**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 |
| V0H | 03/12/2014 | Revue des traitements des dysfonctionnements et anomalies  Définition de catégories et sous-catégories pour qualifier les anomalies et dysfonctionnements  Intégration de la définition d’un invariant et d’une bonne pratique |
| V1 | 19/03/2015 | Revue en Interop PM du formalisme des anomalies et dysfonctionnements  Intégration des cas de réédition automatique de CR MAD |

Sommaire

1. Introduction 4

2. IPE 5

3. CPN 6

4. MAD 7

5. Adduction par les OC 10

6. Annulation/ Résiliation 11

7. Sujets transverses 12

7.1. Définitions diverses 12

7.1.1. Anomalie 12

7.1.2. Dysfonctionnement 13

7.1.3. Principes associés à la réception et à la clôture des tickets 14

7.1.4. Réclamation Terrain 14

7.1.5. Déplacement d’un PM 15

7.2. Modalités de traitement 15

7.2.1. Anomalies 15

7.2.2. Dysfonctionnement 18

7.2.3. Réclamations 23

7.2.4. Déplacement d’un PM 23

# Introduction

Le document ci-après liste les invariants et les bonnes pratiques définies par le groupe de travail PM Interop’fibre.

Un invariant représente une recommandation ayant fait l’unanimité et convenue à appliquer par tous.

Une bonne pratique représente une recommandation du groupe de travail n’ayant pas fait l’unanimité ou considérée comme non obligatoire

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 |  |
| 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.  La liste des motifs de réédition de CR MAD se trouve ci-jointe    L’opérateur d’immeuble devra systématiquement renvoyer un CR MAD si une valeur des champs sélectionnés évolue après qu’un premier CR MAD ait eu lieu. Ce CR MAD devra être renvoyé à tous les OC ayant déjà reçu le 1er CR MAD (sauf changements ne concernant qu’un 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 :
    - Si l'anomalie concerne le CR MAD ou est constatée post CR MAD, préférer le traitement unitaire :
      * L’OC ouvre un ticket par référence PM dans un fichier dont le format est normalisé ci-joint et qui est échangé par email entre OC et OI.
      * Le format est à définir entre OC et OI : csv ou excel
      * L’anomalie est bien intégrée en pièce jointe et non dans le corps du mail
      * Le nommage du fichier est normalisé comme suit :
        + Nom du fichier = [type]\_[OC]\_[REFPMR]\_ [RefInterneOC].xls ou .xlsx ou .csv
        + Type = ‘ANO’ pour anomalie ou ‘DYS’ pour dysfonctionnement
        + OC = Code OC interop à 4 caractères
        + REFPMR = champ ReferencePM dans l’IPE
        + RefInterneOC = Référence unique propre à l’OC non normalisée
        + Exemple : ANO\_FTEL\_921234567R\_123456.xls si Orange souhaite ouvrir une anomalie sur le PMR 921234567R d’un OI ou DYS\_FTEL\_921234567R\_123456.xls pour un dysfonctionnement
      * La typologie de problème (‘anomalie’ ou ‘dysfonctionnement’) est renseignée dans l’objet de l’email
      * La liste des catégories et sous-catégories est normalisée dans l’onglet ‘catégories’ ci-joint



* + - * Remarque : les opérateurs disposant d’un outil de signalisation de tickets d’anomalies et dysfonctionnements pourront l’utiliser, ils devront alors se conformer à la liste des catégories et sous-catégories normalisées
    - Si l'anomalie concerne l'IPE, préférer un traitement de masse avec un rapport d'anomalies rapportant l'ensemble des anomalies constatées.
      * Exemple de rapport ci-joint (format non normalisé mais pratique existante partagée par un opérateur)
      * Ce rapport d’anomalies est envoyé par l’OC à l’OI avec les fichiers de détail des données concernées en pièce jointe.



* + - Enfin, dans le cas où un volume important d'anomalies est constaté sur des CR MAD (exemple CR MAD réclamés non reçus) : l'OC se met d'accord avec l'OI sur la meilleure façon de procéder.

### 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 :
    - Syndic : exemples dysfonctionnements liés à des problèmes d’accès ou des refus de mutualisation :
      * 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 : exemple de dysfonctionnements de l’ordre de problèmes techniques :
      * 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 un fichier dont le format est normalisé et qui est échangé par email entre OC et OI (cf format et nommage anomalies et dysfonctionnements, joint ci-dessus).
* La typologie de problème (‘anomalie’ ou ‘dysfonctionnement’) est renseignée dans l’objet de l’email.
* Une photo du dysfonctionnement technique doit être jointe à chaque ticket qualifié de ‘dysfonctionnement technique’
* Remarque : les opérateurs disposant d’un outil de signalisation de tickets d’anomalies et dysfonctionnements pourront l’utiliser, ils devront alors se conformer à la liste des catégories et sous-catégories normalisées

### Principes associés à la réception et à la clôture des tickets

* Principe d’accusé de réception : Suite à la réception d’un ticket de l’OC, l’OI accuse réception du ticket
* Principe de pré-clôture : Suite à la résolution du ticket par l’OI, l’OI annonce la clôture du ticket (clôture provisoire) et laisse 7 jours calendaires à l’OC pour réaction éventuelle. En absence de réaction à l’issue des 7 jours, le ticket est clos
* Ces principes d’accusé de réception et de pré-clôture permettent une meilleure efficacité des échanges tant que ces échanges sont manuels. Ils ne seront cependant pas forcément pertinents une fois ces flux de signalisation industrialisés. Ce point serait à rediscuter si l’on était amené à spécifier des flux associés.

### 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 détectent.

En principe, toute anomalie doit pouvoir être résolue.

Les traitements proposés ci-dessous pour les anomalies sont des invariants. La colonne « bonnes pratiques » a été supprimée pour faciliter la lecture

Remarque : suite à la remontée d’une anomalie, l’OC peut être amené à demander à l’OI de renvoyer un CR MAD (cf ci-dessous). Ces cas de renvoi de CR MAD ‘sur demande’ sont complémentaires des cas de réédition ‘systématique’ de CR MAD listés dans le paragraphe ‘MAD aux OC (cf fichier excel)’. Les rééditions systématiques sont menées proactivement à l’initiative de l’OI alors que les cas de renvois de CR MAD prévus ci-dessous sont en réactif sur demande de l’OC

|  |  |
| --- | --- |
| **Type d’anomalie** | **Invariants** |
| Livrable absent : plan MAD absent ou fichier position absent du CR MAD | 1. A la cible, ce cas est traité en priorité via le flux de Rejet CR MAD. L'OI qui traite le rejet, renvoie le CR MAD avec le plan et le fichier position soit à tous les OC, soit à l'OC concerné selon les destinataires n'ayant pas reçu le document  2. Si l'absence du livrable est identifiée par l’OC a posteriori, l’OC utilise le flux commande d'info pour redemander le CR MAD avec le plan MAD et le fichier position avant de remonter une anomalie éventuelle  3. Dans tous les cas, l’OC a la possibilité de remonter l'anomalie via le circuit anomalie. Alors, l'OI renvoie le CR MAD avec le plan et le fichier position à tous les OC ou à l'OC concerné selon le diagnostic sur les destinataires n'ayant pas reçu le document |
| Livrable absent : CR MAD absent pour un PM déployé dans l'IPE avec une date MESC renseignée | L’OC utilise le flux commande d'info pour redemander le CR MAD avec le plan MAD et le fichier position avant de remonter une anomalie éventuelle  Dans tous les cas, l’OC a la possibilité de remonter l'anomalie via le circuit anomalie. Alors, l'OI renvoie le CR MAD avec le plan et le fichier position à tous les OC ou à l'OC concerné selon le diagnostic sur les destinataires n'ayant pas reçu le document |
| Livrable absent : AR de commande de location unitaire non reçu suite à une commande unitaire de PM | L’OC indique la non réception de l’AR. L’OI renvoie l'AR à l'OC concerné |
| Livrable absent : Flux CR\_InfoSyndic manquant ou flux reçu mais copie du courrier envoyé au syndic manquante | L’OC précise à l’OI l’élément non reçu. L’OI renvoie le flux et/ou le courrier à l'OC concerné ou à tous les OC selon diagnostic |
| Problème de référence PM : 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 et met en cohérence les références PM dans les supports erronés : MAJ de l'IPE, renvoi du CR MAD |
| Problème de référence PM : 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. Dans le cas d’un abandon, l’OI fait apparaitre le PM abandonné dans l'IPE pendant 3 mois à l'état abandonné.  En parallèle, l’OI prévient les OC du motif de l'abandon (vandalisme, problème technique, autre) et si besoin, sur demande, précise le motif suite à une remontée d'anomalie |
| Problème de référence PM : Absence de Référence PM pour un PM intégré dans l'IPE ou dans un CR MAD | 1/ A la cible, L’OI utilise le flux de rejet du CR MAD  2/ Dans l'intermédiaire et pour les cas d'absence dans l'IPE, l'OI renseigne la référence PM suite à la remontée de l'OC |
| Problème nombre de logements : nombre de logements incohérents entre le plan MAD et l’IPE ou le CR MAD | IPE : L’OI met en cohérence les nombres de logements dans le prochain fichier IPE  CR MAD : L’OI renvoie le CR MAD  Plan MAD : L’OI ne renvoie pas le plan MAD corrigé, la règle étant que la donnée structurée dans le CR MAD ou l'IPE doit être considérée comme la plus à jour. L'incohérence du nombre de logements constatée sur le plan MAD ne devrait pas générer une anomalie mais si l'OC a besoin de demander une confirmation, l'OI lui confirme alors le bon nombre de logements |
| Problème nombre de logements : Incohérence entre nombre de logements du PM et la somme des nombre de logement des adresses rattachées au PM | IPE : L’OI met en cohérence les nombres de logements dans le prochain fichier IPE  CR MAD : L’OI renvoie le CR MAD |
| Problème nombre de logements : Absence du nombre de logement PM ou adresse | IPE : L’OI met en cohérence les nombres de logements dans le prochain fichier IPE  CR MAD : L’OI renvoie le CR MAD  Remarque : à la différence du nombre de logements PM, la mise à jour du nombre de logements adresse ne constitue pas un motif de réédition systématique du CR MAD (cf cas de réédition systématique) |
| Problème d'adresse  (PM ou site) : Adresse incohérente (par exemple couverture partielle, bâtiment inexistant, regroupement de numéros, confusion sur le complément de voie, problèmes de format…) | Suite à diagnostic et échange avec l'OC, l'OI corrige l'adresse dans l'IPE. Une incohérence d'adresse peut nécessiter de générer un nouveau CR MAD si le changement concernant l'adresse est important. Si le changement est mineur sans impact sur l'OC, le renvoi du CR MAD ne sera pas nécessaire. L'OI ne renvoie donc pas systématiquement de CR MAD mais est amené à le faire sur demande de l'OC. |
| Problème d'adresse  (PM ou site) : Adresse déjà déployée par un autre opérateur (par exemple reprise en cours par un nouvel opérateur, doublon, adresse fibrée partiellement par 2 opérateurs sans précision des bâtiments) | S’il s’agit d’un cas lié à la présence de plusieurs bâtiments répartis sur deux opérateurs, l’OI spécifie dans l'IPE les bâtiments fibrés  S’il s’agit d’une reprise en cours, l'OI déconventionné doit enlever l'adresse de son IPE et l'adresse doit apparaitre abandonnée pendant 3 mois  S’il s’agit d’un doublon non expliqué, une discussion a lieu entre les deux OI concernés |
| Problème d'adresse  (PM ou site) : Incohérence d'adresse entre l'IPE et le CR MAD | L'OI réédite un CR MAD et met à jour l'IPE lors de la prochaine édition |
| Problème d'adresse  (PM ou site) : Adresse du PM erronée ou incohérente entre le plan MAD et l'IPE ou localisation PM erronée | L'OI réédite un CR MAD et met à jour l'IPE lors de la prochaine édition |
| Problème d'adresse  (PM ou site) : Code hexaclé incohérent ou manquant | L’OC déclare l’anomalie via un ticket en indiquant l’hexacle impacté, et l’équivalence d’adresse dans la mesure du possible (suite à visite terrain).  L’OI se charge de demander au SNA/Mediapost la mise à jour de l’hexacle et de mettre à jour son IPE dans la prochaine édition.  L’OI renvoie un CR MAD sous réserve que le changement puisse être identifié (cf cas de réédition systématique) |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Date MESCPM incohérente avec la DatePremièreMAD ou l'état du PM ou manquante suite à une PremièreMADPM | L'OI réédite un CR MAD et met à jour l'IPE lors de la prochaine édition |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Etat PM ou Etat Immeuble non renseigné ou incohérence entre les deux champs | L'OI réédite un CR MAD et met à jour l'IPE lors de la prochaine édition  Remarque : Les cas de réédition systématique de CR MAD varient selon que l’absence concerne le champ EtatImmeuble ou EtatPM (cf cas de réédition systématique) |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Erreur sur données de facturation ou données pouvant bloquer les commandes d'accès | Un CR MAD mis à jour devra être émis par l’OI (cas de réédition systématique à l’initiative de 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 |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Champs gestionnaires absents ou erronés | L'OC déclare l'anomalie en précisant quels champs sont erronés. L'OI répond à l'anomalie avec les informations gestionnaires et met à jour la prochaine IPE. |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Changement de gestionnaire | L'identification du changement de syndic doit avoir lieu en amont de l'adduction au PM.  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. |
| Autre champ obligatoire manquant ou erroné : Fichier position non conforme au terrain | L'OI renvoie un CR MAD comprenant la correction du fichier position |

### 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. Les traitements proposés ci-dessous pour les dysfonctionnements sont des invariants. La colonne « bonnes pratiques » a été supprimée pour faciliter la lecture

Un retour d’expérience partagé par les opérateurs a permis d’identifier des pratiques permettant de limiter le nombre de cas de dysfonctionnements liés aux syndics, notamment :

* Travailler la prévenance syndic en amont : au moment de la signature de la convention, sensibiliser les syndics sur la mutualisation
* Systématiser l’appel téléphonique avant toute intervention : il est important de rappeler aux équipes d’interventions la consigne d’un appel systématique avant intervention
* Suite à un refus, qualifier la remontée terrain avant de remonter vers l’OI : une grande majorité des remontées terrains d’OC peuvent être résolues sans besoin de déclencher l’OI. Un premier filtre doit donc être appliqué par les OC pour qualifier davantage les remontées des équipes d’interventions, voire lever les blocages
* Proposer un discours (OI ou OC) adapté au motif du refus : intérêt à anticiper la mutualisation pour les futurs habitants, avantages de la mutualisation, arguments légaux, etc.
* Piloter les cas de refus de mutualisation : Assurer un suivi des cas, les traitements étant longs et nécessitant de mobiliser différents interlocuteurs

|  |  |
| --- | --- |
| **Dysfonctionnements liés au Syndic** | **Invariants** |
| Syndic / Problème d’accès : 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.  Dans le cas d'une réitération d'échecs liés à un refus syndic, l'OI confirme par écrit l'accord obtenu du syndic. L'OC peut également mettre l'OI en copie de ses correspondances avec le syndic en cas de problème réitéré |
| Syndic / Problème d’accès : clé introuvable, gardien absent… | 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, les coordonnées et le statut (PCS, gardien…) de la personne contactée pour obtenir les clés, le jour d’intervention (si gardien absent). L'OC et l'OI doivent analyser le problème d'accès ensemble pour une action adaptée de l'un et l'autre. |
| Syndic / Refus de mutualisation : 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.  Dans le cas d'une réitération d'échecs liés à un refus syndic, l'OI confirme par écrit l'accord obtenu du syndic. L'OC peut également mettre l'OI en copie de ses correspondances avec le syndic en cas de problème réitéré |
| Syndic / Refus de mutualisation : Refus d’accès suite à malfaçon, comportement abusif de l’OI ou d’un autre OC | 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. |
| Syndic / Refus de mutualisation : Refus de passage sur un domaine privé (caves, commerces), adduction voire PM en partie privative, copropriétaires ou syndic ne souhaitant pas de raccordement par un autre opérateur | Un ticket n’est créé par l’OC auprès de l’OI que si il utilise la même adduction, le même cheminement de câble que l’OI jusqu’au PM. L’OC précise dans son ticket les démarches entreprises et les coordonnées et le statut de la personne qui a refusé la mutualisation. L’OI rentre en contact avec le propriétaire ou le syndic 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.  Dans le cas d'une réitération d'échecs liés à un refus syndic, l'OI confirme par écrit l'accord obtenu du syndic. L'OC peut également mettre l'OI en copie de ses correspondances avec le syndic en cas de problème réitéré |
| Syndic / Refus de mutualisation : Refus du syndic ou gestionnaire de site car il a demandé à l’OI le déplacement du PM | Ce dysfonctionnement ne devrait pas exister. L'OI devrait informer l'OC de façon proactive. Et l'OC devrait être informé lors de sa préparation de visite.  Ces cas sont à traiter dans le cadre d’un process de travaux programmés ou maintenance.  Dans le cas d’un déplacement de PM réalisé par le syndic sans information de l'OI, l'OC qui constate le déplacement remonte le dysfonctionnement à l'OI avec photo. L'OI traite le sujet avec les autres OC impactés par le déplacement du boitier. L'OI fait un retour avec photo à l'OC en attente d'adduction une fois le problème résolu |
| Syndic / Refus de mutualisation : 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 |
| Syndic / Refus de mutualisation : Demande d’indemnisation | 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. |
| Syndic / Refus de mutualisation : 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dysfonctionnements Techniques** | **Invariants** |
| Technique / PM non conforme : 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. |
| Technique / Problème d’adduction : 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. |
| Technique / Problème d’adduction : 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). |
| Technique / Problème d’adduction : 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. |
| Technique / Problème d’adduction : 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. |
| Technique / Problème d’adduction : Situation terrain empêchant l’adduction (pas de place au PM pour installer le bloc OC, exemple tuyau gênant, rail trop court, etc.) | L’OC génère un ticket (avec photo) auprès de l’OI en précisant le blocage. L’OI remet en conformité le PM.  L’OI produira une photo montrant la résolution en fermeture de ticket. |
| Technique / PM ou fibre inaccessible ou hors service : Constat par l’OC sur le terrain d'un PM incendié ou vandalisé ou d'une fibre cassée ou hors service | L’OC ouvre un ticket avec photo en précisant le dommage. L’OI remet en conformité le PM.  Dans cet intervalle l'OI informe les autres OC du statut "en maintenance" du PM. |
| Technique / PM ou colonne montante inexistants : Constat par l'OC de l'absence de PM sur le terrain ou de verticalité | L'OC et l'OI itèrent avec photos et informations détaillées sur l'emplacement. Ces itérations peuvent aller jusqu'à l'organisation d'une visite contradictoire |
| Technique / Contrainte sur fibre : Problème d'atténuation constaté lors des tests de continuité | L'OC constate un problème d'atténuation qui pourra générer des CR MAD KO. L'OC remonte la valeur obtenue lors des tests (photo ou valeur de la mesure). L'OI fait une reprise des soudures sur le site. |
| Technique / Fibre dédiée occupée : Constat par l’OC sur le terrain que sa fibre dédiée est occupée par un autre OC | L’OC ouvre un ticket en indiquant les fibres dédiées occupées avec photo et l’OC incriminé dans la mesure du possible. L’OI s’adresse à l’OC concerné pour libérer les fibres dédiées occupées. L’OI clôture le ticket avec photo |

### 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. |
|  |  |  |