

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le Sipperec propose à l'Arcep des pistes pour améliorer la qualité de service des offres de revente de l'abonnement téléphonique aux collectivités territoriales

Le Sipperec (Syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour l'électricité et les réseaux de communication) a répondu à la consultation publique de l'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) sur la qualité de service de l'offre de vente en gros de l'accès au service téléphonique (VGAST) de France Telecom. Le syndicat a pu ainsi formuler des observations sur les enjeux de qualité de service associés à la VGAST et proposer à l'Autorité des pistes d'évolution permettant de remédier aux difficultés rencontrées.

Le groupement de commandes de services de communications électroniques : la plus grosse migration de parc d'abonnement dans le cadre d'un marché public

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.

Pour la première fois, le marché 2010-2012 du groupement de commandes a été alloté afin de permettre la concurrence des acteurs sur les offres d'abonnement. Sur ce lot, un opérateur alternatif a été retenu, entraînant la migration depuis France Telecom de plus de 17 000 accès VGAST.

Les constats du Sipperec sur la qualité de service de l'offre VGAST

Sur la base de cette expérience, le Sipperec constate :

- **un cadre réglementaire de l'offre VGAST de France Telecom 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.
- **L'incapacité de l'opérateur alternatif en charge de la VGAST à proposer des niveaux de qualité de service satisfaisant sur des délais de livraison.**
- **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.**

- La collectivité ou établissement public titulaire de la ligne est dans **l'impossibilité de passer commande sur une ligne identifiée**.
- **Les engagements de France Telecom sont 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.
- **Les conditions de garantie de temps de rétablissement (GTR) en cas de panne sont insatisfaisantes pour les utilisateurs de l'offre.**

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.

Compte tenu de cette situation, le Sipperec demande à l'Arcep de mettre en place :

- L'obligation pour France Telecom de fournir aux opérateurs VGAST un accès à l'information préalable pour l'identification, la localisation et la capacité des points de livraison.
- L'obligation pour France Telecom de fournir aux opérateurs VGAST les moyens de réaliser les opérations d'augmentation de capacité et de déplacement du point de livraison du service sans qu'il soit nécessaire que le client final maintienne une relation commerciale avec France Telecom.
- L'obligation pour France Telecom de faire évoluer son offre VGAST afin de permettre la migration de parc d'abonnements vers la VGAST sans interruption significative de service ; de permettre des commandes au titre de la VGAST sur une ligne identifiée ou un point de livraison identifié.
- L'obligation pour France Telecom de mettre à disposition des alternatifs des moyens informatiques de prise de rendez-vous, à l'image de ce qui existe sur le dégroupage afin que celui-ci puisse convenir de l'ensemble des rendez-vous avec le client final et d'en assurer le respect.
- Un renforcement des conditions contractuelles et des pénalités de l'offre de France Telecom afin de permettre aux opérateurs alternatifs de fournir un niveau de qualité de service acceptable (délais de livraison, délai de rétablissement, ...).

L'intégralité de la réponse du Sipperec est téléchargeable sur son site internet : www.sipperec.fr

Le groupement de commandes de services de communication électroniques s'apprête à lancer à la fin de l'année sa 6^e consultation. Dans ce cadre, le Sipperec est très attentif à la mise en place de nouvelles modalités de vente.

Contacts presse :
Catherine Dumas
cdumas@sipperec.fr
01 44 74 32 09
Anne Rogé
aroge@sipperec.fr
01 70 64 90 45

Le SIPPAREC, syndicat intercommunal de la périphérie de Paris pour l'électricité et les réseaux de communication.

Créé en 1924, le Sipperec regroupe 100 collectivités territoriales sur 6 départements (Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-d'Oise et Yvelines) et exerce ses compétences sur un territoire de 4.000.000 d'habitants.

À la compétence fondatrice de l'électricité, se sont ajoutées d'autres compétences optionnelles comme les réseaux urbains de communications électroniques et services de communication audiovisuelle, le développement des énergies renouvelables (photovoltaïque, géothermie).

En lien avec ces compétences, le Sipperec propose aux communes différentes prestations de services d'intérêt général comme un groupement de commandes électricité et maîtrise de l'énergie, le contrôle et la perception de la taxe locale d'électricité, le contrôle des propositions techniques et financières pour les raccordements au réseau de distribution d'électricité.

Le SIPPAREC est présidé depuis avril 2008 par Catherine Peyge, maire de Bobigny. Vice-présidente de la FNCCR

Pour en savoir plus www.sipperec.fr