



**- Annexe 7 -  
Charte qualité**

*Cette annexe comporte 3 page(s)*



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

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

## **CONSEILLER**

NET AND YOU 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**

NET AND YOU 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.

NET AND YOU réalise l'ensemble des câblages verticaux dans le respect des obligations réglementaires.

## **DÉPLOYER DANS LES RÈGLES DE L'ART**

Après l'autorisation préalable du gestionnaire d'immeuble, NET AND YOU 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 NET AND YOU. Les travaux sont exécutés par des entreprises dûment habilitées et mandatées par NET AND YOU.

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).

NET AND YOU 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.

## **MUTUALISER**

NET AND YOU 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.

NET AND YOU 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 NET AND YOU et pour lequel NET AND YOU 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 NET AND YOU les coordonnées d'un interlocuteur unique pour toute la phase du chantier
- L'Opérateur Commercial s'engage à informer NET AND YOU avant toute intervention concernant le Raccordement au PMI.

## **2/ Une démarche Qualité sur l'ensemble des travaux**

Dès la mise à disposition du PMI

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants assurent lors des opérations de Raccordement au PMI :

- un suivi permanent par un responsable de chantier clairement identifié
- que le travail est fait dans les règles de l'art, qu'il ne perturbe en rien les réseaux existants
- que les interventions ont lieu sur les plages horaires autorisées.
- que l'intervention des équipes est faite en totale adéquation avec ce document et avec les STAS.

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.
- 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.

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).