

JE SUIS CLIENT OPÉRATEUR

EN AMONT

Préparation de l'intervention sur site avec le client final

1



En fonction de la classification de l'activité de mon client final (COVIDA/B/C*), une intervention est planifiée selon la disponibilité des techniciens.

L'intervention planifiée, je m'assure de la disponibilité du client sur site, afin d'éviter tout risque d'intervention à tort.



2

Je demande au client final de fournir les coordonnées du référent en charge d'accueillir le technicien. Responsable de la validation du procès-verbal, il devra disposer d'une bonne connaissance technique du site pour optimiser la réussite de l'intervention.

3



Je rappelle au client final les conditions sanitaires d'intervention en vigueur et les configurations techniques éventuelles prévues dans les termes contractuels :



CONDITIONS SANITAIRES D'INTERVENTION



ACCÈS AUX PARTIES COMMUNES



RAPPEL CONFIGURATION RACCORDEMENT FIBRE PRO

Le client final devra :

- aérer le local où interviendra le technicien, avant l'intervention.
- mettre, si possible, à disposition du gel hydroalcoolique.
- laisser le technicien intervenir seul dans le local et se tenir à distance barrière d'un mètre minimum quand la situation l'exige, pour éviter tout risque de contamination éventuel.
- respecter les gestes barrières (port obligatoire du masque, pas de poignée de main...).
- valider oralement le procès-verbal, dans le respect des gestes barrières.

Lorsqu'un câblage client final doit être construit, il faut que le domaine public et / ou privé par lequel le câble passe soit accessible. Par ailleurs, lorsque le Point de Mutualisation est situé dans les immeubles (typiquement, en zones très denses, dans les parties communes des caves), l'accès aux parties communes sera nécessaire pour garantir l'intervention.

Une prise optique sera installée dans un périmètre n'excédant pas les 30 mètres à partir de l'entrée en domaine privée. Toute demande au-delà sera à étudier en amont pour garantir la réussite du raccordement client. En cas de difficulté de raccordement, un devis sera proposé. À moins d'un accord immédiat, l'intervention sera ajournée. Un ONT sera connecté au PTO à l'aide d'une jarretière optique de 3 mètres maximum. Une prise électrique déjà existante est nécessaire pour le branchement de l'ONT. Elle ne pourra pas être posée par le technicien.

4



J'informe le client final du déroulé de l'opération et de ce que l'on attend de lui :

- Identifier l'installation technique pour faciliter le travail du technicien.
- Anticiper les autorisations (perçements éventuels, accès aux parties communes).
- Préparer le site avant l'intervention.
- Demander au technicien de remplir le procès-verbal (réclamations et coordonnées), avant de le valider oralement.

5



Je fais le point avec le client final sur les difficultés de l'intervention à prévoir (particularités sur le site, faux plafond, cheminement en hauteur...) et communique ces informations à Kosc Telecom, qui les transmettra au technicien. Enfin, je lui transmets la fiche « Garantir les interventions sur site » version client final, lui rappelant les conditions d'intervention en vigueur.