



# Feuille de route des travaux multilatéraux pour l'amélioration de l'exploitation et de la qualité des réseaux FttH

# Feuille de route « qualité »

## I. Les opérateurs ont validé sous l'égide des services de l'Arcep :

- la feuille de route telle que décrite par la présentation « infranum » présentée lors de la réunion du 26 mars, tenant compte des débats de la réunion du 7 février, en particulier:
  - la mise en œuvre des outils de mutation de ligne en autonomie « e-mutation » par l'ensemble des opérateurs tels que définis par le groupe Interop'fibre ;
  - la mise en œuvre des « CRI photos asynchrone » par l'ensemble des opérateurs, dans les meilleurs délais, à tout le moins dans le délai prévu par le groupe Interop'Fibre et au plus tard d'ici la fin 2020.
- Les opérateurs engagent sans délai les travaux opérationnels, techniques et contractuels en ce sens.

## II. Les opérateurs sont convenus de poursuivre l'amélioration des processus de la mutualisation et de conclure leurs travaux d'ici fin 2020, notamment par :

- Une meilleure gestion par les OI et les OC des échecs de raccordement ;
- Une fiabilisation du cheminement prévue pour le raccordement final (PBO, infrastructures et adduction) ;
- Une harmonisation des STAS au PM et sur le tronçon du raccordement final ;
- La mise en place d'indicateurs permettant d'identifier les infrastructures potentiellement dégradées ;
- La mise en place d'outils de supervision des lignes et/ou de pilotage (type « checkvoisinage » ou d'horodatage des interventions) ;
- La reprise des malfaçons et l'étude des modalités de prise en charge des éventuels surcoûts de reprise non imputables.

Les services de l'Arcep veilleront à la bonne mise en œuvre de la feuille de route et à la poursuite des travaux, ainsi que la consultation des acteurs sur le raccordement final.

# Expérimentations et études lancées par les opérateurs

Les opérateurs sont convenus de lancer plusieurs expérimentations techniques dans l'objectif de valider les évolutions ou nouveaux processus :

Expérimentations/études	Objet	Opérateurs
Etude d'un indicateur d'activité et de qualité des PM	L'OI agrège des données composites OI/OC (nb de clients actifs, taux d'échecs au raccordement etc.) et établit un indicateur d'activité et de qualité.	<u>OI</u> : Orange, Axione, SFR <u>OC</u> : OC en zone d'initiative privée
Expérimentation de dépose des cordons	Tester la dépose des cordons en cas de churn	<u>OI</u> : SIEA, Axione (à planifier) <u>OC</u> : tous les OC présents aux PM
Expérimentations de remise en conformité des PM	Tester le processus inter-opérateurs de remise en état du câblage interne des PM (soit par l'OI, soit par les OC)	<u>OI</u> : Orange (en cours), SFR (en mode OI), autres OI (à planifier) <u>OC</u> : tous les OC présents aux PM
Etude d'une nouvelle ingénierie de brassage au PM	Concevoir une ingénierie de câblage et règles de gestion interne des PM pour permettre la dépose rapide et sans impact des cordons optiques.	<u>OI</u> : Orange, SFR
Expérimentation « cordon unique » au PM	Tester la mise en œuvre d'un cordon unique. En cas de changement d'opérateur, l'OC « preneur » récupère le cordon déjà installé.	<u>OI</u> : SFR (À Argenteuil), Covage (à planifier)
Etude d'un outil de supervision des lignes	Etude de faisabilité d'un outil centralisé par l'OI de supervision de lignes activées par les OC.	Outil développé par des OC (Bouygues, Orange).
Expérimentation « allègement des CR de commande & <i>provisioning</i> à chaud »	Tester un processus de commande où l'information relative à la fibre effectivement utilisée est remontée à <i>chaud</i> par le technicien.	SFR (en cours), Altitude (à planifier)

# Annexe

## *Travaux Infranum*



# I. Propositions du GT Infranum

# Contexte et enjeux



Croissance exponentielle du volume de raccordements FTTH effectués en mode STOC



Difficultés partagées OI/OC d'application des contrats STOC existants, notamment du fait des difficultés d'identification des différentes responsabilités



Inquiétude grandissante des collectivités face au mode STOC

**Confirmer le mode STOC  
comme:**

**un outil nécessaire pour le  
marché GP**

**compatible avec une  
exploitabilité du réseau sur  
le long terme dans une  
économie maîtrisée**

# Sous-traitance

## L'OC doit:

- Communiquer la liste des entreprises sous-traitantes au plus tard deux semaines avant leur première intervention
- Faire respecter par les entreprises sous-traitantes toutes les règles de l'art et réglementations, notamment le code du travail et les réglementations en matière de sécurité. Y compris les règles imposées par l'OI et les gestionnaires d'infrastructures tierces. L'OC porte la responsabilité du justificatif en cas de contrôle

## L'OI peut

- Mettre à disposition de l'OC un portail pour déclarer l'ensemble des intervenants des entreprises sous-traitantes et leurs habilitations (Carte pro, CACES travail en hauteur...)

## L'OI doit

- prévoir une grille de sanction progressive et proportionnée en cas de non respect des dispositions précédentes.  
En cas de non respect répété, mise en demeure l'OC avec demande d'information sur le sous-traitant concerné.  
En absence d'actions correctives, nouvelle mise en demeure sous 3 mois et possibilité d'interdire le sous-traitant concerné sous 6 mois



Confirmation des dispositions existantes



Principe de sanction progressive et proportionnée

# Qualité du réseau

## L'OC doit:

- Communiquer un Compte Rendu d'Intervention détaillé et enrichi Photo PTO, Photo PBO Avant/Après intervention, Photo PM Avant/Après (porte ouverte Gd angle) pour chaque raccordement
- Faire en sorte que le technicien raccordeur puisse se mettre en relation avec la hotline OI, ou contact équivalent, en cas d'impossibilité de réalisation du raccordement
- Respecter et faire respecter par les entreprises sous-traitantes les STAS du RIP FTTH - spécificités des zones RIP à mettre en avant (raccordement aérien, raccordement complexe vs la ZTD ou la zone AMII, ingénieries)
- Communiquer, en cas de raccordement KO pour cause d'infrastructure souterraine non disponible, systématiquement une fiche bilan de blocage au format excel contenant les éléments nécessaires pour compléter l'annexe D5 GC BLO orange

## L'OI peut

- Conditionner l'ouverture du mode STOC aux entreprises sous-traitantes ayant participé à une journée terrain dédiée à la présentation du RIP.
- Exiger de l'OC, en cas de mise en demeure suite à des non respects répétés de ses obligations contractuelles et réglementaires, qu'il lui transmette les dates d'intervention a priori, selon des modalités opérationnelles convenues entre l'OC et l'OI



CRI enrichi InterOP



Engagements de transparence OC/OI en cas de dysfonctionnement répétés



# Qualité des prestations

## **L'OC doit:**

Faire appel à des intervenants formés aux raccordements FTTH  
Mettre en place un système interne de contrôle de la qualité des prestations

## **L'OI peut:**

Réaliser des campagnes d'audits/reprise régulières sur les racco et ouvrages du réseau FTTH

## **L'OI doit:**

Maintenir les dispositions actuelles des contrats STOC pour la reprise par l'OC des malfaçons qui lui sont imputables: prévenance de l'OC avec justificatifs, X [entre 15 et 30] jours de délai de reprise par l'OC. Sinon, l'OI réalise les reprises et refacture à l'OC concerné.

Pour les malfaçons sans OC responsable (non imputables ou contestées), reprendre lesdites malfaçon et répercuter les coûts à l'ensemble des OC selon une méthodologie qui reste à définir



Maintien du cadre actuel



Affirmer le caractère « mutualisé » de l'infrastructure: les malfaçons doivent être assumées par la communauté

# Sécurité

## L'OC doit:

- L'OC s'assure que chaque personne susceptible d'intervenir sur le réseau pour son compte connaisse les ITST (Instructions de Travaux Sous Tension) et les IPS (Instructions Permanentes de Sécurité)
- L'OC justifie la bonne déclaration de chaque personne susceptible d'intervenir sur l'infrastructure auprès du gestionnaire / maître de l'ouvrage aérien
- L'OC communique les habilitations électriques et niveau d'habilitation de chaque personne susceptible d'intervenir sur le réseau (cf. modalités de mise en œuvre des plans de préventions)



Respect de la convention ENEDIS



...

## II. Bilan des échanges OC/OI

# La grande majorité des propositions font consensus...

Des propositions confirment la légitimité de dispositions déjà prévues aux Contrats STOC des différents OI

- Respect des règles des gestionnaires d'infrastructures,
- Formation des entreprises sous-traitantes
- Déclaration des entreprises sous-traitantes
- Mise en place du CRI enrichi dans les délais interop (dans un délai raisonnable post validation du protocole)
- Respect des STAS des OI
- Processus d'audit/reprise
- ...

Des propositions renforcent les dispositifs prévus aux contrat et font d'ores et déjà consensus

- Principe d'une grille de sanction progressive et proportionnée d'un OC si non respect par une entreprise sous-traitante du cadre, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'entreprise concernée

Mise en œuvre immédiate  
notamment dans les contrats STOC le cas  
échéant



# ... d'autres doivent être mises en œuvre ou nécessitent des travaux complémentaires

## Feuille de route des travaux multi-opérateurs

### Suite des échanges post InfraNum

- Principe d'affectation des coûts de reprises/malfaçons non affectable à un OC ou à l'OI à la communauté des acteurs
- Déclinaison opérationnelle à élaborer sous l'égide de l'ARCEP

### Protocoles Interop'Fibre

- Mises en œuvre des outils de mutation en autonomie
- Mises en œuvre du « CRI enrichi asynchrone » dans les délais prévus par le groupe Interop'Fibre

### Evolutions à étudier, notamment :

- Travail sur une uniformisation supplémentaire des STAS des différents OI
- Travail sur une meilleure prévisibilité de la zone arrière des PBO
- Amélioration de la gestion des échecs de raccordement
- Définition d'indicateurs permettant d'identifier les PM « à risque »
- Amélioration des processus d'intervention au PM (checkvoisinage, horodatage)

**Décider avant fin 2020**, des règles de répercussion aux OC

**Mise en œuvre avant fin 2020**

### Lancement des travaux immédiat

**Avant fin 2020**, conclure sur la mise en œuvre des solutions identifiées (oui/non, si oui contenu détaillé et calendriers de mise en œuvre)

# Proposition de processus de mise en demeure

