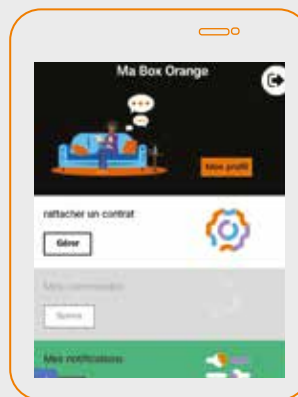
Votre compte est créé.

Comment avoir accès à Ma Box Orange ?

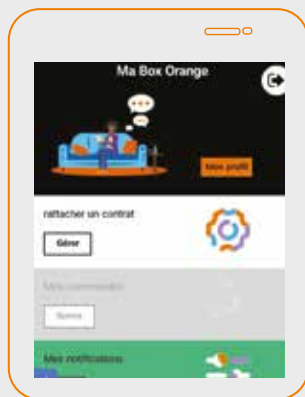


Renseignez votre numéro mobile puis cliquez sur « **suivant** », le champ « **mot de passe** » apparaîtra.

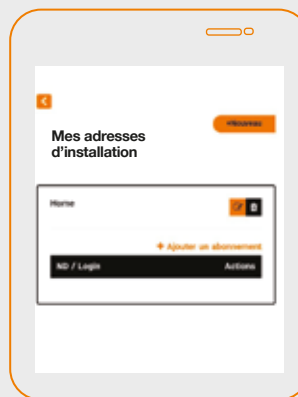
Renseignez le mot de passe précédemment créé puis cliquez sur « **suivant** ».



Vous avez désormais accès à l'application.



Sur la tuile « **mes abonnements** », cliquez sur « **gérer** ».



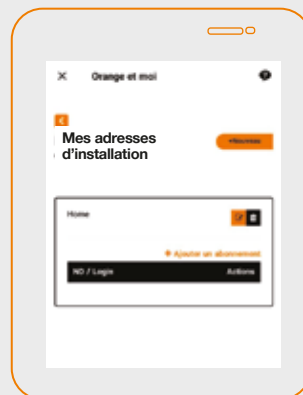
Cliquez sur « **Ajouter un abonnement** ».

Comment avoir accès à Ma Box Orange ?

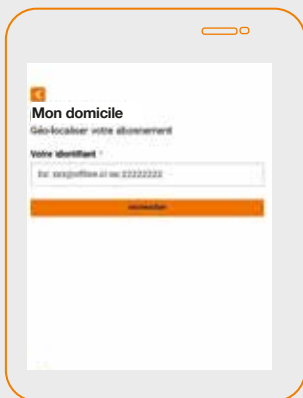


Vous êtes automatiquement géolocalisé. Vous avez la possibilité de renseigner un point de repère pour affiner votre localisation ou de renseigner manuellement votre position GPS en cas d'échec de la localisation automatique.

Dans le champ « **Nom de l'adresse** », renseignez le nom que vous souhaitez pour la localisation de l'abonnement.



Votre compte est créé et s'affiche dans la liste des « **Adresses d'installation** ».



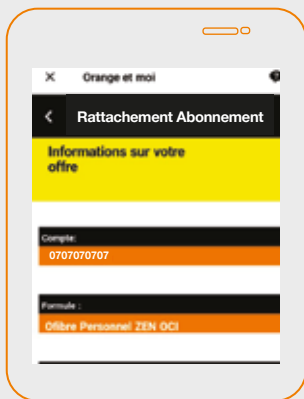
Renseignez un de vos identifiants FTTH : **login** ou **numéro de téléphone**.



Vous recevrez un code à 4 chiffres sur le contact client présent dans nos bases. Renseignez ce code puis cliquez sur « **Valider le code** ».

Renseignez le code reçu et aller à l'écran « ». Sinon cliquez sur « **Rattacher manuellement** ».

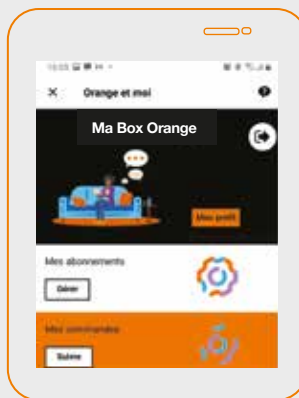
Comment avoir accès à Ma Box Orange ?



Vous recevez un récapitulatif des infos de votre abonnement. Cliquez sur « **Rattacher** ».



Le rattachement effectif du contrat.

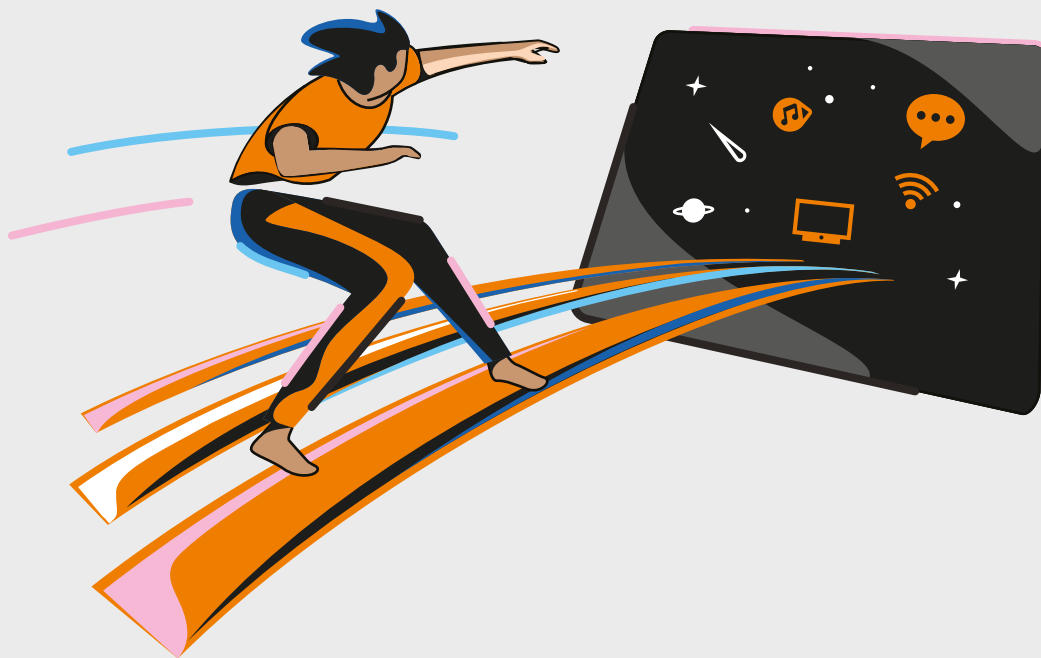


Vous pouvez profiter pleinement des différentes fonctionnalités de votre application.

Profitez d'un réseau Wifi performant et fluide chez vous grâce au Smart Wifi

Le Smart Wifi vous permet d'étendre et d'améliorer votre couverture Wifi pour une connexion internet performante dans toutes les pièces.

Grâce au Smart Wifi, vous pouvez passer d'une pièce à l'autre sans perte de connexion et en ayant toujours le meilleur débit possible.



Vous avez déménagé ? Votre Fibre vous suit



1

**Rendez-vous en
agence pour notifier
votre changement
d'adresse**



2

**Le commercial vérifie
l'éligibilité de votre
nouvelle adresse**



3

**Si vous êtes éligible,
le commercial
saisit votre demande
de déménagement**



4

**Votre nouveau domicile
est connecté à la Fibre
dans un délai maximum
de 10 jours**

Frais de déménagement : 25 000 F

Pourquoi continuer de payer durant votre absence? RDV dans l'agence la plus proche

Vous êtes en voyage ? Vous êtes absent ? Pourquoi continuer d'être facturé ?
Demandez la suspension temporaire de votre ligne Fibre.*

Rendez-vous dans l'agence la plus proche de chez vous.



*Une suspension autorisée par an pour un délai maximum de 60 jours.

En cas de souci avec ma box Fibre, que faire ?

Après chaque action décrite dans les étapes ci-dessous, vérifiez si celle-ci résout votre problème avant de passer à l'étape suivante. Réalisez ce test avant de contacter l'assistance téléphonique.

Cas 1 : Vous n'avez plus accès à Internet

Redémarrez la Fiberbox (box Fibre).

Appuyez sur le bouton Marche / Arrêt (On / Off) une première fois pour l'éteindre, patientez 30 secondes puis appuyez une deuxième fois sur le bouton pour rallumer la box.

Attendez 3 à 4 minutes après avoir redémarré la box et vérifiez les voyants lumineux.

Les voyants « POWER », « LINK ou LOS », « AUTH », et « INTERNET » doivent être allumés, verts et fixes.

Si le voyant « LINK » ou « LOS » est rouge, vérifiez que le câble est bien branché sur la prise murale et sur votre fiberbox.



En cas de souci avec ma box Fibre, que faire ?

Vérifiez votre équipement de connexion (ordinateur, tablette, téléphone, etc.).

Si vous êtes connecté en Wi-Fi (sans fil) à la Fiberbox :

- Vérifiez que le mode Wi-Fi de votre équipement est activé en vous aidant du **guide d'utilisation**.
- Vérifiez que le voyant « WLAN » ou « WIFI » de votre Fiberbox est allumé vert fixe ou clignotant.
- Vérifiez la position et l'environnement de votre Fiberbox. Le rayon de couverture du Wi-Fi peut être réduit par les obstacles (mur, meuble, etc.) ou la distance.

Si vous êtes connecté avec un câble réseau à la Fiberbox,

- vérifiez que le câble est correctement raccordé à l'un des ports Ethernet à l'arrière de la Fiberbox et à votre ordinateur. Le voyant LAN correspondant devra être allumé vert fixe ou clignotant.

Si le problème persiste, contactez le **service clients**.

Cas 2 : Pas d'affichage de page

Utilisez un autre navigateur pour vérifier l'accès Internet en affichant le portail Orange : www.orange.ci.

- Si la page s'affiche correctement, l'anomalie est liée à l'équipement de connexion ; référez-vous donc au guide d'utilisation de l'équipement pour une prise en charge.
- Si une fenêtre avec instructions s'affiche, conformez-vous aux consignes données.

Redémarrez la fiberbox.

Si le problème persiste, contactez le service clients.

En cas de souci avec ma box Fibre, que faire ?

Cas 3 : Echec d'émission ou de réception d'appel

- Vérifiez les branchements du téléphone.
- Vérifiez que votre téléphone est correctement raccordé au port « G TEL1 » à l'arrière de la Fiberbox ; le voyant « TEL1 » devrait être allumé vert fixe ou clignotant.
- Vérifiez que votre téléphone fonctionne bien en fréquence vocale ; appuyez sur une touche du téléphone pour vérifier qu'il donne le son « bip ».



Si le problème persiste, contactez le **service clients**.

Cas 4 : Lenteur de connexion

- Vérifiez la force du signal si vous êtes connecté par Wi-Fi.
- Videz le cache de votre navigateur.
- Désactivez les logiciels de téléchargement.
- Vérifiez que des téléchargements ne sont pas lancés sur d'autres postes.

Si le problème persiste, contactez le **service clients**.



Service clients **0909** ou via nos canaux digitaux  

Téléchargez l'application
Orange et moi

