

Livre blanc

# Nouveau partenariat pour la qualité du raccordement en fibre optique

mai 2021



<b>I. Le Plan France Très Haut Débit</b>	<b>6</b>
1. L'ambition du plan	7
2. Les progrès déjà réalisés	7
<b>II. Les modalités opérationnelles du raccordement fibre</b>	<b>8</b>
1. OI et OC : chacun son rôle, un partenariat à construire	9
2. L'opération de raccordement à la fibre optique	10
3. Les moyens déployés par les opérateurs	11
<b>III. Améliorer la qualité du raccordement fibre</b>	<b>12</b>
1. Les préoccupations des collectivités territoriales	13
2. Les solutions pour y répondre	15
<b>Annexes – Détail des solutions proposées</b>	<b>16</b>
1. Pratiques contractuelles	17
2. Modalités opérationnelles	18
3. Audits et contrôles	20
4. Référentiels et informations partagées	22

# Un nouveau partenariat pour améliorer la qualité du raccordement de la fibre

L'appétence des Français pour la fibre optique, qui était déjà forte, a encore pris de l'ampleur par l'effet de la crise sanitaire. Au cours de la seule année 2020, les déploiements ont crû de 47%, pour atteindre 24 millions de foyers raccordables. L'Idate estime qu'en 2026 la France sera à la tête du continent européen en termes de nombre d'abonnés.

Le déploiement de la fibre est, ainsi, sans commune mesure avec celui du réseau cuivre, qui s'est déroulé sur plus de cinquante ans.

Le rythme ne faiblira pas avant quelques années. Pour la seule année 2021, Bouygues Telecom estime que 20 000 techniciens doivent être mobilisés par l'ensemble des acteurs de la filière, pour réaliser près de 10 millions d'actes sur le terrain.

L'agilité dont toute la filière a fait preuve doit se conjuguer avec une attention encore plus soutenue à la qualité du service rendu. Les attentes des clients sont importantes, compte tenu de l'évolution des usages liés au télétravail, à l'enseignement à distance, à la télémedecine et aux loisirs en ligne, ainsi

que de la fréquence des connexions simultanées au sein d'un même foyer. De leur côté, les collectivités locales qui ont développé des réseaux d'initiative publique espèrent en retirer rapidement les bénéfices pour leurs territoires en termes d'attractivité. La qualité doit donc être à la hauteur des investissements consentis, privés et publics, et des nouveaux besoins des Français en termes de connectivité.

Bouygues Telecom a déjà pris des mesures vigoureuses pour l'industrialisation et l'amélioration continue de ses processus, en tant qu'opérateur commercial. Nous avons mis à jour nos relations contractuelles pour prévenir les échecs de raccordement, en révisant les standards et pratiques d'intervention, notamment pour éviter les « plats de nouilles » et pour éviter les déconnexions de clients au cours de la pose de nouveaux raccordements. Nous nous engageons à corriger les malfaçons notifiées dans un délai maximal de trente jours.

Dans l'intérêt de nourrir la confiance de tous les utilisateurs, nous appelons l'ensemble de la filière à prendre également des mesures de cette nature. Chaque

opérateur pour son compte propre, mais aussi pour relever un défi collectif au service des Français et pour amplifier les effets des efforts individuels. Bouygues Telecom propose ainsi, à la lumière de l'expérience acquise ces derniers mois, de développer des outils communs très concrets : bases de données et référentiels partagés pour l'identification des logements, programme de remise en conformité des points de mutualisation (armoires en pied d'immeuble ou rue), horodatage, identification et correction des déconnexions au raccordement de tous les clients, plate-forme commune de notification des malfaçons et de dialogue interopérateurs.

Ces mesures sont détaillées dans ce livre blanc de manière synthétique et pédagogique. Elles ont également nourri la conception du livre blanc de la Fédération Française des télécoms.

Bouygues Telecom dispose de spécialistes répartis sur le territoire national. Vous trouverez les coordonnées de votre point de contact local Bouygues Telecom en fin de livret.

**10**  
millions  
d'interventions  
estimées en 2021

**Liza Bellulo**

Secrétaire générale de Bouygues Telecom

**“ Bouygues Telecom a déjà pris des mesures vigoureuses pour l'industrialisation et l'amélioration continue de ses processus et outils ”**



# Le Plan France Très Haut Débit

## 1. L'ambition du plan

Le Gouvernement a fixé l'objectif, dans le **Plan France Très Haut Débit**, de couvrir l'intégralité du territoire en fibre optique d'ici 2025. Mobilisant chaque jour des acteurs privés et publics pour un investissement total de 20 milliards d'euros sur 10 ans, il permet de

désenclaver les territoires. Cet objectif est particulièrement ambitieux. A titre de comparaison, il aura fallu 50 ans pour déployer le réseau téléphonique, appelé aussi réseau cuivre. C'est ce même réseau qui a permis de développer les offres ADSL.

## 2. Les progrès déjà réalisés

En décembre 2020, plus de 24 millions de foyers français étaient raccordables à la fibre<sup>1</sup>. Au rythme de déploiement actuel, **il semble possible d'atteindre la cible de 41 millions de locaux d'ici fin 2025**.

A cette nouvelle offre répond une demande accrue, de la part tant des particuliers que des entreprises. Le recours aux outils numériques est de plus en plus présent dans nos vies personnelles et professionnelles.

La situation sanitaire, depuis mars 2020, a renforcé cette tendance et modifié durablement les usages. Le très haut débit est indispensable pour assurer la continuité pédagogique et assurer le télétravail dans de bonnes conditions.

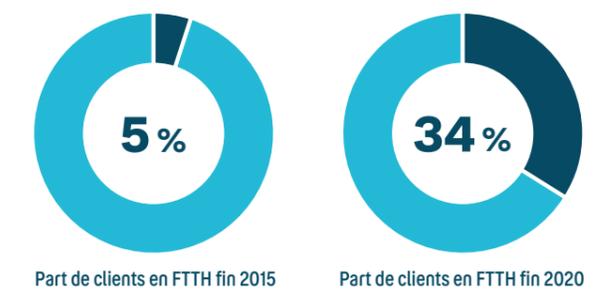
Ainsi, **3,3 millions de foyers supplémentaires ont souscrit à la fibre en 2020<sup>2</sup>**, portant le nombre d'abonnés à 10,3 millions, soit une croissance de 47%.

La demande de raccordement à la fibre est également nourrie par l'arrêt programmé du cuivre (ADSL) : en septembre 2020, Orange a annoncé la fermeture commerciale de 10 millions de lignes cuivre dès 2021 puis le démantèlement du réseau d'ici 2030.

Enfin, les tarifs des opérateurs commerciaux sont très attractifs. La France affiche aussi les tarifs parmi les plus abordables dans l'Union européenne, indépendamment même des différences de pouvoir d'achat<sup>3</sup>.

Cette dynamique remarquable s'explique aussi par le choix du mode de raccordement des clients : par l'opérateur commercial directement ou mode « STOC<sup>4</sup> ». Ce mode réduit les délais de raccordement et les coûts d'installation en limitant le nombre d'interventions.

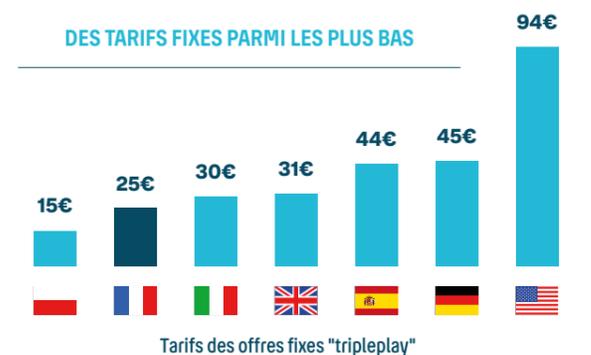
### LA FIBRE SÉDUIT LES FRANÇAIS



Part de clients en FTTH fin 2015

Part de clients en FTTH fin 2020

### DES TARIFS FIXES PARMIS LES PLUS BAS



Tarifs des offres fixes "tripleplay"

<sup>1</sup> Source : Arcep, Observatoire haut et très haut débit : abonnements et déploiements (T4 2020), 4 mars 2021

<sup>2</sup> Source : Arcep, Observatoire haut et très haut débit : abonnements et déploiements (T4 2020), 4 mars 2021

<sup>3</sup> Source : Étude Arthur D. Little, « Economie des Télécoms », décembre 2020

<sup>4</sup> STOC : Sous-Traitance Opérateur Commercial

# Les modalités opérationnelles du raccordement fibre

## 1. OI et OC : chacun son rôle, un partenariat à construire

**L'opérateur d'infrastructures (OI) déploie et assure la maintenance du réseau mutualisé.** L'OI est l'interlocuteur privilégié des collectivités locales et s'assure de la disponibilité des infrastructures,

déployées par lui-même ou des tiers (ex : poteaux Enedis ou génie civil de la commune). La fibre, au contraire du réseau cuivre, s'appuie sur plusieurs OI :

**ADSL : RÉSEAU CUIVRE HISTORIQUE D'ORANGE**



Un seul opérateur d'infrastructure sur l'ensemble du territoire :  
■ Orange

**FIBRE OPTIQUE : RÉSEAU EN COURS DE DÉPLOIEMENT**



Principal opérateur d'infrastructure par département<sup>1</sup> :  
■ Altitude Infra ■ Axione ■ Covage ■ Orange  
■ SIEA ■ SFR ■ TDF

**L'opérateur commercial (OC) commercialise le réseau mutualisé** en échange de droits d'accès et de frais de maintenance versés à l'OI. L'OC est l'interlocuteur naturel de ses propres clients. Les OC peuvent être des acteurs nationaux ou des acteurs locaux :



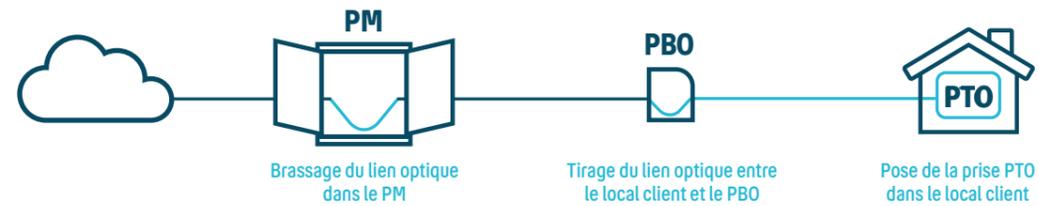
Pour des raisons d'efficacité opérationnelle, de concurrence mais aussi d'expérience client, l'OI délègue à l'OC le raccordement de son client : **c'est le mode STOC qui accompagne les progrès du Plan France Très Haut Débit.**

<sup>1</sup><https://infranum.fr/wp-content/uploads/2021/05/OBSERVATOIRE.pdf>

## 2. L'opération de raccordement à la fibre optique

Raccorder un foyer à la fibre requiert trois opérations :

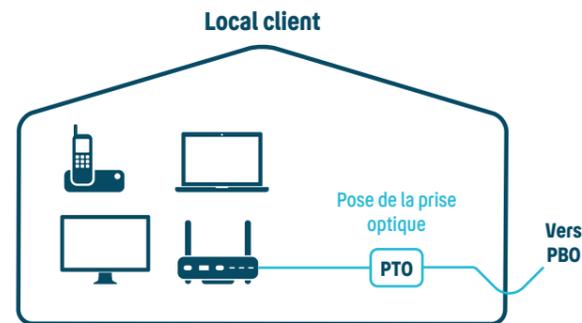
- 1) la pose de la prise optique (PTO), à laquelle sera branchée la box, dans le local client
- 2) le tirage d'un lien optique entre ce local et le point de branchement optique (PBO)
- 3) le brassage d'un lien optique dans le point de mutualisation (PM)



### 1) POSE DE LA PRISE OPTIQUE (PTO) DANS LE LOCAL CLIENT

Si le local n'est pas déjà équipé, le technicien réalise la pose d'une prise optique (PTO) à l'emplacement désigné par le client.

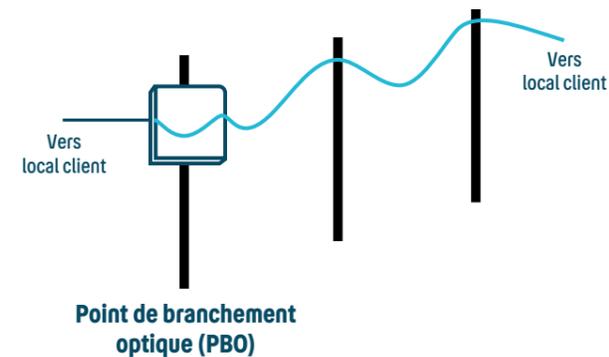
Dans le cadre des contrats qui lient Bouygues Telecom aux différents opérateurs d'infrastructure, le technicien peut également installer les équipements et s'assurer que les services, tels que la télévision ou le Wifi, fonctionnent de manière optimale à la fin de son intervention.



### 2) TIRAGE DU LIEN ENTRE LE LOCAL CLIENT ET LE POINT DE BRANCHEMENT OPTIQUE (PBO)

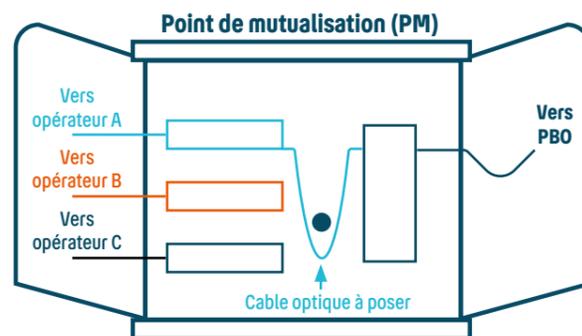
Le technicien procède au tirage d'un lien optique entre le local client et le PBO le plus proche. Le PBO est généralement situé sur le palier pour les immeubles ou dans la rue pour les pavillons : le lien à tirer peut mesurer plusieurs dizaines de mètres et nécessiter la mobilisation de plusieurs techniciens et d'une nacelle.

Le technicien procède ensuite à la soudure, dans le PBO, du lien optique créé avec celui en attente provenant du PM. Le PBO dessert plusieurs logements, il agit comme une "multiprise".



### 3) RACCORDEMENT, DANS LE PM, DE LA LIGNE OPTIQUE AU RÉSEAU DE L'OC

Le technicien raccorde la ligne optique nouvellement créée au réseau de l'OC. Cette opération, dite de « brassage », consiste à brancher un câble optique qui fera le lien entre le réseau mutualisé et le réseau de l'OC. Ce brassage s'effectue dans un point de mutualisation (PM) généralement situé dans la rue ou, pour les zones les plus denses, directement dans l'immeuble.



## 3. Les moyens déployés par les opérateurs

Le succès commercial de la fibre implique des millions d'interventions de raccordement et de service après-vente : près de 10 millions seront réalisées en 2021 par l'ensemble des acteurs, mobilisant près de 20 000 techniciens ! Cette accélération est un véritable défi pour la filière : répondre à la demande sans dégrader l'expérience client, les coûts ou les délais tout en rehaussant la qualité des interventions.

Les opérateurs interviennent avec leurs techniciens ou s'appuient sur des partenaires d'envergure nationale. Ce partenariat est indispensable au bon fonctionnement de la filière, notamment afin de répondre à la demande croissante, aux délais imposés mais aussi à la grande variabilité de l'activité. A titre d'exemple la rentrée scolaire de septembre, période riche en déménagements, génère d'importants besoins ponctuels en main-d'œuvre. A cette charge de travail non-lissée s'ajoute une disparité géographique induite par l'avancement des déploiements et de la commercialisation.

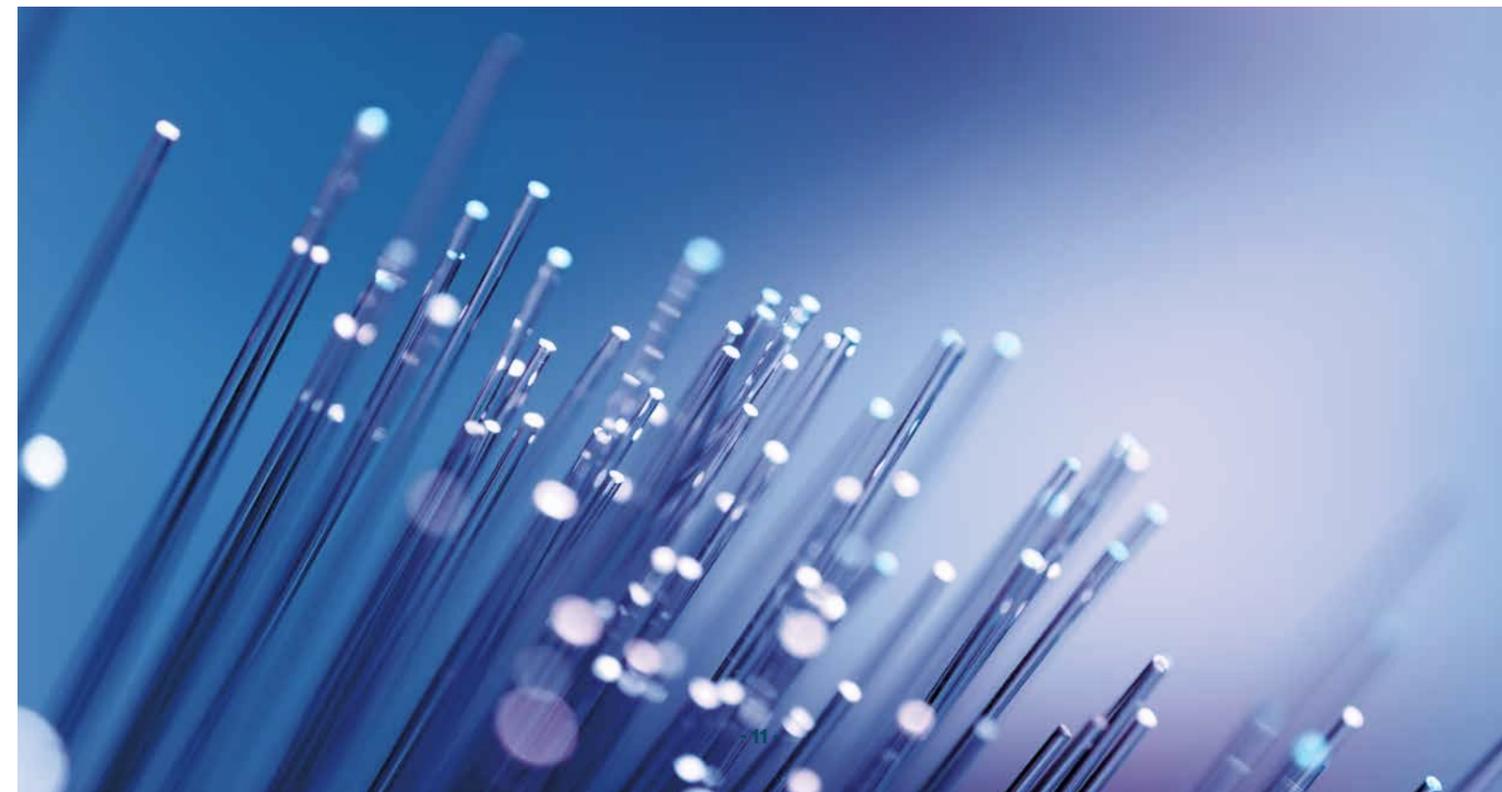
**3000**  
le nombre d'installateurs formés en 2020 par Bouygues Telecom et ses partenaires

**4**  
le nombre de semaines nécessaires pour former un installateur

**100%**  
le pourcentage d'interventions réalisées à l'aide d'un « pas à pas » digitalisé fourni aux installateurs missionnés par Bouygues Telecom

**30%**  
le pourcentage d'installations réalisées avec au moins deux installateurs par exemple pour tirer un câble en aérien ou dans plusieurs chambres souterraines

\*Estimation Bouygues Telecom



# Améliorer la qualité du raccordement fibre

## 1. Les préoccupations des collectivités territoriales

Le déploiement rapide de la fibre a permis de répondre à une demande soutenue, qui s'est accélérée avec la crise sanitaire. Dans le même temps, des difficultés sont apparues et ont suscité des réclamations et observations de la part des clients et des collectivités territoriales, notamment celles qui ont déployé des réseaux d'initiative publique :



Infrastructures dégradées



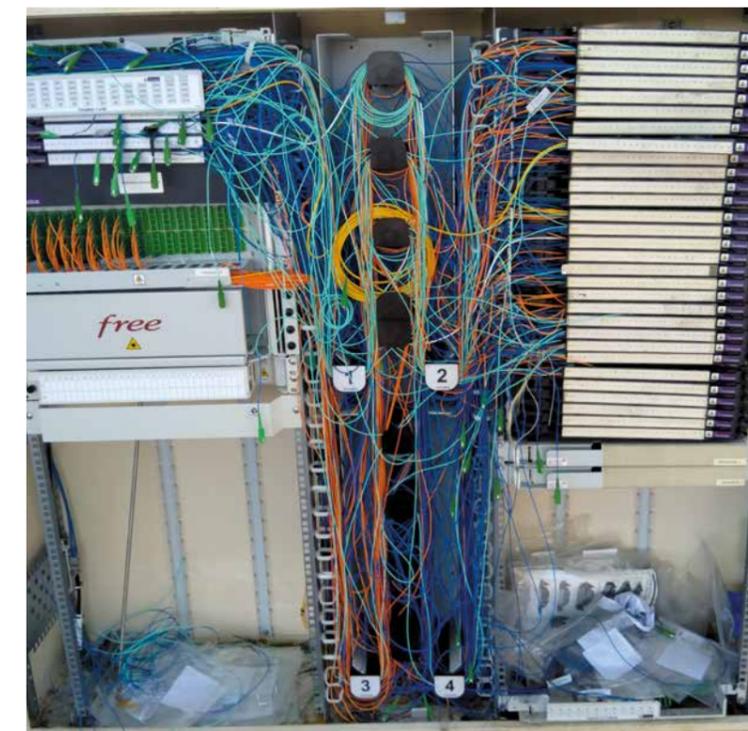
Echecs de raccordement



Déconnexion de clients

### I. INFRASTRUCTURES DÉGRADÉES

Les infrastructures fibre peuvent être dégradées en raison d'actes de vandalisme, de malfaçons lors des interventions ou d'une conception inadaptée à un usage intensif.



Les infrastructures dégradées nuisent à l'image de la fibre et compliquent l'exploitation du réseau, au détriment des clients : elles doivent être reprises et selon les cas, remplacées par des solutions plus efficaces.

## II. ECHECS DE RACCORDEMENTS

Une intervention de raccordement à la fibre peut échouer pour trois raisons :



### Causes client

- Annulation du client
- Absence du client au rendez-vous
- Refus des travaux par le client



### Causes OC

- Absence du technicien OC
- Erreur d'adresse dans la commande
- Défaut amont au réseau mutualisé



### Causes OI

- Défaut sur le réseau mutualisé
- Infrastructure inexploitable
- Instructions erronées

L'OC est autonome dans la résolution des problèmes liés aux causes clients et aux causes OC : il y parvient dans la très grande majorité des cas. En revanche, seul l'OI dispose des leviers pour les causes OI. **Les échanges**

**entre l'OI et l'OC sont à améliorer afin d'éviter que des clients ne renoncent à la fibre** après plusieurs rendez-vous échoués ou une longue attente.

## III. DÉCONNEXIONS CLIENTS

Une étude menée par Bouygues Telecom à l'automne 2020 révèle que jusqu'à 3,5% des interventions effectuées sur le réseau mutualisé sont susceptibles de générer des déconnexions de clients, nécessitant alors une réintervention en service après-vente pour rétablir la ligne.

Ces déconnexions trouvent notamment leur origine dans des erreurs de manipulation, dans des instructions de travail incohérentes provenant de l'OI ou dans une infrastructure inadaptée. Ces déconnexions sont inacceptables.

**3,5%**

**des interventions** sont susceptibles de générer une déconnexion



## 2. Les solutions pour y répondre

Les solutions pour répondre à ces difficultés sont connues. Si certaines commencent à être mises en œuvre, il convient cependant d'accélérer leur déploiement sur le terrain avec la participation de tous les acteurs, quel que soit leur rôle dans la chaîne de valeur, OI, OC ou partenaires. Chacune des solutions détaillées en annexe répond à une ou plusieurs des difficultés à traiter :

Proposition Bouygues Telecom : 		Infrastructures dégradées	Echecs de raccordement	Déconnexion clients
<b>Pratiques contractuelles</b>	Nouveaux contrats STOC	✓		
	Expertises contradictoires 		✓	✓
	Outil de notification/suivi des malfaçons	✓		
	Engagements de qualité des OI		✓	✓
	Indicateurs Arcep	✓		✓
	Limiter la sous-traitance à 2 rangs	✓		✓
<b>Modalités opérationnelles</b>	Architecture de PM en M 	✓	✓	✓
	Programme national de reprise des PM 	✓	✓	✓
	Retrait des jarretières inutilisées	✓	✓	✓
	Formation des techniciens	✓		✓
	Harmonisation des règles d'ingénierie 	✓		
	Jarretières avec intelligence artificielle 	✓		
<b>Audits et contrôles</b>	Outil Check Voisinage commun 			✓
	CRI photo avec intelligence artificielle	✓		✓
	Audits terrain	✓		
	Horodatage des interventions 	✓		✓
<b>Référentiels et informations partagées</b>	Fiabilisation des informations OI	✓	✓	✓
	Outil E-Mutation	✓	✓	✓
	Mise en œuvre d'un référentiel au local 	✓	✓	✓

# Annexes – Détail des solutions proposées

## 1. Pratiques contractuelles

**Indispensable**

### NOUVEAUX CONTRATS STOC

Impact +++ Délai ⌚

Les nouveaux contrats STOC, négociés en 2020 entre OI et OC sous l'égide de l'Arcep, prévoient des mesures destinées à accroître la qualité de l'exploitation et la pérennité des réseaux :



Ces contrats sont en cours de mise en œuvre chez les OC et les OI.

**Indispensable**

### EXPERTISES CONTRADICTOIRES

Impact +++ Délai ⌚

Selon une étude Bouygues Telecom, un consommateur renonce généralement à la fibre après 45 jours d'attente ou 3 rendez-vous infructueux. À l'image de ce qui existe sur le cuivre, en cas de désaccord entre l'OI et l'OC sur la solution à apporter après un échec de raccordement client.



Les deux parties parviendraient à une solution efficace sur le terrain afin de constater, corriger, puis raccorder le client. Les seuls échanges à distance ne suffisent pas.

**Indispensable**

### OUTIL DE NOTIFICATION/SUIVI DES MALFAÇONS

Impact +++ Délai ⌚

Pour prévenir toute propagation des malfaçons et les corriger d'emblée, des échanges de courriels entre OI et OC sont insuffisants. Bouygues Telecom propose à ses partenaires le déploiement rapide d'un outil informatique interopérateur assurant le suivi d'une malfaçon depuis sa notification jusqu'à sa résolution.

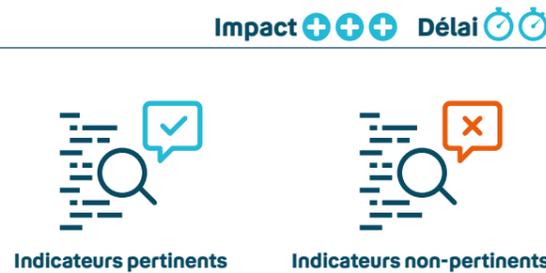


Par ailleurs, Bouygues Telecom suggère que le délai maximum de reprise par l'OC soit uniformisé chez tous les OI de manière à ne jamais dépasser 30 jours.

**Indispensable**

**ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DES OI**

La qualité des offres commerciales fibre dépend directement de la qualité du réseau des OI. Les engagements de qualité des OI prévus par l'Arcep, tant contractuels que réglementaires, doivent refléter l'expérience client afin d'être pertinents. Par conséquent, les cas d'exclusions devront être limités à un nombre très restreint de situations légitimes (ex : cas de force majeure).



**Indispensable**

**INDICATEURS ARCEP**

Depuis avril 2021, l'Arcep collecte des indicateurs sur la qualité du raccordement fibre. Le nombre de malfaçons détectées ou les déconnexions de clients sont notamment suivies. Bouygues Telecom souhaite que les échecs de raccordements soient également suivis. L'exploitation de ces indicateurs permettra de poser un diagnostic précis de la situation et, le cas échéant, de lancer les plans d'actions locaux ou nationaux nécessaires.

Impact +++ Délai ⌚

**LIMITER LA SOUS-TRAITANCE À 2 RANGS**

La sous-traitance en « cascade » complexifie la responsabilisation des intervenants et incite certains acteurs en bout de chaîne à recourir à des techniciens peu ou mal formés. Cette sous-traitance, qui est nécessaire afin de répondre à la demande croissante et à la grande variabilité de l'activité, doit être mieux cadrée. Bouygues Telecom limite la sous-traitance à 2 rangs et invite les autres opérateurs à faire de même.

Impact ++ Délai ⌚

**2. Modalités opérationnelles**

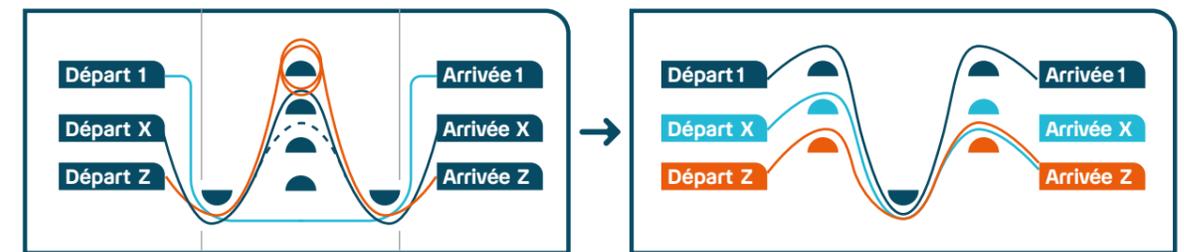
**Indispensable**

**ARCHITECTURE DE PM EN M**

Les armoires de rue actuelles ne sont pas adaptées, ce qui a amené Bouygues Telecom à proposer, fin 2019, l'architecture en M qui est plus intuitive et évite les « plats de nouilles » :



Impact +++ Délai ⌚⌚⌚



Cette solution a été testée avec succès par Orange et SFR qui envisagent de la retenir pour leurs nouveaux déploiements. Bouygues Telecom propose que ce système soit généralisé, par tous les OI, lors des nouveaux déploiements ou travaux de rénovation du réseau.

**Indispensable**

**PROGRAMME NATIONAL DE REPRISE DES PM**

Impact +++ Délai ⌚⌚⌚

Les PM "plat de nouilles" dégradent l'image de la fibre et complexifient l'exploitation du réseau fibre. Les opérateurs ont identifié 400 PM prioritaires à reprendre en 2021. Bouygues Telecom estime que ce chiffre est sous-estimé et doit être porté à plusieurs milliers par an afin de résorber le stock de PM dégradés :



Bouygues Telecom propose d'associer à la remise en conformité des PM les importants moyens humains et techniques des OC. Cette mise à contribution permettrait de maximiser les volumes, de partager les frais d'intervention et de limiter l'impact sur les clients (seul l'OC sait si un client est déconnecté ou pas).

**Indispensable**

**RETRAIT DES JARRETIÈRES INUTILISÉES**

Impact +++ Délai ⌚⌚⌚

Pour éviter de laisser des jarretières inutilisées à l'issue d'un changement d'opérateur, Bouygues Telecom propose qu'un processus industriel soit défini entre opérateurs afin de retirer toutes les jarretières devenues inutiles et ainsi limiter le risque de « plat de nouilles ».



**FORMATION DES TECHNICIENS**

Impact ++ Délai ⌚⌚

Tous les techniciens doivent être formés afin de procéder à des interventions de qualité. Bouygues Telecom a proposé à ses partenaires de créer une certification (ex : qualité fibre) valorisant le savoir-faire des techniciens et constituant un prérequis à toute intervention sur le réseau.

**HARMONISATION DES RÈGLES D'INGÉNIERIES**

Impact ++ Délai ⌚⌚⌚

La standardisation des réseaux des OI permet de répéter les bons gestes et de simplifier les chaînes logistiques, ce qui diminue le risque de malfaçons.

Bouygues Telecom soutient l'uniformisation des règles d'ingénierie au niveau national, afin de supprimer les spécificités locales. Des solutions simples et peu chères sont possibles : clé triangle systématique, un seul type de câble, un seul type de connectique (SC-APC), standardiser les raccordements à effectuer dans les PBO, etc.



**JARRETIÈRES AVEC INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Impact ++ Délai ⌚⌚

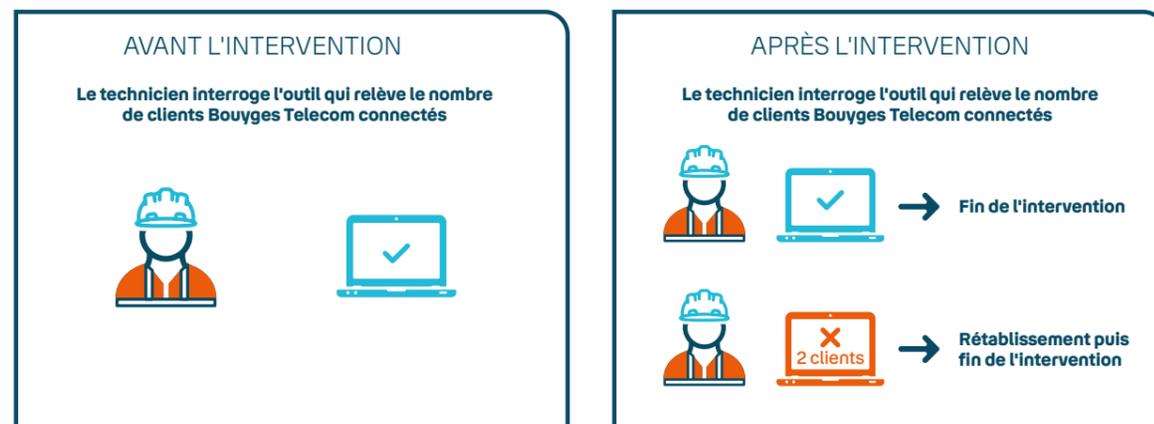
Bouygues Telecom suggère le marquage des jarretières avec un « QR code » permettant de contrôler à distance, via le CRI photo, l'alignement des référentiels/terrain.

### 3. Audits et contrôles

**Indispensable**  
**OUTIL CHECK VOISINAGE COMMUN**

Impact +++ Délai ⌚⌚

Pour prévenir une déconnexion à la suite d'une intervention sur le réseau, Bouygues Telecom a développé l'outil check voisinage. Elle propose de mettre à disposition gratuitement ce logiciel à tous les opérateurs, afin que chacun puisse l'utiliser pour tous les clients, pas seulement ceux de l'OC au nom duquel intervient le technicien.



Lors de la mise en production chez Bouygues Telecom le taux de déconnexion a été réduit de 80%, impliquant une hausse de la satisfaction client et de la qualité des interventions. Bouygues Telecom suggère que cet outil soit étendu à tous les opérateurs ce qui garantirait qu'aucun client, quel que soit son opérateur, ne se retrouve en absence de connexion à l'issue d'une intervention.

À noter que l'outil « check voisinage » embarque nativement des capacités d'identification et d'horodatage qui permettraient aux OI d'améliorer la traçabilité des interventions.

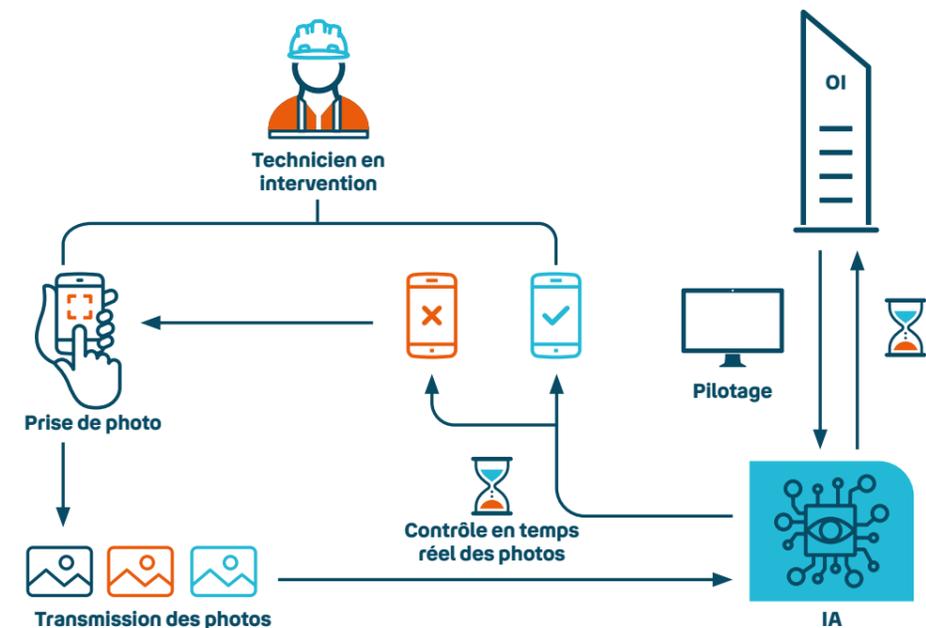
**Indispensable**  
**CRI PHOTO AVEC INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Impact +++ Délai ⌚

Les opérateurs ont déployé le compte rendu d'intervention photo qui prévoit la prise de photos avant/après chaque intervention, permettant ainsi à l'OI de contrôler la qualité du travail réalisé.

La capacité des OI à détecter et signaler rapidement les malfaçons est essentielle. Les OI doivent se doter de moyens adaptés aux très importants volumes de photos : les solutions d'intelligence artificielle disponibles sur le marché sont adaptées à cet usage.

Bouygues Telecom, qui exploite ces solutions depuis 2019, invite les OI à s'en doter afin que chaque photo soit analysée et que tous les auteurs de malfaçons soient responsabilisés.



**AUDITS TERRAIN**

Impact ++ Délai ⌚

Bouygues Telecom audite chaque mois plusieurs milliers de ses propres d'interventions. Ces audits terrain, s'ils étaient généralisés par tous les OC et tous les OI, contribueraient à renforcer la qualité des interventions et à limiter la propagation des malfaçons.



**HORODATAGE DES INTERVENTIONS**

Impact + Délai ⌚⌚

L'horodatage des interventions permettra d'identifier les auteurs de malfaçons. Bouygues Telecom soutient la mise en place d'un tel horodatage, par exemple via l'outil Check voisinage ou via un QR code apposé sur le PM à flasher avant/après l'intervention.

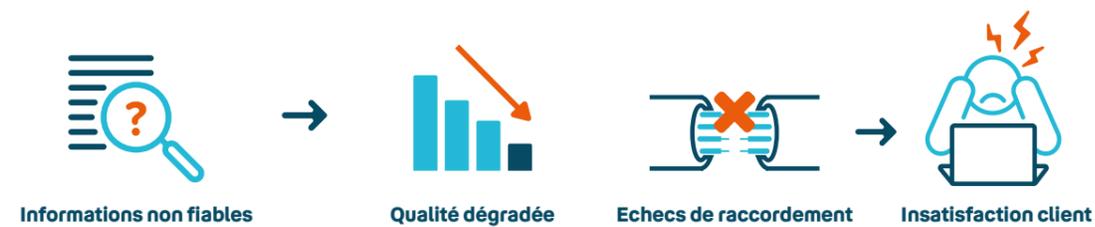
## 4. Référentiels et informations partagées

### Indispensable

#### FIABILISATION DES INFORMATIONS OI

Impact +++ Délai ⌚⌚

Si l'une des informations fournies par l'OI lors de la commande venait à être manquante, ou erronée, le technicien ne sera pas en mesure de réaliser une intervention de qualité ou l'intervention se soldera par un échec de raccordement :



Bouygues Telecom soutient le lancement par l'Arcep d'un groupe de travail visant à fiabiliser les informations nécessaires au raccordement et a déjà formulé des propositions et demandes concrètes.



#### OUTIL E-MUTATION

Impact +++ Délai ⌚⌚

L'outil E-Mutation renforce l'autonomie des techniciens en leur offrant la possibilité de choisir, via une application mobile, une nouvelle route optique si celle attribuée par l'OI n'est pas opérante, contribuant ainsi à réduire les malfaçons, les échecs de raccordement, les délais ou encore les déconnexions client.

Bouygues Telecom invite les OI ne l'ayant pas encore fait à déployer cet outil sur tous leurs réseaux et avec toutes les fonctionnalités, y compris pour le service après-vente.



#### MISE EN ŒUVRE D'UN RÉFÉRENTIEL AU LOCAL

Impact +++ Délai ⌚⌚⌚

Il est nécessaire d'identifier chaque local client de manière unique, avec un référentiel plus précis que la seule adresse postale. Il est fréquent que l'adresse soit trop imprécise ou que plusieurs logements se situent sur un même palier d'immeuble. Un tel référentiel serait de nature à fiabiliser fortement la prise de commandes et à mieux préparer les interventions pour le raccordement. Bouygues Telecom a formulé des propositions auprès des OI responsables sur ce sujet, et des pouvoirs publics.

Bouygues Telecom soutient la mise en œuvre d'un tel référentiel afin de permettre la prise de commande au local et réduire le risque de malfaçons ou d'échecs de raccordement.



## Principaux acronymes :

**CRI** : Compte Rendu d'Intervention

**FTTH** : Fiber To The Home

**OC** : Opérateur Commercial

**OI** : Opérateur d'Infrastructure

**PBO** : Point de Branchement Optique

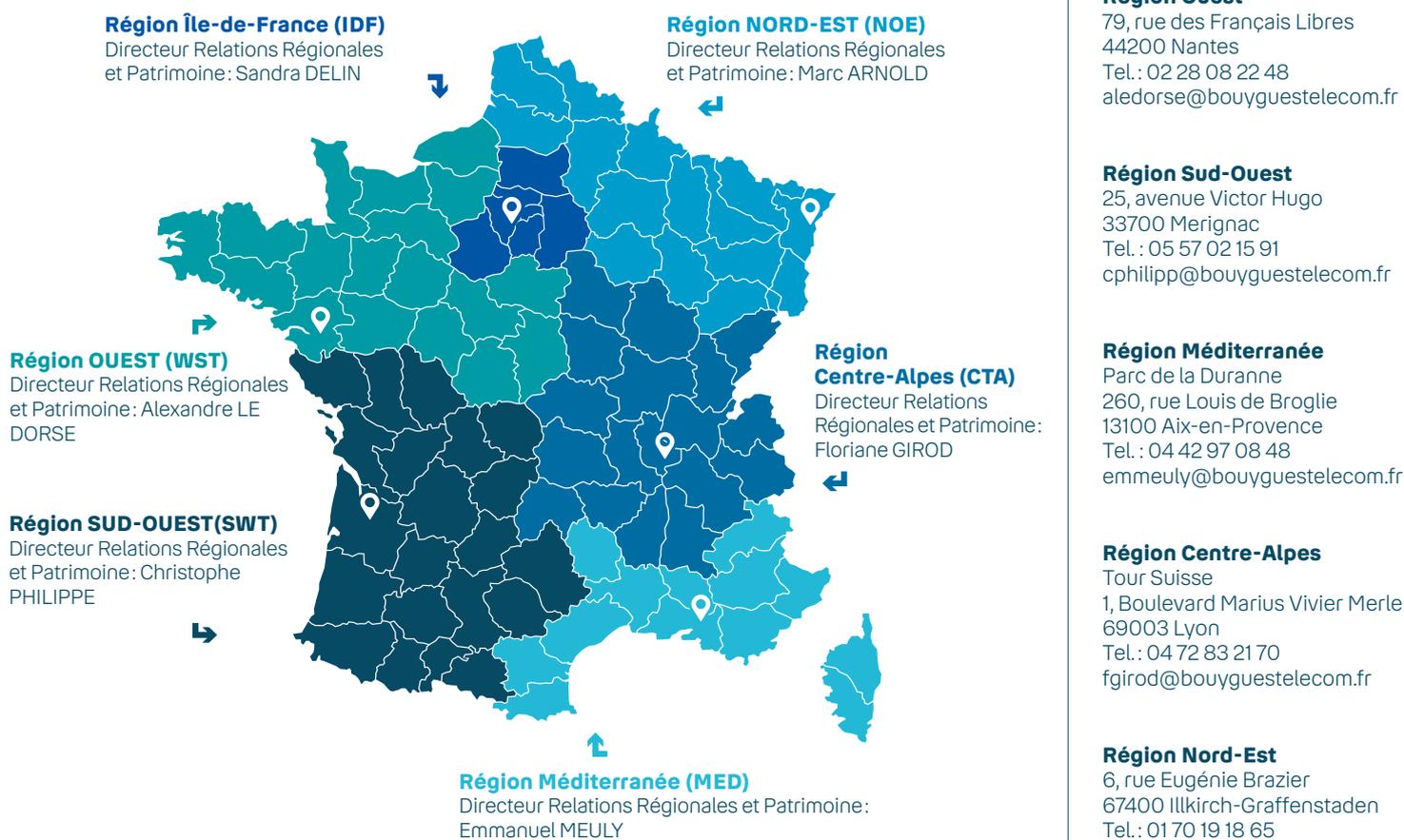
**PM** : Point de Mutualisation

**PTO** : Prise Terminale Optique

**STOC** : Sous-Traitance Opérateur Commercial



# Nos directions régionales



## VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION :

Nos équipes en charge des Relations Régionales et du Patrimoine sont les interlocuteurs de proximité des collectivités locales et de leurs élus. Implantées dans les régions, nos équipes œuvrent quotidiennement et au plus près des décideurs locaux à l'aménagement numérique de leurs territoires.



Plus d'information sur : <https://www.corporate.bouyguestelecom.fr>