

LA FILIÈRE DES TÉLÉCOMS SE MOBILISE POUR AMÉLIORER LES RACCORDEMENTS EN FIBRE OPTIQUE

Le déploiement de la fibre optique partout sur le territoire représente le plus grand chantier d'infrastructures de notre pays.

Il a atteint en 2020 un niveau record, mais il reste encore des difficultés, notamment sur la partie raccordements. Notre objectif est de réduire les problèmes liés aux raccordements en fibre optique avec des solutions concrètes.

COMMENT ?



En développant de nouveaux outils numériques.



En adoptant des solutions contractuelles renforcées entre opérateurs d'infrastructures (OI) et opérateurs commerciaux (OC).



En mettant en œuvre de bonnes pratiques.

LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS ISSUES DES TRAVAUX COLLECTIFS

De nouveaux contrats STOC pour introduire ou renforcer

- La gestion de la sous-traitance (déclaration, respect des règles) et la formation des intervenants.
- Des procédures de détection et de reprise des malfaçons.
- Des sanctions progressives, notamment financières, en cas de malfaçons, dégradations ou de non respect des règles de sous-traitance, pouvant aller jusqu'à l'exclusion d'un sous-traitant d'un OC responsable de malfaçons avérées et répétées.



Les engagements de qualité de service

- Depuis la décision de l'Arcep de fin 2020, les OI doivent prendre des engagements de qualité de service vis-à-vis des OC.
- Les seuils réglementaires seront à respecter à compter de 2023.



LES SOLUTIONS OPÉRATIONNELLES

POUR AUTOMATISER LE TRAITEMENT DES MALFAÇONS

- Depuis leur notification jusqu'à leur résolution, suite à la normalisation des protocoles entre opérateurs.
 - Réactivité pour agir dans un délai raisonnable.
- OI met en place des solutions adaptées pour les détecter rapidement et les signaler à OC.
 - OI et OC réalisent le suivi industriel de ces malfaçons.

POUR ACCOMPAGNER LES TECHNICIENS

« e-Mutation » : une application pour renforcer l'autonomie des techniciens.

- Visibilité des routes optiques disponibles et ainsi confirmer le choix de l'intervention.
- Transmission de l'information avec mise à jour du référentiel de l'OI.

L'outil "e-Mutation", en production chez la majorité des opérateurs, contribue donc activement à l'efficacité des interventions et au réalignement progressif des référentiels SI avec le terrain.

Renforcer la formation

- La formation et la montée en compétences des techniciens qui effectuent les raccordement sont essentielles.
- Guide de référence d'Objectif Fibre «pour le raccordement client au réseau fibre optique FTTH dans le parc immobilier existant» et sa version numérique disponibles sur une application : la bible des bonnes pratiques pour les professionnels en version numérique pour être utilisée en direct pendant les interventions.

- La plateforme Objectif Fibre propose un dispositif de référencement des organismes de formation spécialisés dans les métiers du Très Haut Débit et répondant à des exigences minimales de qualification et de certification.

DÉVELOPPER de nouveaux outils numériques

POUR DÉTECTER LES DÉCONNEXIONS CLIENTS

Trop de déconnexions de clients sont constatées lors des raccordements.

Des solutions ont été mises en place par les OC pour identifier les cas de déconnexions de leurs propres clients lors des interventions de leurs techniciens sur le réseau (en production ou en SAV). Des travaux d'expérimentations entre certains OC sont engagés pour partager sur ce sujet et une réflexion inter-opérateurs devrait être menée sur les conditions d'extension d'un tel dispositif au besoin, en associant l'OI.

POUR SUIVRE LES INTERVENTIONS

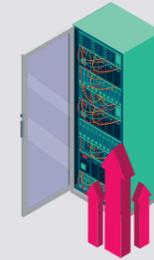
Compte rendu d'intervention enrichi avec photos pour :

- Contrôler la qualité du travail réalisé par les OC.
- Détecter plus rapidement des malfaçons.

Grâce à l'outil CRI photo, mis en place depuis 2021. L'objectif est la réactivité du traitement de ces malfaçons par l'OI.

Mettre en place une solution de marquage des jarretières

Harmoniser le marquage des jarretières avec pour objectif que les photos prises soient exploitables. L'objectif est de s'assurer que les positions optiques occupées soient conformes aux référentiels informatiques de l'OI ou à celles déclarées par l'installateur.



AMÉLIORER L'ARCHITECTURE DES ARMOIRES

L'architecture des armoires de rue en «M», testée par certains OI en 2020, bénéficie de retours positifs des techniciens pour qui cette solution :

- Limite le risque d'erreur.
- Facilite le changement d'OC.
- Permet le retrait des jarretières inutilisées.

À généraliser lors des nouveaux déploiements ou travaux de rénovation du réseau.



GÉNÉRALISER LA BASE ADRESSES NATIONALE (« BAN »)

- La localisation précise des immeubles ou des maisons est une condition indispensable pour permettre le déploiement et la commercialisation des réseaux fibres.
- Les communes sont légalement compétentes pour entériner les adresses.
- Alors que de nombreuses communes rurales ne disposent toujours pas d'adresses postales normalisées, il importe que les communes se dotent de référentiels d'adresses.
- Elles peuvent par ailleurs contribuer à l'amélioration de la base adresses nationale grâce à l'outil « base adresses locales » (Bal), qui permet de faire le lien entre les bases des collectivités et la base nationale : <https://editeur.adresse.data.gouv.fr/>



HARMONISER LES RÈGLES D'INGÉNIEURIE

- Harmoniser les documentations et les processus pour faciliter le raccordement et améliorer la qualité.
- Par exemple, avec des règles d'étiquetage simples et identiques pour tous.



METTRE EN PLACE UN FLUX DE SIGNALEMENT DES MALFAÇONS

- OI doit détecter rapidement les malfaçons sur le terrain pour une transmission à OC.
- Les opérateurs de la FFTélécoms saluent la signature d'une convention nationale de lutte contre les actes de malveillance et appellent l'ensemble des acteurs à décliner cette convention au niveau de chaque département.
 - Normalisation du processus inter-opérateurs pour que l'OC signale les typologies de malfaçons sur le réseau mutualisé.



MULTIPLIER LES AUDITS

- De terrain, avant ou après les interventions de terrain, afin de renforcer la qualité des interventions.
- Et partager avec les techniciens sur les difficultés rencontrées et ainsi limiter la propagation des malfaçons.

DÉVELOPPER des bonnes pratiques

TRANSMETTRE UNE INFORMATION FIABLE

- Lors de la commande d'accès entre l'OC et l'OI, l'OI doit fournir des informations fiables pour une intervention de qualité. Ces informations sont :
 - la référence de la ligne
 - la route optique
 - le type de raccordement
- L'OC doit fournir un ordre de travail pertinent au technicien pour la réalisation du raccordement :
 - données transmises par l'OI
 - toute information utile communiquée par le client



METTRE EN PLACE DE NOUVEAUX INDICATEURS SPÉCIFIQUES

L'Arcep a demandé aux opérateurs de développer et de diffuser des indicateurs spécifiques parmi lesquels figurent le nombre de malfaçons et d'écrasements non sollicités, pour mesurer l'évolution de la situation de l'exploitation des réseaux FttH.



