SFR - Division Très Haut Débit
Service Immobilier
Bâtiment 2 - RDC
12-14, rue de la Verrerie
92 197 Meudon Cedex

Pour nous joindre
appelez le

0 805 700 373

(Appel gratuit depuis un téléphone fixe
en France Métropolitaine)

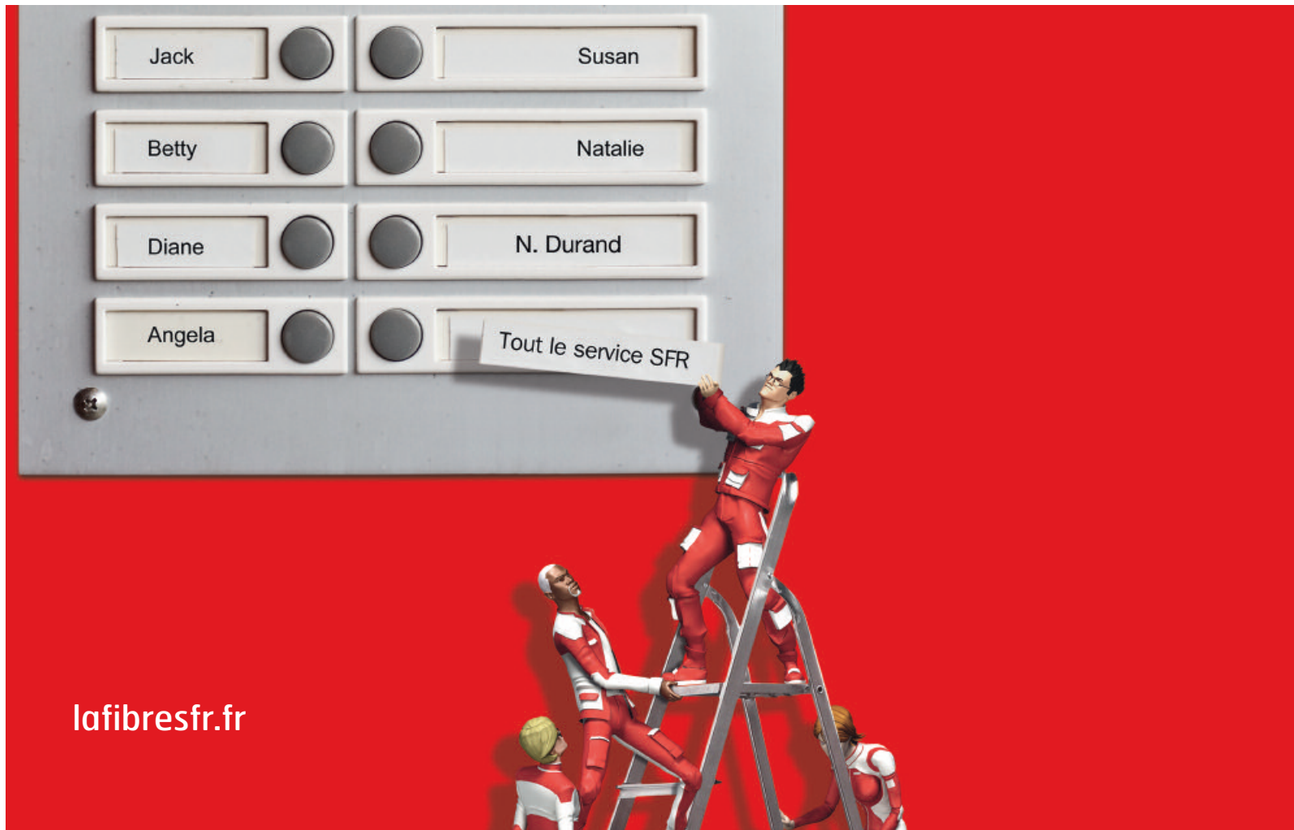
ou ***www.lafibresfr.fr***

sfr.fr

SFR SA au capital de 1 347 441 147,90 Euros - RCS Paris 403 106 537 - Réf. RDCHAF903 - Août 2009 - **Curtis & Mehdson** - 5827

SFR *La fibre*

Charte Qualité



SFR s'engage

1. VOUS CONSEILLER

SFR s'engage à établir **avec vous, gestionnaires d'immeubles, membres et présidents de conseils syndicaux,** une relation professionnelle de proximité, dès la prise de contact et pendant toute la durée de l'installation de son réseau Très Haut Débit en fibre optique au sein de votre immeuble.

Vos contacts privilégiés

- **Un interlocuteur unique** en la personne de votre conseiller SFR : il vous accompagnera sur ce projet pendant toute la durée du raccordement de votre immeuble.
- **Un numéro dédié et gratuit 0 805 700 373**[1] pour toute demande d'information d'ordre commercial et administratif, pour toute question à propos des travaux de SFR dans l'immeuble.
- **Un site Internet dédié** et accessible 24h/24 et 7J/7 : **www.lafibresfr.fr**.

Des supports d'information sur la fibre optique

- **Une plaquette d'information** qui vous permet d'appréhender :
  - L'évolution des technologies de communication sur le marché et l'engouement des opérateurs pour la fibre optique,
  - Pourquoi SFR est un partenaire pérenne et de confiance,
  - Le contexte réglementaire relatif au Très Haut Débit,
  - Les avantages des offres neufbox fibre de SFR réservées aux résidents de l'immeuble.
- **Un guide technique** illustré présentant les différents types de passages et déploiements réalisés par SFR dans les parties communes d'un immeuble afin de vous permettre de projeter l'installation du câblage vertical dans votre immeuble,

2. VALIDER ENSEMBLE

SFR se veut l'**interlocuteur privilégié** des professionnels de l'immobilier : de l'étude de faisabilité à l'exploitation de ses infrastructures.

Avant toute intervention

SFR s'engage à obtenir la **signature par le gestionnaire de l'immeuble**, après accord de l'Assemblée Générale, ou par le propriétaire de l'immeuble, du protocole d'accord de l'immeuble concerné, sous la forme d'une **Convention**, disponible sur **www.lafibresfr.fr**.

SFR 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.

En complément du respect des cadres juridiques et réglementaires, SFR a souhaité mettre en place une Charte Qualité d'Opérateur d'Immeuble.

Cette Charte Qualité engage SFR dans le déploiement mais aussi dans la relation et les moyens de communication associés que SFR souhaite mettre en place avec vous.

© Crédits photo : Jupiter Images

La faisabilité technique

SFR réalise **une étude de faisabilité technique spécifique à votre immeuble** décrivant les travaux de déploiement de l'infrastructure en fibre optique de SFR 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.

L'état des lieux

Un état des lieux contradictoire des parties communes **avant et après travaux** est réalisé entre le représentant de SFR et le gestionnaire de l'immeuble.

3. DÉPLOYER DANS LES RÈGLES DE L'ART

Respect des normes et de l'immeuble

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

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).

Garantie de l'esthétique des parties communes

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

Des engagements pendant et au-delà du déploiement

Avant de débuter les travaux, **SFR 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.

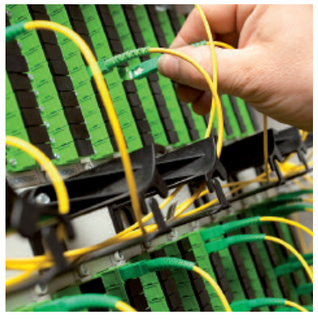
Dans un souci constant de répondre aux exigences de qualité des gestionnaires et des occupants de l'immeuble, SFR s'engage à respecter également les règles énoncées dans cette Charte dans le cadre de ses obligations de maintenance, en tant qu'opérateur d'infrastructures, sur son réseau en fibre optique,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

Mutualisation

SFR 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.

SFR 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.

Le réseau en fibre optique de SFR, réseau alternatif aux réseaux traditionnels de téléphonie, Internet et télévision déjà existants dans l'immeuble, devient ainsi un réseau garant :

- pour les résidents, de la **liberté de choix** de leur opérateur Très Haut Débit, sans aucune obligation de souscription
- pour vous, gestionnaires d'immeubles, de **tranquillité dans la gestion de l'installation et du maintien du bâti.**

(1) Appel gratuit depuis un téléphone fixe en France métropolitaine.