

Consultation publique
« **Analyse des marchés de la téléphonie fixe**
– **3^{ème} cycle : 2011-2014** »

Réponse pour le 11 juillet 2011

1. Le Sipperec se félicite des attendus du projet de décision transmis aux contributeurs qui témoigne d'une écoute attentive de l'ARCEP à la problématique clef de la qualité de service de l'offre VGAST. Le Sipperec se réjouit de la prise en compte dans la liste des chantiers prioritaires pour 2011 de plusieurs des demandes exprimées dans sa précédente contribution.
 - a. *Le Sipperec note notamment avec intérêt que l'ARCEP juge pertinentes les demandes suivantes du Sipperec :*
 - i. *Un renforcement des conditions contractuelles et des pénalités de l'offre VGAST de France Télécom afin de permettre aux opérateurs alternatifs de fournir un niveau de qualité de service acceptable*
 - ii. *La nécessité de développer une migration de parc d'abonnements vers la VGAST sans interruption de service*
- b. *Le Sipperec considère que les expérimentations entre France Telecom et les opérateurs utilisant la VGAST sont un premier pas dans la bonne direction. L'expérimentation d'un accès pour les opérateurs alternatifs, via l'outil « e-RDV », au planning de charges des techniciens France Telecom, est de nature – si ces travaux font l'objet d'un suivi adéquat - à permettre à l'opérateur alternatif à organiser la prise de rendez-vous sans intervention de France Telecom dans le processus.*
- c. *Le Sipperec se félicite que l'ARCEP se dote d'outils de suivi opérationnel complémentaires pour suivre les évolutions de l'offre VGAST*

2. Toutefois le Sipperec considère que ces avancées sont à elles seules insuffisantes et doivent être complétées afin de remédier à un encadrement trop succinct de l'offre VGAST. Le Sipperec rappelle la nécessité de résoudre les difficultés opérationnelles obérant l'intérêt économique de l'offre. Les acteurs des marchés publics (soumissionnaires, décisionnaires) ont besoin de visibilité sur les améliorations à venir de l'offre et le planning associé. Les risques suivants pèsent sur l'intérêt même des services proposés à partir de l'offre VGAST :

- a. *Risque que les conditions contractuelles ne soient pas renforcées alors mêmes que des pénalités doivent être prévues dans l'offre afin de permettre aux opérateurs alternatifs de fournir un niveau de qualité de service acceptable (délais de livraison, rétablissement, ...) à leurs clients finaux.*
- b. *Risque que les conditions de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) n'évoluent pas. A ce jour, celles-ci sont inadaptées aux collectivités locales (client finaux relevant du marché non-résidentiel). En effet, les collectivités qui ne souscrivent pas pour certains de leurs sites à une GTR 4H n'ont accès qu'au Service Après-Vente résidentiel de France Telecom, qui n'a aucun délai maximum de remise en service. Ceci est notoirement inadapté au rétablissement d'incidents venant perturber des services publics, voire des sites accueillant le public.*
- c. *Risque que les expérimentations ne se traduisent pas par des évolutions de l'offre VGAST dans des délais raisonnables, voire que ces expérimentations ne portent en germe des limitations fonctionnelles préjudiciables aux processus opérationnels futurs, ce qui seraient in fine susceptibles de dénaturer les principes fixés par l'Autorité.*
- d. *Risque que les processus de l'offre VGAST ne soient définis de manière unilatérale par France Telecom, à l'issue des expérimentations, alors même que France Telecom souligne que « la contribution des [autres acteurs] est essentielle ».*

3. Le Sipperec attend de l'Autorité un accompagnement fort permettant de traduire les principes réglementaires dans l'offre VGAST et un suivi opérationnel très actif de la mise en œuvre de la future décision.
- a. *Le Sipperec suggère la mise en place dans le marché entreprise d'un sous-marché SOHO-professionnel afin d'adresser les problèmes de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) et de Service Après-Vente évoqués supra.*
 - b. *Le Sipperec suggère un suivi opérationnel s'appuyant sur démarche multi-latérale dans laquelle le Sipperec se propose de prendre toute sa place, tirant les enseignements des expérimentations, et ce suivant un rythme de travail et des délais adaptés à des expérimentations se déroulant sur quelques mois. L'objectif de ce suivi serait de garantir que ces expérimentations aboutissent à la formalisation d'amélioration de processus convenant aux parties prenantes et respectant les principes fixés par l'Autorité.*
 - c. *Le Sipperec suggère l'ouverture de discussions multi-latérales sous l'égide de l'ARCEP devant conduire au renforcement des conditions contractuelles et des pénalités de l'offre de France Télécom, prérequis indispensable selon le Sipperec à la qualité de service de l'offre VGAST.*