

ANNEXE 4 – CHARTE QUALITE L'OPERATEUR D'IMMEUBLE



En complément du respect des cadres juridiques et réglementaires, l'Opérateur d'Immeuble a souhaité mettre en place une Charte de qualité d'intervention dans les immeubles FTTH.

Cette Charte Qualité engage l'Opérateur d'Immeuble et les Opérateurs Commerciaux dans le déploiement mais aussi dans la relation et les moyens de communication associés que l'Opérateur d'Immeuble souhaite mettre en place avec les gestionnaires d'immeubles.

CONSEILLER

L'Opérateur d'Immeuble s'engage à établir avec les gestionnaires d'immeubles, une relation professionnelle de proximité, dès la prise de contact et pendant toute la durée de l'installation du réseau Très Haut Débit en fibre optique au sein de l'immeuble.

VALIDER ENSEMBLE

L'Opérateur d'Immeuble s'engage à ce que les travaux de raccordement en fibre optique de l'immeuble soient réalisés dans les meilleures conditions et dans le respect des obligations réglementaires, qu'elles soient relatives aux codes de la construction ou aux codes des postes et communications électroniques.

L'Opérateur d'Immeuble réalise une étude de faisabilité technique spécifique à l'immeuble décrivant les travaux de déploiement de l'infrastructure en fibre optique de l'Opérateur d'Immeuble dans les parties communes de l'immeuble. Elle est effectuée avant le raccordement, et est envoyée au gestionnaire de l'immeuble. Elle permet aux deux parties d'identifier et de valider d'un commun accord les travaux de câblage vertical à réaliser dans les parties communes. Une fois l'étude technique validée, la planification des travaux est communiquée au gestionnaire de l'immeuble ou à son représentant.

DÉPLOYER DANS LES RÈGLES DE L'ART

Après l'autorisation préalable du gestionnaire d'immeuble, l'Opérateur d'Immeuble réalise les travaux de raccordement de l'immeuble en conformité avec les normes réglementaires en vigueur et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité inhérentes à l'immeuble concerné.

Toutes les assurances nécessaires pour faire les travaux sont souscrites par l'Opérateur d'Immeuble. Les travaux sont exécutés par des entreprises dûment habilitées et mandatées par l'Opérateur d'Immeuble.

Les travaux sont effectués en respectant :

- Les créneaux horaires et conditions d'accès préalablement convenus avec le gestionnaire de l'immeuble,
- L'environnement et la propreté de l'immeuble (stockage et nettoyage quotidien).

L'Opérateur d'Immeuble s'engage à réutiliser les infrastructures techniques existantes (emplacement des fibres optiques et boîtiers dans les gaines techniques ou locaux existants) dès lors qu'elles sont disponibles et à respecter l'esthétique des parties communes.

Avant de débiter les travaux, l'Opérateur d'Immeuble informe les résidents, par voie d'affichage dans les parties communes :

- de la durée prévisionnelle des travaux,
- des horaires d'intervention dans l'immeuble,
- des coordonnées de l'entreprise dûment qualifiée en charge des travaux.

Dans un souci constant de répondre aux exigences de qualité des gestionnaires et des occupants de l'immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à respecter également les règles énoncées dans cette Charte dans le cadre de ses obligations de maintenance, en tant qu'opérateur d'infrastructures, sur son réseau en fibre optique, pendant toute la durée de la Convention signée entre les parties.

MUTUALISER

L'Opérateur d'Immeuble ouvre le réseau entièrement interopérable qu'elle a déployé dans l'immeuble aux opérateurs tiers autorisés par l'ARCEP dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'Opérateur d'Immeuble en tant qu'opérateur d'immeuble est responsable vis-à-vis des gestionnaires d'immeuble de la qualité de réalisation des opérations d'installation, de gestion, d'entretien du réseau fibre optique dans l'immeuble.

ENGAGEMENTS DE L'OPERATEUR COMMERCIAL

Cette charte Qualité doit être respectée par chaque Opérateur Commercial et ses Sous-traitants pour des interventions dans un Immeuble FTTH dont le Câblage Vertical a été posé par l'Opérateur d'Immeuble et pour lequel l'Opérateur d'Immeuble est à ce titre l'interlocuteur unique du Gestionnaire de l'Immeuble.

Les engagements visés ci-dessous s'appliquent à l'Opérateur Commercial comme à ses Sous-traitants.

1/ Garantir une relation de proximité avec les professionnels de l'immobilier et les copropriétaires

Un accompagnement personnalisé et tracé :

- L'Opérateur Commercial transmet à l'Opérateur d'Immeuble les coordonnées d'un interlocuteur unique pour toute la phase du chantier
- L'Opérateur Commercial s'engage à informer l'Opérateur d'Immeuble avant toute intervention concernant le Raccordement au PM.

2/ Une démarche Qualité sur l'ensemble des travaux

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent lors des opérations de Raccordement d'un Local FTTH :

- à obtenir l'autorisation de pénétrer en immeuble auprès de son Client Final pour son raccordement sur le PBO posé par l'Opérateur d'Immeuble.
- à prendre connaissance des spécificités de l'Immeuble FTTH
- à ce que le travail soit fait dans les règles de l'art, qu'il ne perturbe en rien les réseaux existants
- à ce que les interventions se déroulent lors des plages horaires autorisées.
- à contacter l'Opérateur d'Immeuble si la fibre affectée au Local FTTH est inutilisable pour en obtenir une autre.
- à contacter l'Opérateur d'Immeuble si la pose d'une goulotte est nécessaire.

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent à l'occasion de ses opérations de maintenance :

- au respect des engagements mentionnés ci-dessus.

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent à respecter l'environnement lors de toute intervention :

- par le maintien de la propreté et de l'esthétique des parties communes,
- en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur (code du travail).