

Consultation publique

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

23 mars 2011

Question 12. : Les acteurs sont invités à formuler des observations sur les enjeux de qualité de service associés à la vente en gros de l'accès au service téléphonique.

Les opérateurs alternatifs ont bâti des offres de revente de l'abonnement téléphonique à destination des collectivités locales sur la base de l'offre de Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique (VGAST) de France Telecom. La qualité des offres des opérateurs alternatifs dépend étroitement de l'offre proposée par France Telecom à ces mêmes opérateurs.

Le Sipperec partage pleinement l'enjeu de qualité de service relevé par l'Autorité sur la clientèle non résidentielle : *« la qualité de service des offres de gros constitue un enjeu particulièrement important sur ce segment ».*

L'ouverture du troisième cycle d'analyse des marchés de téléphonie fixe offre l'opportunité au Sipperec de fournir à l'Autorité les constats de ses adhérents sur la qualité de service de ces offres de revente de l'abonnement; de formuler des observations sur les enjeux de qualité de service associés à la VGAST ; de partager avec l'Autorité des pistes d'évolution permettant de remédier aux difficultés rencontrées.

La décision n°06-0162 de 2006 prévoit les conditions techniques et tarifaires dans lesquelles France Telecom propose son offre VGAST.

Le Sipperec a bien noté que « ces modalités pourront être modifiées par l'Autorité, conformément aux articles D.303 et D.310 du CPCE »

1. Le Groupement de Commandes de Services de Communications Electroniques (GCSCE) coordonné par le Sipperec, qui fédère les achats télécoms de 126 collectivités locales et établissements publics d'Ile-de-France représente à ce jour l'un des déploiements VGAST les plus importants dans le cadre d'un marché public en France

a. Le GCSCE, groupement d'achat de 126 collectivités et établissements publics

Pour répondre aux obligations des collectivités et établissements publics, de mettre en concurrence leurs fournisseurs de services de télécommunications, le Sipperec propose de mutualiser ces achats au sein de groupements de commandes. Le groupement de commandes permet à toutes les collectivités, quelle que soit leur taille, de bénéficier de services performants à des prix compétitifs.

Le groupement de commandes réunit à ce jour 126 membres pour un budget global estimé à 29 millions d'euros (voix, données, fixe et mobile) sur 3 ans.

b. Allotissement de la dernière consultation prenant en compte la VGAST

Lors de la préparation du groupement de commandes 2010-2012, le Sipperec a constaté que des opérateurs alternatifs proposaient des offres de revente de l'abonnement pour le marché des collectivités sur la base de l'offre de Vente en Gros de l'Accès au Service Téléphonique (VGAST) de France Telecom.

Dans le cadre du marché de 2010-2012, le marché du groupement de commandes a donc été alloti afin de permettre la concurrence des acteurs sur les offres d'abonnement.

Sur ce lot, un opérateur alternatif a été retenu par la Commission d'Appel d'Offres.

c. Le déploiement VGAST le plus important dans le cadre d'un marché public

Les collectivités et établissements publics membres du groupement télécom ont – dans le cadre de ce marché – passé commandes à l'opérateur alternatif en charge de la VGAST pour :

- migrer des abonnements France Telecom et déployer des lignes à iso-fonctionnalités de service téléphonique via l'opérateur alternatif ;
- commander des lignes supplémentaires auprès de l'opérateur alternatif ;
- faire évoluer les lignes précédemment commandées dans le cadre la « vie des lignes » (ajouts ou modifications de services téléphoniques, augmentation de capacité des lignes, déplacement de lignes, etc.)

La migration des accès migrés depuis France Telecom via l'offre VGAST représente plus de 17 000 accès VGAST, représentant la plus grosse migration de parc d'abonnement dans le cadre d'un marché public.

Aussi le Sipperrec juge-t-il légitime de se faire le porte-parole de ces 126 collectivités et établissements publics et de porter à la connaissance de l'Autorité les constats tirés par ses adhérents.

2. Le cadre réglementaire de l'offre VGAST de France Telecom apparaît comme insuffisamment formalisé. Après un an d'utilisation, les collectivités rencontrent en effet de graves difficultés opérationnelles, liées à un encadrement trop succinct de l'offre, et qui sont susceptibles d'obérer l'intérêt économique réel de la VGAST pour les collectivités adhérentes.

a. Incapacité de l'opérateur alternatif en charge de la VGAST à proposer des niveaux de qualité de service satisfaisant, sur des délais de livraison

L'opérateur VGAST n'est pas en mesure de proposer des niveaux de qualité de service satisfaisant sur les délais.

Or comme l'indique l'Autorité dans la décision 06-0162, « la capacité qu'ont les opérateurs alternatifs de proposer à leurs clients des niveaux de qualité de service

satisfaisants (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne...) est un paramètre déterminant pour l'établissement d'une concurrence durable sur les marchés de détail, dans le respect des intérêts du consommateur. »

Ainsi, l'opérateur alternatif rencontre un problème d'accès à l'information pour anticiper la saturation des têtes de ligne. En effet, suite à la demande d'une collectivité, l'opérateur alternatif utilisant la VGAST commande un accès VGAST. Il n'est informé d'éventuels problèmes de saturation des têtes de ligne qu'après passage de la commande, lorsque France Telecom constate la saturation. Dans ce cas, une demande supplémentaire doit être passée en urgence à France Telecom, mais ces processus entraînent des délais supplémentaires, qui ne sont pas pilotés par l'opérateur alternatif.

b. Maintien de la relation contractuelle avec France Telecom, pour des commandes d'évolution d'un accès donné, lors de la « vie de la ligne »

La collectivité ou l'établissement public est obligé, dans certains cas, de maintenir une relation contractuelle avec France Telecom dans le cadre des besoins d'évolution sur la ligne. Exemples : déplacement d'une installation téléphonique, changement de titulaire.

- Déplacement d'une installation :

C'est notamment le cas du déplacement d'une installation téléphonique qui nécessite des prestations spécifiques qui ne peuvent être commandées par la collectivité ou l'établissement public qu'auprès de France Telecom. Cette situation n'est pas acceptable pour les collectivités et établissements publics qui ne disposent pas d'un opérateur contractuellement responsable du service, de bout en bout, en termes de contrats, de coûts et de délais. A titre d'exemple, le retard de plusieurs mois dans la livraison d'une borne de taxi sur la voie publique, lié aux difficultés de mise en œuvre d'une simple ligne analogique, a un impact direct sur le service public rendu aux administrés.

- Changement de titulaire de la ligne :

Une intervention directe auprès de France Telecom est également nécessaire dans le cas d'un changement de titulaire de la ligne. En effet, l'opérateur utilisant l'offre VGAST ne peut réaliser cette opération de bout en bout pour le compte de son client. Le nouveau titulaire doit mettre en œuvre une action auprès de France Telecom.

c. Impossibilité de passer commande sur une ligne identifiée

Une collectivité ou un établissement public titulaire d'une ligne qui est livrée sur une tête donnée, dont il a pourtant connaissance, ne peut passer de commande sur cette ligne ou sur cette tête. Dans les modalités de l'offre VGAST, il n'est pas possible de demander la livraison sur une tête identifiée ou sur un identifiant de ligne. Les commandes s'effectuent à l'adresse. Si ces modalités sont peut-être adaptées au marché résidentiel, celles-ci sont inadaptées au marché non résidentiel où la livraison s'effectue dans des bâtiments potentiellement étendus géographiquement, voire sur la voie publique (borne de taxi, radar, caméras). En effet, l'opérateur alternatif en charge de l'offre VGAST n'a connaissance de la localisation du point de livraison qu'à la livraison.

Cette incapacité à passer commande via un identifiant technique qui permet de repérer le point de livraison de manière univoque crée des incompréhensions et de la confusion entre les acteurs. Elle perturbe la qualité de service de la prestation rendue par l'opérateur utilisant l'offre VGAST.

d. Des engagements de France Telecom insuffisamment précis dans l'offre VGAST pour permettre à l'opérateur alternatif en charge de ce service d'organiser la prise de rendez-vous, piloter l'installation et la migration du service

La livraison d'une commande VGAST nécessite des interventions de techniciens de l'opérateur alternatif, mais aussi de France Telecom. Dans le processus actuel, France Telecom prend directement contact avec la collectivité ou l'établissement public pour fixer les rendez-vous avec celle-ci / celui-ci. Outre la confusion introduite par la multiplicité des intervenants, ce processus a un impact important sur la qualité de service de l'offre rendue au client final. En effet, l'opérateur alternatif en charge de la VGAST est aveugle sur ces prises de rendez-vous avec France Telecom. De plus, il est dans l'incapacité de piloter l'installation et de garantir les délais. La collectivité ou l'établissement public se trouvent confrontés à un « effet ping-pong » : les interlocuteurs de France Telecom et l'opérateur alternatif se renvoient la balle sans que le client final ne soit en mesure de comprendre où se situe le problème et d'agir

pour faire respecter les engagements pris par l'opérateur avec lequel il a contractualisé. En outre, cette situation est source de forte insatisfaction et de dégradation de l'image de l'opérateur alternatif en charge de la VGAST.

e) Des conditions de GTR insatisfaisantes pour les utilisateurs de l'offre :

Une collectivité qui utilise l'offre VGAST, sans option de GTR, semble être assimilée, par France Telecom, à un consommateur résidentiel. Elle est traitée par un centre support client, différent de celui affecté aux clients professionnels. Le cadre réglementaire de l'offre VGAST doit imposer à France Telecom, dans ce cas de figure, un minimum d'obligations de qualité de service.

→ Le caractère opérationnel de l'offre VGAST doit pouvoir être amélioré par un encadrement réglementaire plus abouti des conditions et modalités de la vente en gros.

3. Le Sipperrec souhaite partager avec l'ARCEP les conditions de réussite de l'offre VGAST pour ces collectivités et établissements publics adhérents.

a. Capacité à migrer, de France Telecom vers un opérateur alternatif, un parc d'abonnement, à services téléphoniques identiques

Les services téléphoniques associés à une ligne sont multiples et les utilisateurs finaux qui les utilisent sont particulièrement sensibles à leur modification. Lors de la migration de parc, les collectivités et établissements publics adhérents au GCSCE ont fait le choix d'une migration à l'identique vers l'opérateur alternatif.

b. Nécessité de donner les moyens à l'opérateur alternatif de se positionner en véritable interlocuteur unique :

- i. maîtrisant la solution technique, le coût et le délai de bout en bout***
- ii. à la fois pour les créations de lignes, mais aussi pour les évolutions de lignes.***

