

Déploiement de la fibre : la formation, un vecteur d'excellence

24 AOÛT 2023

free

Repères

3 600
collaborateurs Free
dédiés à la fibre

+ 10 milliards d'€
d'investissement
cumulés dans la fibre*

+ 33 millions
de prises raccordables

+ 23 400
communes couvertes
par la Fibre Free

5 millions
d'abonnés fibre

95% de nos abonnés
Freebox en fibre
nous recommandent**

*Evaluation de l'investissement sur la période 2006-fin juin 2023. Free est l'opérateur qui investit le plus dans la fibre en proportion de son chiffre d'affaires réalisé sur le Fixe.
** Selon l'étude IFOP pour Free, échantillon représentatif de 319 abonnés Freebox Fibre interrogés du 05 au 07/04 et du 12 au 14/04/2023.



Édito

Nicolas Thomas
Directeur Général de Free

Dès 2006, Free a fait le choix ambitieux d'apporter à ses abonnés la meilleure technologie Fixe du marché : la fibre optique. Fidèles à notre ADN, nous avons obéi comme toujours à deux principes : développer l'expertise en interne et viser l'excellence.

Nous avons donc recruté massivement, afin de constituer nos propres équipes techniques dédiées au déploiement et à l'exploitation de la Fibre Free. Aujourd'hui, avec 3 600 collaborateurs dédiés, soit près d'un tiers de notre effectif global en France, qui s'élève à 10 500 collaborateurs, nous sommes l'opérateur qui a le plus internalisé ses effectifs dédiés à la fibre en France.

Et parce que déployer et exploiter un réseau fibre est une activité complexe, qui requiert de nombreuses compétences techniques, nous avons été amenés très tôt à mettre en place une politique formation particulièrement ambitieuse et structurée.

Pour nous, la formation représente un vecteur d'excellence incontournable pour assurer la meilleure qualité de service possible à nos abonnés. Nous formons tous nos intervenants terrain, mais aussi nos partenaires sous-traitants, via la formation de référents au sein de leurs équipes. Nous assurons une formation initiale longue et très complète, qui englobe les aspects techniques, la sécurité et le savoir-être – mais nos équipes bénéficient aussi d'une formation continue tout au long de leur carrière chez Free.

Ce choix d'une formation internalisée et exigeante explique les très bons résultats que Free récolte, depuis plusieurs années, sur le marché de la fibre. Nous comptons 5 millions d'abonnés à la Fibre Free, ce qui représente 70% de notre base d'abonnés Fixe, soit le taux d'adoption le plus élevé parmi les opérateurs français. Et la satisfaction des abonnés est largement au rendez-vous, puisque 95% d'entre eux recommandent la Fibre Free.

C'est pourquoi je suis très heureux de mettre en valeur aujourd'hui, avec ce document, notre dispositif de formation dédié aux métiers de la fibre.

Bonne lecture,

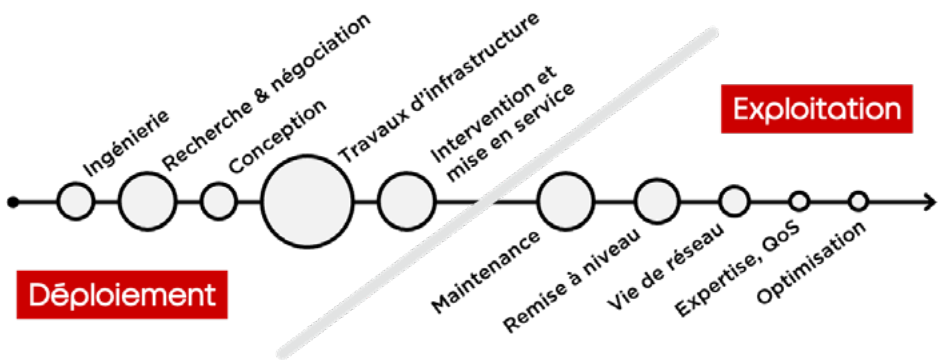
La Fibre Free, un savoir-faire industriel intégré

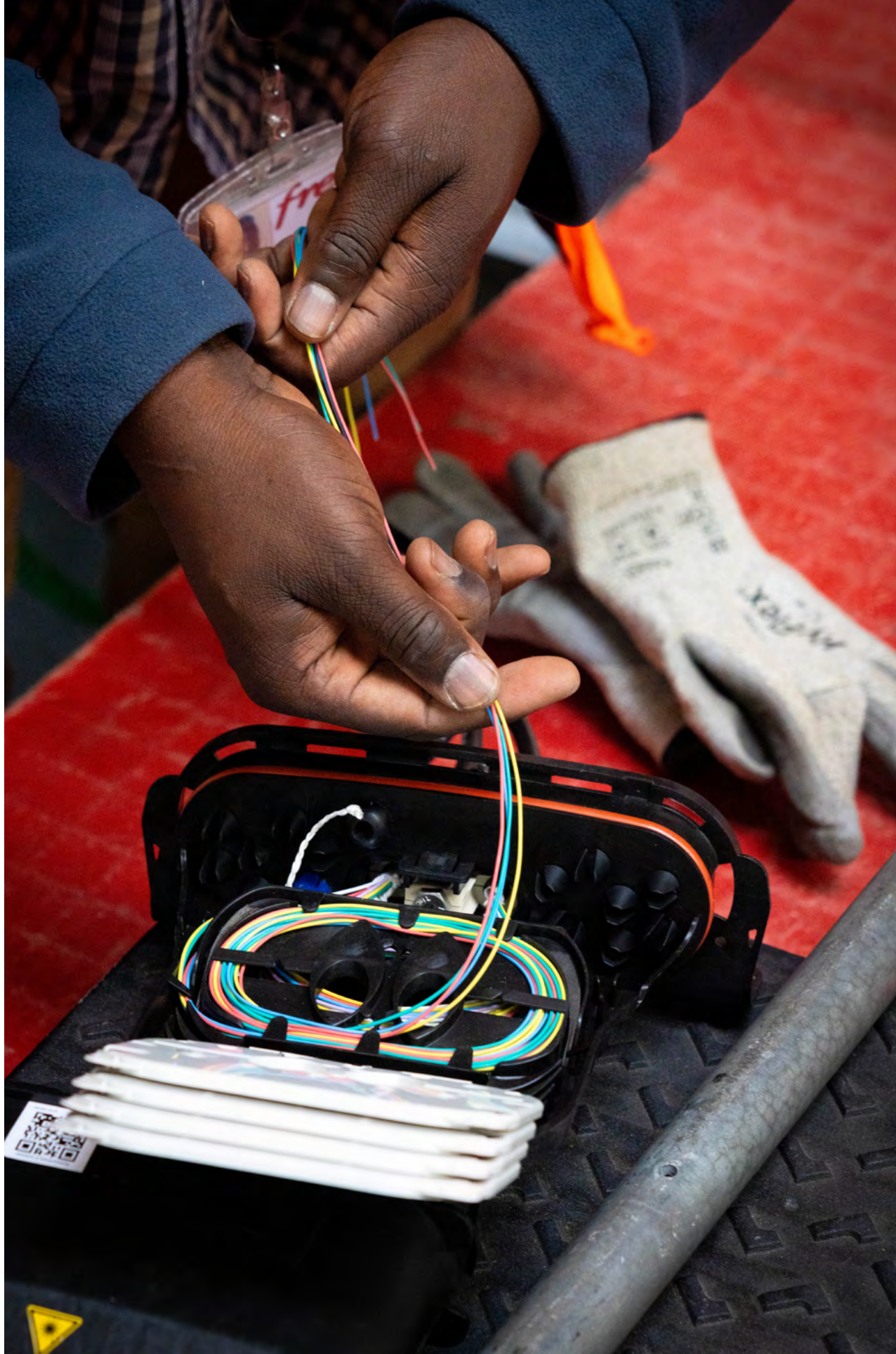
Fidèle à son ADN, Free a fait le choix de développer en interne une organisation et une expertise dédiées à la fibre. Dès le départ, notre objectif était de parfaitement maîtriser la chaîne technique du déploiement et de l'exploitation des réseaux fibre, afin de proposer un service de qualité optimale et de se différencier ainsi nos concurrents.

Cela s'est traduit par une importante internalisation des compétences. Free est ainsi aujourd'hui – avec près d'un tiers de notre effectif global dédié à la fibre, soit environ 3 600 collaborateurs présents sur l'ensemble du territoire – l'opérateur télécom qui internalise le plus ses effectifs dédiés à la fibre.

Nos équipes réalisent et maintiennent les infrastructures Fibre de Free. Elles interviennent à chaque étape de la vie du réseau Fibre, en phase de déploiement et en phase d'exploitation.

Une maîtrise complète de la chaîne technique





La formation aux métiers de la fibre, un vecteur d'excellence

Une organisation dédiée unique dans le secteur

Depuis plus de 10 ans, Free mise sur la formation des personnes dédiées à son activité fibre – qu'elles soient internes, externes, sur le terrain ou en back-office – pour garantir la qualité du service proposé à ses abonnés.

Dans cette perspective, des sites dédiés à la formation ont été déployés dans de nombreuses villes, au plus près de nos techniciens, partout en France (Nantes, Bordeaux, Toulouse, Marseille, Grenoble, Lyon, Strasbourg...). Sur tous ces sites, nous avons équipé des salles de formation adaptées aux différents métiers de la fibre et recruté des formateurs locaux.

En parallèle de ce maillage, Free a créé – à Argenteuil en 2012 puis à Montpellier en 2016 – deux centres de formation dédiés aux métiers de la fibre qui viennent compléter notre dispositif.

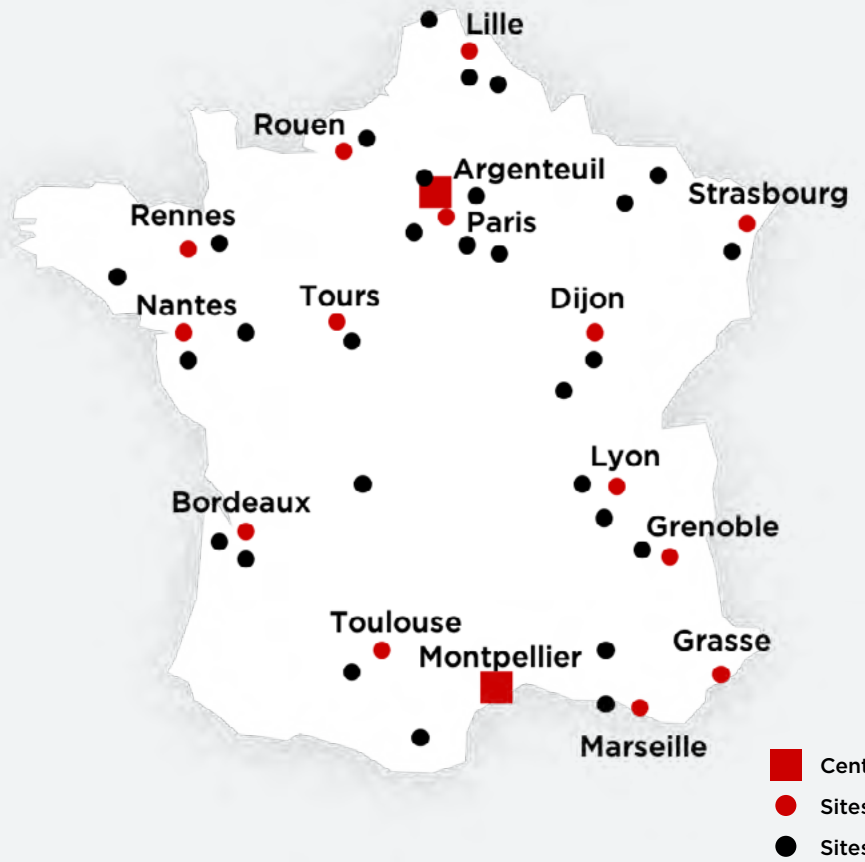
Consacrés à la pratique, ces deux centres proposent des modules, du matériel et des maquettes permettant aux techniciens de parfaire leur savoir-faire et connaissances en matière de raccordement à la Fibre Free et d'exploitation de la Fibre Free. Ils ont pour spécificité de permettre aux techniciens une immersion totale dans l'environnement de la fibre grâce à la réalisation de cas pratiques couvrant les différentes configurations de matériels, de méthodes et de situations auxquels seront par la suite confrontés nos intervenants sur le terrain.



Guillaume Méchin
Responsable Pôle Evaluation
& Formation continue Free Réseau

> Free a fait de la formation un axe structurant de sa politique de raccordement à la Fibre Free. Cela nous permet aujourd'hui de proposer des parcours de formation sur-mesure parmi les plus exigeants du secteur et de garantir un haut niveau de qualité à nos abonnés fibre.

Nos sites de formation



10 000
personnes formées

+150
supports de formation

390 000
heures de formation dispensées par an

Des processus de formation exigeants et éprouvés

Les techniciens terrain fibre reçoivent dès leur arrivée chez Free 2 semaines de formation en centre et 3 semaines de formation sur le terrain. Par la suite, ils bénéficient d'une formation continue tout au long de leur parcours professionnel chez nous avec des évaluations régulières.

Les parcours de formation, conçus sur mesure par notre Pôle Formation, couvrent l'ensemble des sujets et thèmes, des processus aux outils SI, en passant par la connaissance des règles d'ingénierie, des gestes pratiques, de la communication et des règles de sécurité.

Tous nos intervenants reçoivent ainsi une formation initiale aux différentes architectures réseaux. Ils sont également, dès leur arrivée chez nous, sensibilisés à la communication avec les abonnés ou tout autre tiers (gardien d'immeuble, back-office, partenaires prestataires, passants dans la rue...). Enfin, plusieurs modules de formation portent sur la sécurité : connaissance des dangers électriques et consignation des installations, balisage et protection des individus, connaissance et manipulation des équipements de protection collective et individuelle...

Nos formations alternent entre la théorie et la mise en pratique, avec de nombreuses mises en situation (préparation de câbles et boîtiers, ouverture de chambres, tirage en génie civil, etc). Nous nous assurons que nos intervenants se confrontent aux outils, aux environnements et aux situations qu'ils vont rencontrer sur le terrain.

Nos parcours de formation et nos critères d'évaluation sont par ailleurs régulièrement mis à jour et complétés pour tenir compte des évolutions technologiques ou de nouvelles exigences réglementaires. Engagé dans la mise en œuvre du plan qualité des raccordements de la fibre lancé en 2022, Free a ainsi fait évoluer certains modules de formation.

Sous-traitants : un même niveau d'exigence

Free applique par ailleurs la même exigence vis-à-vis de ses partenaires sous-traitants. Lorsque Free fait appel à un sous-traitant, des référents choisis par ces sous-traitants sont accompagnés sur nos sites partout en France et dans nos centres de formation pour acquérir nos exigences. En parallèle, tous les techniciens déclarés par les sociétés prestataires sont accompagnés sur le terrain entre 3 et 5 jours a minima.

Évaluations, audits : une politique de contrôle bien rôdée

Au cours de chacune de nos formations, ou lors des accompagnements en immersion, nos formateurs et accompagnateurs contrôlent tout au long des sessions la juste compréhension des apprenants et leur capacité à reproduire les savoirs présentés. Par la suite, des sessions d'évaluation sont régulièrement réalisées auprès de nos intervenants pour nous assurer du maintien à jour de leurs compétences et connaissances.

En complément, des référents terrain sont envoyés chaque semaine partout sur le territoire pour auditer nos intervenants internes comme externes afin de contrôler leurs bonnes réalisations dans la stricte application des protocoles de sécurité, des savoir-faire métiers et du respect des process en vigueur. Chaque mois, ce sont ainsi environ 2000 audits sur la partie production et 350 audits sur la partie sécurité qui sont réalisés. Dans le cas où un dysfonctionnement est identifié, les auditeurs alertent le responsable de la personne auditée pour demander sa remise à niveau.



Les formats d'apprentissage

Présentiel
- Tutorat
- Mises en situation
- Évaluation
- Terrain

Distanciel
- Vidéo-conférence
- Classes virtuelles

E-learning
- Tutos vidéo
- Formation

Les types de formation

- Processus : raccordement abonné, déploiement de zone, passage en mode devis...
- Bases SI
- Communication abonné et tiers
- Savoir-faire techniques et pratiques : ensemble réseau, abonné, brassage
- Remise en état des infrastructures : NRO, baies, câblages
- Propreté chantier
- Sécurité

Chaque semaine

- Plus de cent formations d'intégration et continues réalisées
- Des audits internes et externes synchrones et asynchrones
- Des dizaines de boîtiers préparés
- Des centaines de fibre soudées

Argenteuil, notre plus grand centre de formation à la Fibre Free

Créé en 2012, puis entièrement rénové en 2021, le centre pratique d'Argenteuil bénéficie d'une surface de 1 000 m², ce qui en fait notre plus grand centre de formation dédié à la Fibre Free. Doté de 11 salles de formation, il permet de former toutes nos ressources internes et nos prestataires à l'ensemble des opérations réseaux pratiques qu'ils seront amenés à traiter sur le terrain.

Au sein du site ont été installées des salles dédiées au déploiement de la fibre dans différentes configurations – Zones Très Denses (ZTD) et Zones Moyennement Denses (ZMD) – avec les équipements déployés par Free, mais également par nos partenaires dans le cadre des réseaux partagés.

Toutes les composantes du réseau y sont représentées, du Nœud de Raccordement Optique (NRO) avec ses baies, ses tiroirs break-out et ses câbles de desserte aux locaux raccordables avec leurs fourreaux, leurs gaines et leur tableau de distribution.

Des réseaux fibre historiques aux plus récents, nous nous efforçons de proposer tous les cas de figure – boîtiers intérieurs et boîtiers extérieurs étanches, parcours en génie civil et en aérien, etc.





De gauche à droite :
- Idriss Nimaga,
Responsable Formation Télécom Pratique
- Vue du centre d'Argenteuil
- L'une des 11 salles de formation du centre



Crédits : tous droits réservés direction de la communication Free – Groupe iliad 2023.
Crédits photo couverture : Max Riché


free