**GESTION DU SAV FTTH**

**Mise en œuvre du Compte-Rendu d’Expertise contradictoire (CRE)**

**Version 1.6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SUIVI DES VERSIONS | | | |
| Version | Date | Nom du rédacteur | Nature de la modification |
| 0.1 | 22/01/2018 | E. LEVERT | Création |
| 1.0 | 13/06/2019 | Olivier Martin | Modification (proposition) |
| 1.1 | 22/11/2019 | Marcel Ferreira | Prise en compte nouvelle version du CRE |
| 1.2 | 17/03/2021 | Marcel Ferreira | Prise en compte CRE validé en GT SAV en Juin 2020 |
| 1.3 | 25/03/2021 | JF Millet | Modification (proposition) |
| 1.4 | 19/04/2021 | GT SAV | Relecture |
| 1.5 | 26/05/2021 | GT SAV | Version validée |
| 1.6 | 23/06/2021 | GT SAV | Validation des modifications dans le tableau des opérations à réaliser |

|  |  |
| --- | --- |
| Version du flux associée : |  |

**Sommaire**

**1.** Contexte et périmètre 3

* 1.1. Contexte 3
* 1.2. Périmètre 3

**2.** Description du document 4

* 2.1. Introduction 4
* 2.2. Les informations administratives 4
* 2.3. Le relevé terrain 5
* 2.4. Le compte-rendu d’intervention 7

FIN DOCUMENT 7

# Contexte et périmètre

## Contexte

Afin de permettre de mieux identifier les causes en cas de divergences entre l’OI et l’OC et de déterminer à qui porte la responsabilité de la remise en fonctionnement du client final, il est apparu opportun de mettre en place un compte-rendu d’expertise contradictoire complété par les 2 parties.

## Périmètre

Ce Compte-Rendu d’Expertise contradictoire est requis dans le cadre des demandes d’expertises sur incidents unitaires réalisées via le protocole SAV 2.1.

Le périmètre de l’expertise contradictoire va du PM à la PTO. Tout défaut sur le transport (puissances insuffisantes à l’extrémité du cordon raccordé au bloc opérateurs porte de gauche) sera clôturé en responsabilité OC. Dans le cas où le défaut sur le transport est à corriger par l’OI, l’OC déposera une demande d’intervention sur le lien PM-PRDM.

En cas d’absence du client, l’expertise contradictoire ne concernera pas les mesures à la PTO.

Sur le périmètre de l’expertise contradictoire, le tableau suivant présente la répartition des responsabilités OI et OC en fonction des actions à réaliser sur les différents équipements.

A noter que la réalisation des mesures de réflectométrie dépendra de la stratégie de l’OI pour localiser le défaut. L’OI se doit de localiser et de réparer la partie sous sa responsabilité.

Le CRE, dont le but est d’établir la responsabilité de l’OI et de l’OC, reposera sur des mesures de puissance uniquement.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Equipement du réseau | Opération à réaliser | Acteur |
| PTO | Mesures de puissance | OC |
| PTO | Mesures de réflectométrie selon la stratégie de l’OI | OI |
| PB | Réalisation de la soudure de la ligne de branchement client | OI |
| PB | Autres opérations | OI |
| PM porte de droite | Mesures de puissance | OC |
| PM porte de droite | Mesures de réflectométrie selon la stratégie de l’OI | OI |
| Cordon | Nettoyage avant prise de mesures | OC |
| PM Porte de gauche | Mesures de puissance | OC |

*Déroulé de l’expertise entre OI/OC en fonction des actions à réaliser.*

# Description du document

## Introduction

Le document intitulé « Compte-Rendu d’Expertise FTTH » est constitué de 3 parties :

* Les informations administratives
* Le relevé terrain
* Le compte-rendu d’intervention et conclusion

Par convention, l’OI est responsable de détenir et présenter le document qui sera complété par l’intervenant représentant l’OI et signé par les 2 parties en fin d’intervention.

Le document devra être ensuite transmis par l’OI à l’OC selon une procédure propre à chaque OI (puisque le protocole version 2.1 actuellement en vigueur ne permet pas de transmettre de pièce jointe).

Dans tous les cas, chacun des deux intervenants prendra une photographie du CR renseigné et signé, sauf mise en place ultérieure d’un mode d’échange adapté aux outils de chacun, OI comme OC.

## Les informations administratives

| **Champ** | **Valeurs** | **Commentaire** |
| --- | --- | --- |
| Date | Ex : 12-01-2017 | Date de l’intervention conjointe pour l’expertise contradictoire |
| Heure de début | Ex : 10h10 | Heures et minutes du début de l’intervention conjointe |
| Heure de fin | Ex : 14h15 | Heures et minutes de fin de l’intervention conjointe |
| OI | Ex : SFRA | Référence de l’opérateur d’immeuble (tel que présent dans la codification des opérateurs) |
| OC | Ex : BOUY | Référence de l’opérateur Commercial (tel que présent dans la codification des opérateurs) |
|  |  |  |
| Réf. ticket OI | Ex : C18020735 | Référence de l’incident SAV déclaré dans le SI de l’OI |
| Réf. Ticket OC | Ex : SAV-FTTH0000013487 | Référence de l’incident SAV déclaré dans le SI de l’OC |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Le relevé terrain

Le relevé terrain a pour objectif de relever les informations techniques observés sur le terrain, les champs seront à compléter en fonction du type d’intervention choisi :

* Vertical (PBO / PM)
* Horizontal (PM / PRDM)

|  | **Champ** | **Valeurs** | **Commentaire** |
| --- | --- | --- | --- |
| Relevé PTO | Réf. PTO | Ex : FI-3106-5496  Ex : Null | Référence de la Prise de Terminaison Optique sur le terrain |
| Signal | Ex : OUI | Relevé de la présence d’un signal au niveau de la PTO |
| Valeur du signal | Ex : -19,5 dBm | Valeur du signal relevé à la PTO (en dBm) |
| Relevé PBO | Réf. PBO | Ex : PBO-03 | Référence du PBO tel que présent sur le terrain |
| Couleur Fibre vers client | Ex : ROUGE | Couleur de la fibre sur le CCF soudé au PBO (si présent) |
| Réf. Câble vers PM | Ex : CIM-1 | Référence du câble provenant du PM (si existant) |
| Couleur Tube vers PM | Ex : VERT-1 | Couleur du tube |
| Couleur Fibre vers PM | Ex : ROSE | Couleur de la fibre |
|  | Signal | Ex : OUI | Relevé de la présence d’un signal au niveau du PBO |
|  | Valeur du signal montant | Ex : -19,5 dBm | Valeur du signal relevé au PBO (en dBm) |
|  | Valeur du signal descendant | Ex : -19,5 dBm | Valeur du signal relevé au PBO (en dBm) |
| Relevé PM | Ref PM |  |  |
| Etat Jarretière | Ex : ? | ? |
| signal | Ex : OUI |  |
| Valeur du signal descendant (PRDM=> PM) | Ex : | Valeur du signal montant |

## Le compte-rendu d’intervention

Dans les messages génériques, le terme « *XXXXX* » sera remplacé par le nom du champ concerné.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Champ** | **Valeurs** | **Commentaire** |
| Route optique conforme au référentiel | OUI / NON | La route optique constatée sur le terrain est conforme à la route optique fournie par l’OI |
| Nature du défaut | Ex : Epissure PBO non conforme | Description du (ou des) défaut(s) technique constaté(s) par les 2 parties étant à l’origine de l’indisponibilité du service pour le client de l’OC |
| Signal OK après Expertise | OUI / NON | Etat du signal à la PTO après expertise (dans la plage de valeurs |
| Test alignement effectué | OUI / NON |  |
| Description des réparations effectuées | Ex : reprise épissure au PBO | Description du (ou des) travaux réalisé(s) par le technicien OC ou OI |
| Responsabilité | OC / OI / LITIGE | Responsabilité de l’origine du défaut constaté |
| Intervention complémentaire nécessaire | OUI / NON | Le signal à la PTO n’a pu être rétabli et nécessite une intervention complémentaire de la part de l’une ou l’autre des parties |
| Par | OC / OI | Précise par qui l’intervention complémentaire sera réalisée |
| Type d’intervention | Ex : reprise d’épissure BPE-1245 | Description éventuelle des investigations et travaux à réaliser par l’intervenant désigné ci-dessus pour réaliser la remise en conformité du lien impacté. |
| Commentaires |  | Eventuels commentaires de la part de l’une ou l’autre des parties (OI ou OC) permettant d’apporter d’éventuelles informations complémentaire |
| Intervenant OC  (Nom / Prénom / Signature) |  | Coordonnées de l’intervenant OC |
| Intervenant OI  (Nom / Prénom / Signature) |  | Coordonnées de l’intervenant OI |

# FIN DOCUMENT