**FTTH PM**

**Invariants processus et bonnes pratiques**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Version | date | commentaires |
| V0A | 30.11.2011 | initialisation |
| V0B | 13.12.2011 | rajout paragraphe facturation |
| V0C | 23.02.2012 | Suppression de notion de ZTD pour le document |
| V0D | 14.03.2012 | Mise à jour des bonnes pratiques et invariants |
| V0E | 20.03.2012 | Ajout d’un exemple de fichier position |
| VOF | 11.04.2012 | Mise à jour de bonnes pratiques et invariantes en GT |
| V0G | 23/07/2012 | Ajout des traitements des dysfonctionnements, des réclamations, des déplacements PM et des anomalies  Ajout de précisions sur le nombre d’adresses PM |

Sommaire

**1.** Introduction 3

**2.** IPE 4

**3.** CPN 5

**4.** MAD 6

**5.** Adduction par les OC 8

**6.** Annulation/ Résiliation 9

**7.** Sujets transverses 10

* 7.1. Définitions diverses 10
  + 7.1.1. Anomalie 10
  + 7.1.2. Dysfonctionnement 10
  + 7.1.3. Réclamation Terrain 11
  + 7.1.4. Déplacement d’un PM 11
* 7.2. Modalités de traitement 11
  + 7.2.1. Anomalies 11
  + 7.2.2. Dysfonctionnement 12
  + 7.2.3. Réclamations 15
  + 7.2.4. Déplacement d’un PM 15

# Introduction

Ces invariants et bonnes pratiques s’appliquent à partir de la version 2.0 du protocole PM.

# IPE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **définitions** | **invariants** | **bonnes pratiques** |
| Le fichier IPE comprend la liste des adresses, dont les immeubles avec une convention de gestionnaire d’immeuble, enrichie d’informations relatives aux Points de Mutualisation qui desservent ces adresses. | Fréquence de publication aux OC : 2 fois par mois (minimum), une fois par quinzaine |  |
| Référentiel adresse | Utilisation des clés SNA Hexacle numéro de voie pour identifier les adresses.  Sujet à reprendre plus tard avec expérience ZMD. |  |
| Dénonciation des conventions d’immeubles, abandons divers… |  | Les adresses abandonnées apparaissent dans l’IPE pendant 3 mois. |
| Mise en Service Commerciale | Sur PM cofinancé ou avec loueur déclaré au moment de l’installation : date d’émission du 1èr CR MAD vers OC + 3 mois.  Sur PM non cofinancé et sans loueur déclaré au moment de l’installation : date d’installation du PM+ 3 mois. |  |
|  |  |  |

# CPN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **définitions** | **invariants** | **bonnes pratiques** |
| Le fichier CPN comprend la liste des correspondances PM-NRO |  | Fréquence de publication aux OC : 1 fois par mois (minimum), |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# MAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **définitions** | **invariants** | **bonnes pratiques** |
| MAD aux OC |  | Publication de la MAD aux OC dans les 15 Jours Ouvrés max suite à l’installation du PM.  Les éléments (ex : nombre de logement) indiqués dans le fichier csv du CR MAD sont les éléments qui font foi pour le calcul des factures. Si ces éléments évoluent, un CR MAD mis à jour devra être émis par l’OI vers l’OC et une facturation adaptée sera également émise vers l’OC. |
| Contenu des plans MAD |  | Dans le cas d’une MAD faite à un OC postérieure à la MAD initiale, le plan MAD correspond au plan MAD initial de l’OI enrichi des plans MAJ successifs des OC déjà adductés.    Tous PM   * Informations de localisation du PM (adresse, plan de masse, informations d’accès pérennes au PM) * Nombre de logements desservis cible (indicatif et pas révisé nécessairement lors des CR MAD mis à jour) * Nombre de colonnes montantes cible * Éléments d’identification PM Technique (référence, localisation, nombre de logements desservis cible, nombre de colonnes montantes, plan de masse) * Descriptif technique du PM (type d’ingénierie, matériel) * Plan de câblage * Photos du PM et de l’adduction   PM intérieur ;   * Localisation intérieure : plan sous-sol ou autre * Plan de cheminement vertical   PM extérieur ;   * Plan de localisation * Photos portes ouvertes de l’armoire * Coordonnées géographiques * Chambre 0 * Schéma d’implantation (facultatif – cf. règles définies dans les STAS)   Taille max plan MAD : 10 MO max (conseil au bon usage) |
| Courriers de prévenance Mutualisation | Envoi de courrier de prévenance systématique à la MAD de l’OI vers le gestionnaire d’immeuble (OC en diffusion) |  |
| Fichier Position |  |  |

# Adduction par les OC

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **définitions** | **invariants** | **bonnes pratiques** |
| Notification intervention prévisionnelle  OC vers OI |  | En retour de la notification d’intervention prévisionnelle, le courrier de prévenance travaux peut être renvoyé si la MAD a plus de 3 mois et que le CR INFO SYNDIC a eu lieu à la MAD. Il précise le délai entre la notification et la date d’intervention (30 jours), sans indiquer de date précise de travaux. |
| Notification intervention réalisée  OC vers OI | Plan MAJ :  le cheminement de l’adduction doit être tracé par l’OC si adduction différente de l’OI. | Le plan MAJ est produit à partir du Plan MAD fourni par l’OI enrichi avec :   * photo PM capot ouvert si matériel ajouté par l’OC * Précision si l’adduction utilisée est celle de l’OI ou non * légende MAJ dans cartouche : Nom OC + date Mise à Jour   Taille max plan MAJ : 10 MO max (conseil au bon usage)  Nom fichier PHOTO : refPM\_PHOTO\_MAJ.pdf à encapsuler dans planMAJ.ZIP prévu dans le protocole |

# Annulation/ Résiliation

Choix par l’OI entre ANNULATION et RESILIATION (cf. contrat) – pas d’expérience en la matière à date.

# Sujets transverses

## Définitions diverses

### Anomalie

* + Une anomalie est une non-conformité relative à des aspects contractuels remontée par l’OC à l’OI.
  + Une anomalie peut être détectée soit en amont de l’adduction de l’OC (phase étude) soit lors de l’adduction.
  + Exemples d’anomalies :
    - Incohérences entre nombre de logements (IPE, CR, terrain, capacité PM)
    - Modification des références PM
    - Disparition des références de PM livrés
    - Incohérences d’adresse entre IPE et CR
    - Adresse du PM erronée

Formalisme d’échange : un ticket par référence PM dans fichier excel dont le format est normalisé et qui est échangé par email entre OC et OI. La typologie de problème est renseignée dans l’objet de l’email.



### Dysfonctionnement

* + Un dysfonctionnement est une problématique qui rend impossible l’adduction du réseau d’un OC au PM mis à disposition par un OI.
  + Sur une échelle de temps, un dysfonctionnement est une non-conformité détectée lors de la phase d’adduction par l’OC. On distingue 2 types de dysfonctionnements :
    - Accès : exemples dysfonctionnement de type accès
      * l’OC ne peut pas entrer à l’intérieur de l’immeuble (en général, lié à une problématique prévenance syndic).
      * Refus des copropriétaires (vis-à-vis de l’OC malgré la convention)
      * Refus propriétaire : refus de passage sur un domaine privé (caves, commerces)
      * Ignorance de l’intervention par le syndic suite à changement de syndic non mis à jour dans les bases OI (20% de turnover par an)
      * clé introuvable ou non accessible, gardien absent…
    - Technique :
      * l’OC ne peut pas raccorder son réseau au PM : problème d’adduction
      * Bloc OC HS ou inexistant
      * Raccordement d’un autre OC non conforme empêchant l’adduction
      * …..
* Formalisme d’échange : un ticket par référence PM dans fichier Excel dont le format est normalisé et qui est échangé par email entre OC et OI. La typologie de problème est renseignée dans l’objet de l’email.
  + Une photo du dysfonctionnement technique doit être jointe à chaque ticket.

### Réclamation Terrain

* + Une réclamation terrain est transmise par l’OI à l’OC.
  + Terrain par opposition à réclamation facturation par exemple.
  + On distingue des réclamations de 2 types :
    - Dommage (dégâts ou préjudices causés lors de l’intervention d’un OC)
    - Installation OC non conforme

### Déplacement d’un PM

* + Suite à la demande d’un syndic ou le constat d’absence de place pour accueillir un nouvel OC, il est possible de devoir déplacer un PM mis à disposition.
  + 3 cas peuvent exister et seront traités de manière spécifique :
    - PM non adducté ou PM adducté par l’OI seul
    - PM adducté par au moins un OC mais sans abonné raccordé
    - PM adducté par au moins un OC avec abonnés en service.

## Modalités de traitement

### Anomalies

Le traitement des anomalies ci-dessous s’applique également dans le cas où c’est l’OI qui les tétectent.

En principe, toute anomalie doit pouvoir être résolue.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type d’anomalie** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| Modification des références PM |  | La référence d’un PM déployé et livré ne devrait pas changer.  Si des références PM sont amenées à être modifiées, l’OI prévient l’OC par tableau de correspondance ancienne référence/nouvelle référence, si non modification des adresses desservies |
| Disparition des références de PM livrés |  | Un abandon volontaire de PM (problème de faisabilité technique, vandalisme ou autres cas) devrait être communiqué par l’OI à l’OC avant la détection d’anomalie par l’OC. |
| Incohérences d’adresses entre IPE et CR |  | Une fois l’incohérence détectée et corrigée, l’IPE suivant doit être corrigé ou le CR MAD mis à jour le cas échéant. |
| Adresse du PM erronée (quand le PM dessert plusieurs adresses, il peut être mal localisé : mauvais immeuble par exemple) ou localisation PM ou PMT incorrecte |  | La mise à jour de l’IPE corrige l’adresse PM. Un CR MAD mis à jour devra également être émis par l’OI.  L’OC déclare l’anomalie via un ticket que l’OI ferme suite à mise à jour de son référentiel. |
| Données servant à la facturation stipulées dans le CR MAD |  | Un CR MAD mis à jour devra être émis par l’OI. La date de MAD initiale n’est pas modifiée.  L’OC déclare l’anomalie via un ticket que l’OI ferme suite à mise à jour de son référentiel. |

### Dysfonctionnement

L’OC traite en interne les problématiques d’accès et rebascule sur l’OI via un ticket uniquement s’il n’a pas pu traiter par lui-même.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dysfonctionnements d’accès** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| Type de PM non conforme par rapport aux STAS/Nb de logements |  | L’OI devrait reprendre l’installation pour mise en conformité aux STAS. L’idéal est de remonter ce type de problème en phase d’adduction et avant la présence d’abonnés. En cas d’abonnés, la reprise devra se faire dans le cadre d’une opération programmée.  L’OC ouvre donc un ticket avec photo montrant l’anomalie. L’OI produira une photo montrant la résolution en fermeture de ticket. |
| l’OC ne peut pas entrer à l’intérieur de l’immeuble (en général, lié à une problématique prévenance syndic) : personne n’est présent pour donner l’accès / l’OC n’a pas l’autorisation d’effectuer ses travaux |  | La non prévenance de l’intervention par l’OC auprès du syndic en complément du courrier de l’OI ne devrait pas générer de ticket.  Si l’OC a prévenu et que le syndic ne répond pas ou n’autorise pas l’accès à l’OC, l’OC ouvre un ticket à l’OI.  L’OC précise dans son ticket les démarches entreprises et les coordonnées et le statut (PCS, gardien…) de la personne qui a refusé l’accès. L’OI traite le dysfonctionnement au syndic en rappelant la convention et le fonctionnement associé.  Si le syndic/refus persiste, l’OI demande un refus écrit.  Ce type de ticket sera qualifié en traitement long afin de permettre le suivi sans polluer les tickets à traitement plus rapide. |
| Refus des copropriétaires (vis-à-vis de l’OC malgré la convention) |  | L’OC précise dans son ticket les démarches entreprises et les coordonnées et le statut (PCS, gardien…) de la personne qui a refusé l’accès.  L’OI rappelle les termes de la convention au syndic et renégocie le passage des OC. Soit le problème est traitable rapidement, soit le ticket passe en traitement long. |
| Refus propriétaire : refus de passage sur un domaine privé (caves, commerces) – adduction voire PM en partie privative, Aucun des copropriétaire ne souhaite de raccordement par un autre opérateur |  | Un ticket n’est créé par l’OC auprès de l’OI que si on utilise la même adduction, le même cheminement de câble jusqu’au PM. Dans ce cas, c’est l’OI qui rentre en contact avec le propriétaire et négocie le passage de l’OC.  Dans le cas d’adduction différente, l’OC n’ouvre pas de ticket et gère son problème avec le propriétaire en direct. |
| Ignorance de l’intervention par le syndic suite à changement de syndic non mis à jour dans les bases OI (20% de turnover par an) – syndic non identifié |  | La tenue à jour des informations syndics est à la charge de l’OI. L’OI peut mener des campagnes de mise à jour en masse de ses informations syndics.  Si l’OC détecte une incohérence de syndic, l’OC le signale à l’OI via un ticket intégrant des informations sur le nouveau syndic le cas échéant (l’OC ne cherche pas les informations mais les remonte s’il les reçoit du terrain). L’OI met à jour ses bases de données (l’IPE suivant sera mis à jour) et re-émet un courrier vers le nouveau syndic et donc une nouvelle notification de prévenance syndic vers l’OC. |
| Problème d’accès : clé introuvable ou non accessible, gardien absent… |  | L’OC ouvre un ticket à l’OI. |
| Refus d’accès suite à malfaçon, comportement abusif de l’OI ou d’un autre OC |  | L’OC ouvre un ticket.  En général, dans le cas de malfaçons, les syndics portent réclamation auprès de l’OI. L’OI traite le problème avec le syndic (amalgame possible avec cuivre et GSM/UMTS) et le cas échéant, demande à l’OC incriminé de refaire son intervention.  Le ticket sera fermé une fois le traitement des réclamations effectué par l’OI et un retour à la normale des relations avec le syndic. |
| Demande d’indemnisation |  | En général, ce cas rentre dans le cadre des passages en partie privative.  Si le chemin de l’OC est le même que l’OI, l’OC peut ouvrir un ticket.  Si non, l’OC négocie avec le propriétaire, le locataire et/ou le syndic concerné(s).  Le syndic peut aussi engager des procédures contre le propriétaire ou le locataire en AG. |
| Rejet des conditions techniques présentées : rajout d’un boitier… |  | L’OC ouvre un ticket en précisant les démarches entreprises et les coordonnées et le statut (PCS, gardien…) de la personne qui a refusé l’accès.  L’OI rappelle les termes de la convention au syndic et renégocie l’installation/adduction des OC. Soit le problème est traitable rapidement, soit le ticket passe en traitement long. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dysfonctionnements Techniques** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| l’OC ne peut pas raccorder son réseau au PM : problème d’adduction |  | L’OC ouvre un ticket à l’OI en intégrant une photo du problème.  L’OI joindra une photo en fermeture du ticket démontrant son action. |
| Bloc OC HS ou inexistant (cas ou le bloc est installé par l’OI) |  | L’OC ouvre un ticket à l’OI en intégrant une photo du problème constaté dans le cas de Bloc OC HS.  L’OI joindra une photo en fermeture du ticket démontrant son action (réparation ou déploiement du bloc manquant).  Dans le cas de Bloc OC inexistant, la résolution du problème peut faire apparaitre un problème de rejet des conditions techniques (cf tableau dysfonctionnements d’accès). |
| Raccordement d’un autre OC non conforme empêchant l’adduction |  | L’OC génère un ticket (avec photo) auprès de l’OI qui demande à l’OC incriminé de reprendre son installation. L’OC incriminé fournira une photo de la résolution à l’OI qui la transmettra à l’OC lésé. |
| Problème GC : problème d’accès à la chambre d’adduction, fourreau cassé, pénétration bouchée suite à des travaux immeuble… |  | Aujourd’hui, pas d’action de l’OI pour ce type de problème. |
|  |  |  |

### Réclamations

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Types de réclamation** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| Dommage (dégâts ou préjudices causés lors de l’intervention d’un OC) |  | L’OI ouvre un ticket auprès de l’OC précisant le dommage constaté avec photos à l’appui. |
| Installation OC non conforme |  | L’OI ouvre un ticket auprès de l’OC précisant le dommage constaté avec photos à l’appui. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Déplacement d’un PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Types de réclamation** | **Invariants** | **Bonnes pratiques** |
| PM non adducté ou PM adducté par l’OI seul |  | L’OI notifie aux OC cofinanceurs le projet de déplacement afin de stopper les travaux d’adduction en cours d’étude ou planifiés par les différents OC.  L’OI précise la date d’opération prévue.  A l’issue du déplacement, l’OI renvoie un CR MAD mis à jour incluant un Plan MAD mis à jour avec la nouvelle localisation du PM. |
| PM adducté par au moins un OC mais sans abonné raccordé |  | L’OI notifie du projet et de la date d’opération prévue :  - les OC ayant notifié leur adduction au PM afin qu’ils puissent suspendre leur commercialisation d’accès associés à ce PM  - les OC dont l’adduction est « en cours » afin qu’ils stoppent leurs études et travaux éventuellement planifiés sur le PM concerné.  L’OI peut refuser les commandes d’accès sur ce PM suite à cette notification.  A l’issue du déplacement, l’OI renvoie un CR MAD mis à jour incluant un Plan MAD mis à jour avec la nouvelle localisation du PM.  La notification doit intervenir au moins 3 semaines avant la date d’intervention.  Au moins 3 semaines avant l’intervention, l’OI doit fournir aux OC le cahier des charges des travaux à réaliser et les coordonnées du technicien qui réalisera l’intervention coté OI. |
| PM adducté par au moins un OC avec abonnés en service |  | L’OI notifie du projet et de la date d’opération prévue :  - les OC ayant notifié leur adduction au PM  - les OC dont l’adduction est « en cours ».  La planification de l’intervention doit être faite de manière synchronisée avec le ou les OC ayant des abonnés actifs sur le PM afin de minimiser au mieux la coupure de service associée à l’opération. En principe, un délai de 3 semaines (minimum) de prévenance permettra à l’OC de prévenir les abonnés et de prévoir sa propre intervention.  La notification doit intervenir au moins 3 semaines avant la date d’intervention.  Au moins 3 semaines avant l’intervention, l’OI doit fournir aux OC le cahier des charges des travaux à réaliser et les coordonnées du technicien qui réalisera l’intervention coté OI. |
|  |  |  |