

Six astuces pour dépanner Internet

Une page Web qui ne s'affiche pas, un mail qui ne veut pas partir, une chaîne de TV brouillée... ces problèmes sont courants et souvent imputables à une connexion Internet défectueuse. Voici comment tenter d'y remédier.

Dans notre univers numérique, tout ne tourne pas toujours rond. C'est le cas de la connexion Internet dont les défaillances provoquent des chutes de débits, quand ce n'est pas carrément le black-out. Dans ces moments-là, le premier réflexe est d'incriminer l'opérateur. Pourtant, dans de nombreux cas, il n'y est pour rien. Ce qui est une bonne nouvelle, car vous pouvez espérer résoudre vous-même le problème en suivant nos conseils.

1 NETTOYEZ VOTRE INSTALLATION TÉLÉPHONIQUE

Les sites Web s'affichent aussi rapidement que des pages Minitel ? Il peut s'agir d'un problème de débit. Si cela dure depuis que vous êtes abonné à votre forfait ADSL, alors même que tout semble bien aller chez vos voisins, la cause du trouble se trouve sans doute du côté de votre installation téléphonique intérieure. Si elle est un peu ancienne, il y a des chances pour que des dérivations aient été réalisées de manière peu académique. L'installation optimale consiste alors à brancher le filtre ADSL et votre box sur la prise téléphonique câblée au plus près de l'arrivée de la ligne Orange

(ex-France Télécom) dans votre domicile. Sur les anciennes installations, vous disposez souvent d'un boîtier de dérivation à douze plots, situé après cette arrivée. Si vous êtes un peu bricoleur, débranchez tous les fils qui ne correspondent pas à ceux de la prise sur laquelle est connectée la box. Attention, cette opération est valable si vous êtes en dégroupage total, c'est-à-dire si vous ne disposez pas d'une ligne téléphonique indépendante de l'abonnement à la box.

Autre intervention à la portée des bricoleurs : enlever le condensateur qui, parfois, se loge à l'intérieur de la prise téléphonique (*voir encadré* Le composant indésirable, page 47). Il s'agit d'un circuit utilisé pour le test de ligne à distance qui perturbe le signal ADSL.

2 VÉRIFIEZ LA SANTÉ DE VOTRE ORDINATEUR ET DE VOTRE SMARTPHONE

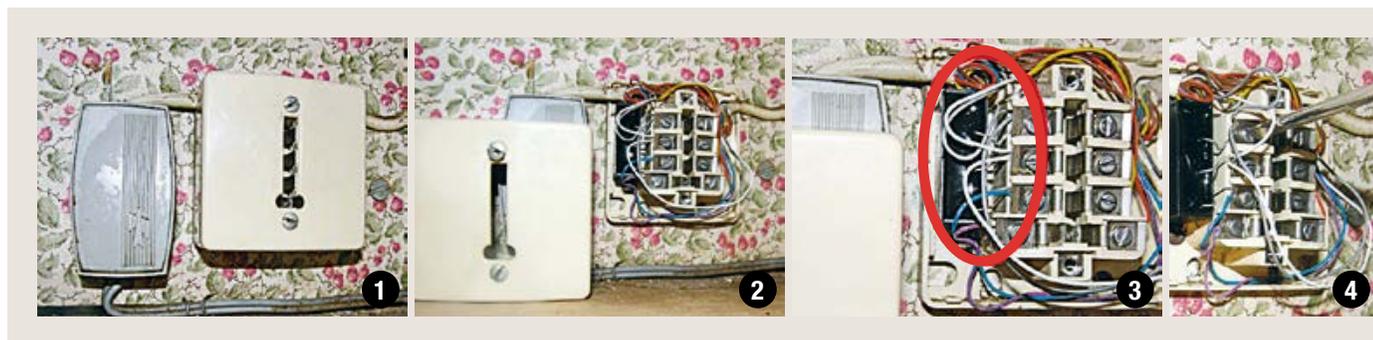
Les lenteurs peuvent aussi venir de l'ordinateur ou du smartphone, voire de leurs logiciels. Si leur mémoire est saturée, les appareils ne disposent alors plus des ressources nécessaires pour afficher des pages Web ou recevoir des mails dans de

bonnes conditions. Une seule solution : faites de la place en supprimant les logiciels, applis ou documents inutiles.

Un débit en berne peut aussi être le signe de la présence d'un logiciel malveillant (virus, logiciel espion, etc.) qui s'accapare la bande passante. Installez un logiciel antivirus (y compris sur votre smartphone !) et lancez un scan de votre appareil pour éradiquer l'intrus.

3 CONTRÔLEZ L'UTILISATION DE LA CONNEXION

Votre accès Internet est irrégulier avec des chutes de débit ou des déconnexions intempestives ? La cause est aussi à chercher dans l'usage qui est fait d'Internet. Tous les appareils connectés de votre foyer (ordinateur, TV, smartphones) partagent le même "tuyau" pour accéder au réseau. Cela signifie que plus il y a d'appareils connectés, plus le débit disponible pour chacun d'eux est réduit. En cas de débit vraiment ridicule, déconnectez les appareils que vous n'utilisez pas et vérifiez qu'aucun membre de la famille - les ados en priorité - ne se sert en continu de logiciels gourmands en bande passante, comme ceux permettant l'échange de fichiers en peer-to-peer. Si tel est le cas,





Comment optimiser sa box pour le Wi-Fi

Pour assurer une bonne couverture Wi-Fi de votre logement, commencez par bien positionner la box : si possible, installez-la dans la pièce, ou au moins à l'étage, où vous utiliserez le plus souvent vos équipements, dans l'idéal à un bon mètre de hauteur. Évitez de l'enfermer dans un meuble. Un Wi-Fi peut se montrer capricieux à cause de l'encombrement des fréquences, si vous avez de nombreux voisins utilisant, eux aussi, le Wi-Fi : rendez-vous dans l'interface d'administration de votre box, où il est possible de changer le canal Wi-Fi utilisé.

il suffit de les arrêter (les logiciels, pas les enfants !) pour retrouver un débit plus élevé pour les autres usages.

4 TRAQUEZ LES PERTURBATIONS

Les chutes aléatoires de débit peuvent aussi être dues à des perturbations électromagnétiques. Éloignez tous les appareils électriques et électroniques à proximité de la box. Les haut-parleurs, les blocs d'alimentation et les variateurs de lampes halogènes émettent des ondes électromagnétiques qui peuvent parasiter le fonctionnement de celle-ci. De même, les fours micro-ondes, les répéteurs TV ou les câbles d'antenne peuvent également interférer avec le signal Wi-Fi. Pour profiter du meilleur débit, mieux vaut utiliser des connexions filaires.

Pour celles-ci, veillez à utiliser des câbles Ethernet récents (catégorie 6 ou 7) qui offrent une meilleure protection contre les interférences électromagnétiques.

5 LOCALISEZ L'ORIGINE D'UNE PANNE COMPLÈTE

Il arrive que vous n'ayez plus de connexion à Internet du tout. Avant d'entamer des recherches sur vos installations, vérifiez que ce n'est pas une panne qui touche votre quartier en appelant un voisin abonné chez le même fournisseur. Si tel n'est pas le cas, vérifiez tout d'abord que votre box fonctionne bien (affichage des services disponibles, heure...). Ensuite, examinez la connexion Wi-Fi si vous l'utilisez. Aucun de vos appareils (ordinateur, smartphone, tablette...) n'a accès au Wi-Fi ? Redémarrez votre

box. Vos appareils détecteront automatiquement le réseau dès qu'il sera actif. Si rien ne fonctionne, il s'agit bien d'une panne de votre connexion : contactez le service client de votre opérateur.

6 REPARAMÉTRÉZ LOGICIELS ET MATÉRIELS

Si un seul de vos appareils ne détecte plus le réseau, recommencez la procédure de détection. L'appareil se montre toujours récalcitrant ? Si vous y avez récemment installé un logiciel de sécurité, par exemple, ce peut être la source du problème. Avec les suites de sécurité, il arrive que le dispositif de pare-feu censé vous protéger fasse du zèle et bloque tout échange de données entrant et sortant. Désactivez-le et réessayez de vous connecter. Si cela fonctionne, réactivez le pare-feu. Si le problème réapparaît, il vous faut plonger dans les paramètres du logiciel pour autoriser certains accès (navigation Internet, courrier électronique...). **||**

PASCAL NGUYÈN

Le composant indésirable

Présent sur les installations un peu anciennes, le condensateur perturbe les connexions ADSL. Il faut jeter un œil à l'intérieur de la prise téléphonique sur laquelle est branchée la box. Enlevez le cache en plastique de la prise, au besoin à l'aide d'un tournevis (photos 1 et 2). Vérifiez si un condensateur s'y trouve : il s'agit d'un composant rectangulaire à trois pattes, ici en noir, dissimulé sous les fils (photo 3). Retirez-le en dévissant les vis des plots qui le maintiennent, tout en y laissant les fils téléphoniques (photo 4). En cas de doute, faites-vous aider par un technicien.