

le 30.01.1976

Réi. PB/nd

Relations entre les grands utilisateurs

No 76 065

et

la Direction Générale des Télécommunications

N° 066. f6
Arrivée au Cigref
Le 22.02.76

La presque totalité des grands projets informatiques en cours d'étude dans les grandes entreprises font appel aujourd'hui à la téléinformatique. L'image de marque et l'efficacité de l'informatique, d'une façon générale, sont ainsi conditionnés par la qualité de la prestation téléinformatique. Les problèmes de télécommunications sont et seront de plus en plus cruciaux pour les grandes entreprises, et seront traités, de ce fait, au niveau des Directions Générales.

Bien que des relations suivies et confiantes aient existé depuis de longues années entre les Responsables de ces problèmes dans les entreprises et à la Direction Générale des Télécommunications, des problèmes importants sont encore non résolus.

En particulier, les utilisateurs souffrent de l'absence de *relations de nature véritablement industrielle entre eux et la DGT.*

Ces relations impliqueraient

- *l'établissement et la signature d'un contrat entre le fournisseur et le client ;*
- *l'existence d'un interlocuteur unique pour les différents services demandés par le client.*

.°.

1. L'établissement d'un contrat

Le contrat doit correspondre à un engagement ferme entre les deux parties, concernant :

- le contenu et la nature du service, décrit dans un cahier des charges précisant notamment
 - . les caractéristiques du service,
 - . la fiabilité et les conditions de maintenance,
 - . les délais de livraison (l'engagement de l'Administration sur un délai de 100 jours pour l'attribution des lignes a été noté avec satisfaction).
- Le prix du service assorti d'une éventuelle formule de révision. Les récentes modifications de la structure des tarifs sont particulièrement contraires à un esprit contractuels. Une augmentation sans préavis de 35 à 45 % des prix suivant les services rend difficile toute planification dans le domaine de la téléinformatique, et donc l'utilisation même de ce service.

.../...

2. L'interlocuteur unique

L'établissement de relations commerciales et techniques du type de celles qu'ont les entreprises avec leurs autres fournisseurs, implique une structure unifiée et donc un interlocuteur unique et responsable, chargé de coordonner les différents aspects du service (fourniture, maintenance, etc...).

Sur ce point, la création de l'Agence Commerciale de la Téléinformatique et des Réseaux Spécialisés marque un progrès important.

Cependant, les utilisateurs auraient souhaité une meilleure coordination sur les problèmes suivants :

- Les liaisons dans la région parisienne et avec l'étranger - (les questions posées par les extrémités parisiennes d'un réseau ou par ses extensions à l'étranger ne peuvent être dissociées des autres aspects d'un projet).
- L'information précise sur les produits et services spéciaux hors catalogue ainsi que sur les projets à moyen terme de l'Administration (l'agence n'est en mesure de faire bénéficier l'utilisateur que d'une information générale à leur sujet).
- L'organisation de la maintenance des réseaux spécialisés et téléinformatiques (elle reste confiée aux services de maintenance des Directions Régionales ; ceux-ci, préoccupés d'abord par le téléphone, ne sont pas en position d'accorder à la téléinformatique la priorité convenable).

.°.

Le C.I.G.R.E.F. a apprécié la création de la nouvelle Agence ; toutefois, le déblocage des questions évoquées ne pourra intervenir que si elle dispose de pouvoirs et de moyens suffisants.

Le C.I.G.R.E.F. est prêt à coopérer avec l'Administration par un dialogue permanent avec elle, préoccupé qu'il est de voir les problèmes évoqués recevoir rapidement des solutions.

Le conseil des ministres va examiner le projet de loi

« Informatique et libertés »

Née des polémiques autour du projet Safari (le Monde du 21 mars 1974), la commission Informatique et libertés avait publié, en septembre 1975, un rapport généralement jugé à la fois pessimiste et de qualité (le Monde du 17 septembre 1975). Il mettait notamment l'accent sur les risques de déséquilibre constitutionnel qui pourrait résulter d'une absence de contrôle de la technique informatique.

Le Conseil d'Etat, consulté les 6 et 8 juillet, et ayant largement fait entendre sa voix, c'est en principe le prochain conseil des ministres, jeudi 15 juillet, qui devrait donner sa forme définitive au projet de loi. Le calendrier est donc à peu près respecté puisque le garde des sceaux s'était engagé au moment de la publication du rapport Informatique et libertés à saisir le Parlement lors de sa session du printemps 1976.

LA TECHNIQUE ET LE POUVOIR

Les travaux conduits par la commission Informatique et libertés sous la houlette de M. Bernard Tricot ne paraissent pas devoir être trahis. On peut même imaginer, si le conseil des ministres ne désavoue ni ses fonctionnaires ni le Conseil d'Etat, que le projet de loi ira sur certains points plus loin que le rapport Tricot.

Il est à peine besoin de rappeler les termes du débat. L'informatique, c'est Esope parmi nous, c'est le meilleur (que de tâches fastidieuses, répétitives, abêtissantes supprimées grâce à l'ordinateur) et le pire (que pèse l'individu — et même les Etats — quand il est jugé, vivifié, examiné en termes de micro-seconde sans même être informé ni pouvoir, *a fortiori*, contester les conclusions dont il est l'objet ?). Le problème n'est donc pas de se lamenter sur les progrès de l'informatique — sur le modèle de la famille du comte de Dion qui le fit « interdire » parce qu'il se passionnait pour l'automobile, — mais d'organiser le contrôle de l'informatique pour en prévenir les excès. Il s'agit de ne pas permettre qu'une technique se mue en pouvoir pour ceux qui en ont l'usage. Qui contrôlera ? C'est la base de tout.

Pour ce qui concerne la commission de contrôle, on devrait s'attendre que le projet de loi dépasse les recommandations du rapport Tricot. Le Conseil d'Etat a, en effet, souhaité, sans que les représentants des ministères intéressés fassent connaître leurs réserves, que l'instance de contrôle dispose d'un maximum d'indépendance au regard de l'exécutif. Au point qu'un conseiller d'Etat a suggéré qu'elle ait le caractère d'un organisme constitutionnel.

Pour le moment, le régime de la commission sera calqué *grasso modo* sur celui du médiateur. C'est-à-dire avec un budget propre sans qu'il soit assorti d'un contrôle financier. Mais avec des pouvoirs naturellement plus étendus. Douze membres la composeraient, dont deux membres du Conseil d'Etat, deux de la Cour de cassation, deux de la Cour des comptes, élus par leurs assemblées respectives, et six personnalités désignées en raison de leurs qualifications.

La commission — qui serait assistée de services et d'un secrétaire général nommé par le président — aurait des pouvoirs d'investigation et d'instruction, pourrait prendre des décisions individuelles ou réglementaires, et même ordonner la destruction d'un support d'informations. Elle donnera son avis sur les projets de traitements informatisés du secteur public et cet avis ne pourra être outrepassé que par décret en Conseil d'Etat.

Pour ce qui concerne les traitements privés, ils sont soumis à déclaration préalable auprès de la commission. En bref, cette dernière s'assure que les traitements automa-

tisés d'informations nominatives, publics ou privés, sont effectués conformément aux dispositions de la loi. Etant précisé que sont réputées nominatives les informations qui permettent sous quelque forme que ce soit, directement ou après traitement, l'identification des personnes et des groupements, même de fait.

La commission remettra chaque année un rapport au président de la République.

Le projet de loi Informatique et libertés, long actuellement de trente-quatre articles (28, plus 6 de dispositions pénales), réglemente, d'autre part, le droit d'accès direct des personnes qui pensent figurer dans un fichier : à toute personne qui en fera la demande pour ce qui la concerne, les renseignements devront, sans excuse de délai, être fournis en langage clair. Les justificatifs de rectification, s'il en est demandé, seront fournis sans frais.

Le moment de la collecte des informations. C'est un autre aspect préventif du texte.

Lorsqu'une personne physique ou morale sera l'objet d'une demande de renseignements, elle devra être (expressément ?) informée : du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, des conséquences pratiques d'un défaut de réponse, de l'identité du destinataire des Informations. Est évidemment interdite la conservation en mémoire des données ayant trait à l'appartenance religieuse, politique ou raciale — sauf, bien sûr, aux associations correspondantes pour la teneur du fichier de leurs adhérents.

En dépit de ses qualités, le projet de loi, dans l'état où il est, ne résout pas la question fondamentale, ou l'une d'entre elles, que le rapport Tricot avait posée : celle qui concerne les risques, à terme, d'un déséquilibre entre les pouvoirs constitutionnels : l'exécutif et le Parlement, d'une part ; l'Etat et les collectivités locales (régions, départements, communes), d'autre part. C'est une grave lacune que ce silence alors que, dans les travaux antérieurs du projet, le problème avait été soulevé ; alors qu'une solution avait été proposée, au moins au niveau des principes. Il était affirmé que les différentes collectivités publiques disposaient d'une égalité d'accès aux informations automatisées d'intérêt général. Tel ne paraît plus être le cas.

C'est peut-être la seule faiblesse du projet. Elle n'en est que plus voyante et plus grave.

PHILIPPE BOUCHER.

Une lacune

Deux exceptions à l'accès direct. L'une concerne la sûreté de l'Etat, la défense nationale et la sûreté publique. Dans ce cas, c'est l'un des membres de la commission qui, sur place, vérifiera qu'il n'y a pas, ou qu'il y a, des anomalies. L'autre exception concerne les fichiers de santé, dont le contenu ne pourra être révélé qu'à un médecin désigné par le demandeur.

Enfin, le projet prévoit une disposition qui paraîtra aussi importante que les précédentes en ce qu'elle

Le conseil des ministres va examiner le projet de loi

« Informatique et libertés »

Née des polémiques autour du projet Satori (le Monde du 21 mars 1974), la commission Informatique et libertés avait publié, en septembre 1975, un rapport généralement jugé à la fois pessimiste et de qualité (le Monde du 17 septembre 1975). Il mettait notamment l'accent sur les risques de déséquilibre constitutionnel qui pourrait résulter d'une absence de contrôle de la technique informatique.

Le Conseil d'Etat, consulté les 6 et 8 juillet, et ayant largement fait entendre sa voix, c'est en principe le prochain conseil des ministres, jeudi 15 juillet, qui devrait donner sa forme définitive au projet de loi. Le calendrier est donc à peu près respecté puisque le garde des sceaux s'était engagé au moment de la publication du rapport Informatique et libertés à saisir le Parlement lors de sa session du printemps 1976.

LA TECHNIQUE ET LE POUVOIR

Les travaux conduits par la commission Informatique et libertés sous la houlette de M. Bernard Tricot ne paraissent pas devoir être trahis. On peut même imaginer, si le conseil des ministres ne désavoue ni ses fonctionnaires ni le Conseil d'Etat, que le projet de loi ira sur certains points plus loin que le rapport Tricot.

Il est à peine besoin de rappeler les termes du débat. L'informatique, c'est Esope parmi nous, c'est le meilleur (que de tâches fastidieuses, répétitives, abêtissantes supprimées grâce à l'ordinateur) et le pire (que pèse l'individu — et même les Etats — quand il est jaugé, viviséqué, examiné en termes de micro-seconde sans même être informé ni pouvoir, à tortiori, contester les conclusions dont il est l'objet ?). Le problème n'est donc pas de se lamenter sur les progrès de l'informatique — sur le modèle de la famille du comte de Dion qui le fit « interdire » parce qu'il se passionnait pour l'automobile, — mais d'organiser le contrôle de l'informatique pour en prévenir les excès. Il s'agit de ne pas permettre qu'une technique se mue en pouvoir pour ceux qui en ont l'usage. Qui contrôlera ? C'est la base de tout.

Pour ce qui concerne la commission de contrôle, on devrait s'attendre que le projet de loi dépasse les recommandations du rapport Tricot. Le Conseil d'Etat a, en effet, souhaité, sans que les représentants des ministères intéressés fassent connaître leurs réserves, que l'instance de contrôle dispose d'un maximum d'indépendance au regard de l'exécutif. Au point qu'un conseiller d'Etat a suggéré qu'elle ait le caractère d'un organisme constitutionnel.

Pour le moment, le régime de la commission sera calqué *grosso modo* sur celui du médiateur. C'est-à-dire avec un budget propre sans qu'il soit assorti d'un contrôle financier. Mais avec des pouvoirs naturellement plus étendus. Douze membres la composeront, dont deux membres du Conseil d'Etat, deux de la Cour de cassation, deux de la Cour des comptes, élus par leurs assemblées respectives, et six personnalités désignées en raison de leurs qualifications.

La commission — qui serait assistée de services et d'un secrétaire général nommé par le président — aurait des pouvoirs d'investigation et d'instruction, pourrait prendre des décisions individuelles ou réglementaires, et même ordonner la destruction d'un support d'informations. Elle donnera son avis sur les projets de traitements informatisés du secteur public et cet avis ne pourra être outrepassé que par décret en Conseil d'Etat.

Pour ce qui concerne les traitements privés, ils sont soumis à déclaration préalable auprès de la commission. En bref, cette dernière s'assure que les traitements automa-

tisés d'informations nominatives, publics ou privés, sont effectués conformément aux dispositions de la loi. Etant précisé que sont réputées nominatives les informations qui permettent sous quelque forme que ce soit, directement ou après traitement, l'identification des personnes et des groupements, même de fait.

La commission remettra chaque année un rapport au président de la République.

Le projet de loi Informatique et libertés, long actuellement de trente-quatre articles (28, plus 6 de dispositions pénales), réglemente, d'autre part, le droit d'accès direct des personnes qui pensent figurer dans un fichier : à toute personne qui en fera la demande pour ce qui la concerne, les renseignements devront, sans excuse de délai, être fournis en langage clair. Les justificatifs de rectification, s'il en est demandé, seront fournis sans frais.

Une lacune

Deux exceptions à l'accès direct. L'une concerne la sûreté de l'Etat, la défense nationale et la sûreté publique. Dans ce cas, c'est l'un des membres de la commission qui, sur place, vérifiera qu'il n'y a pas, ou qu'il y a, des anomalies. L'autre exception concerne les fichiers de santé, dont le contenu ne pourra être révélé qu'à un médecin désigné par le demandeur.

Enfin, le projet prévoit une disposition qui paraîtra aussi importante que les précédentes en ce qu'elle

vise le moment de la collecte des informations. C'est un autre aspect préventif du texte.

Lorsqu'une personne physique ou morale sera l'objet d'une demande de renseignements, elle devra être (expressément ?) informée : du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, des conséquences pratiques d'un défaut de réponse, de l'identité du destinataire des informations. Est évidemment interdite la conservation en mémoire des données ayant trait à l'appartenance religieuse, politique ou raciale — sauf, bien sûr, aux associations correspondantes pour la teneur du fichier de leurs adhérents.

En dépit de ses qualités, le projet de loi, dans l'état où il est, ne résout pas la question fondamentale, ou l'une d'entre elles, que le rapport Tricot avait posée : celle qui concerne les risques, à terme, d'un déséquilibre entre les pouvoirs constitutionnels : l'exécutif et le Parlement, d'une part ; l'Etat et les collectivités locales (régions, départements, communes), d'autre part. C'est une grave lacune que ce silence alors que, dans les travaux antérieurs du projet, le problème avait été soulevé : alors qu'une solution avait été proposée, au moins au niveau des principes. Il était affirmé que les différentes collectivités publiques disposaient d'une égalité d'accès aux informations automatisées d'intérêt général. Tel ne paraît plus être le cas.

C'est peut-être la seule faiblesse du projet. Elle n'en est que plus voyante et plus grave.

PHILIPPE BOUCHER.



le 30.01.76

Réf. 76 065

Relations entre les grands utilisateurs et
la Direction Générale des Télécommunications

La presque totalité des grands projets informatiques en cours d'étude dans les grandes entreprises font appel aujourd'hui à la téléinformatique. L'image de marque et l'efficacité de l'informatique, d'une façon générale, sont donc conditionnées par la qualité de la prestation téléinformatique.

Les problèmes de télécommunications sont et seront de plus en plus cruciaux pour les grandes entreprises, et seront traités, de ce fait, au niveau des Directions Générales.

Bien que des relations suivies et confiantes aient existé depuis de longues années entre les Responsables de ces problèmes dans les entreprises et à la Direction Générale des Télécommunications, des problèmes importants sont encore non résolus.

En particulier, les utilisateurs souffrent de l'absence de relations de nature véritablement industrielle entre eux et la DGT ; ces relations impliqueraient :

- L'établissement et la signature d'un contrat entre le fournisseur et le client
- L'existence d'un interlocuteur unique pour les différents services demandés par le client.

1. L'établissement d'un contrat

Le contrat doit correspondre à un engagement ferme entre les deux parties, concernant :

- Le contenu et la nature du service, décrit dans un cahier des charges précisant notamment :
 - . Les caractéristiques du service
 - . La fiabilité et les conditions de maintenance
 - . Les délais de livraison
(A ce sujet, l'engagement de l'Administration sur un délai de 100 jours pour l'attribution des lignes a été noté avec satisfaction).
- Le prix du service assorti d'une éventuelle formule de révision.
À ce sujet, les récentes modifications de la structure des tarifs sont particulièrement contraires à un esprit contractuel. Une augmentation sans préavis de 35 à 45 % des prix suivant les services rend difficile toute planification dans le domaine de la téléinformatique, et donc l'utilisation même de ce service.

2. L'interlocuteur unique

L'établissement de relations commerciales et techniques du type de celles qu'ont les entreprises avec leurs autres fournisseurs, implique une structure unifiée - et donc un interlocuteur unique et responsable, chargé de coordonner les différents aspects du service (fourniture, maintenance, etc.).

.../...

Sur ce point, la création de l'Agence Commerciale de la Téléinformatique et des Réseaux Spécialisés marque un progrès important.

Cependant, les utilisateurs auraient souhaité une meilleure coordination sur les problèmes suivants :

- Les liaisons dans la région parisienne et avec l'étranger -
(En effet, les questions posées par les extrémités parisiennes d'un réseau ou par ses extensions à l'étranger ne peuvent être dissociées des autres aspects d'un projet).
- L'information précise sur les produits et services spéciaux hors catalogue ainsi que sur les projets à moyen terme de l'Administration -
(L'Agence n'est en mesure de faire bénéficier l'utilisateur que d'une information générale à leur sujet).
- L'organisation de la maintenance des réseaux spécialisés et téléinformatiques -
(Elle reste confiée aux services de maintenance des Directions Régionales. Ceux-ci, préoccupés d'abord par le téléphone, ne sont pas en position d'accorder à la téléinformatique la priorité convenable).

Le C.I.G.R.E.F. a apprécié la création de la nouvelle Agence ; toutefois, le déblocage des questions évoquées ne pourra intervenir que si elle dispose de pouvoirs et de moyens suffisants.

Le C.I.G.R.E.F. est prêt à coopérer avec l'Administration par un dialogue permanent avec elle, préoccupé qu'il est de voir les problèmes évoqués recevoir rapidement des solutions.

le 21.01.76

Réf. 76 041

Relations entre les grands utilisateurs et la Direction Générale des Télécommunications

Des contacts suivis depuis plusieurs mois entre les représentants de l'Administration et ceux du CIGREF ont permis un examen complet des problèmes actuels des grandes entreprises, dans le domaine de la téléinformatique et des solutions que la Direction Générale des Télécommunications est en mesure d'y apporter.

Remarque préliminaire

Le CIGREF avait exprimé le souhait que des relations véritablement de nature industrielle du type de celles de fournisseur à client, soient établies entre l'Administration et les entreprises. Il espère que des relations de ce type pourront progressivement être établies grâce à l'ACTRS.

1. Relations dans le domaine technique

1.1 Le CIGREF approuve le rôle d'assistance technique pour les produits au catalogue attribué à l'Agence. Il souhaite qu'elle joue le rôle d'intermédiaire pour les relations des grandes entreprises avec les autres services de la Direction Générale des Télécommunications pour les produits hors catalogue (ex. Transpac). Son rôle d'information sur les projets à moyen et long terme de l'Administration reste essentiel.

1.2 Problème de maintenance

Les utilisateurs considèrent les problèmes de maintenance des réseaux classiques et spécialisés comme entièrement distincts par leurs conséquences. Ils souhaitent que l'Administration puisse adapter sa structure à ces différents besoins.

1.3 Procédures de fourniture des lignes par l'Administration

La fourniture des lignes, étant un des éléments d'un projet d'ensemble, s'intègre dans le planning de ce problème. L'engagement sur une date de livraison est considérée comme important par les entreprises.

La Direction Générale des Télécommunications souhaite apporter une amélioration sur ce point par rapport à une situation actuelle mal définie.

L'engagement de l'Administration sur un délai de 100 jours a été noté avec satisfaction par les entreprises.

2. Relations dans le domaine commercial

2.1 C'est le domaine d'action le plus important de l'Agence de la Téléinformatique. Les grands utilisateurs attendent d'elle un rôle analogue à celui que jouent auprès d'eux les autres fournisseurs de leurs moyens informatiques.

Les utilisateurs espèrent que les moyens affectés à l'Agence de la Téléinformatique lui permettront effectivement de jouer ce rôle.

2.2 Le fichier des liaisons qui est en cours de constitution apparaît comme un progrès important. Cependant, il risque de se limiter à un rôle trop administratif et de ne pas permettre suffisamment le suivi technique de la prestation.

2.3 Problèmes tarifaires

Les récentes modifications de la structure des tarifs montrent les progrès restant à accomplir pour une véritable concertation en ce domaine. Ces modifications ont un impact important au niveau du choix des solutions techniques et par un examen marginal, peuvent entraîner la remise en cause du recours à la téléinformatique. L'établissement de contrats de type industriel entre les utilisateurs et l'Administration passe par une définition à l'avance des règles d'évolution des tarifs.

2.4 Concertation entre le CIGREF et l'Administration

Elle pourrait porter sur une information réciproque et permanente dans les domaines suivants : délais d'attribution des lignes, fiabilité, information sur les projets à moyen et long terme de l'Administration et les besoins des utilisateurs, élasticité de la demande en fonction des tarifs, etc....

3. Conclusion

Les relations et la fourniture du service aux utilisateurs seront beaucoup améliorés par la création de l'Agence. Il existe cependant beaucoup de domaines où sa compétence n'est pas encore soit attribuée, soit clairement définie :

- Assistance technique à l'utilisateur (cf. ci-dessus),
- Problèmes de liaisons avec l'étranger et problèmes de la région parisienne,
- etc...

Dans le domaine d'action qui lui est actuellement attribué, son efficacité dépendra des pouvoirs réels qui lui seront donnés en face des Directions régionales et des autres services techniques de la Direction Générale des Télécommunications. Si elle ne peut jouer qu'un rôle intermédiaire et incitatif, elle sera en fait partiellement inefficace et inutile.

Les grands utilisateurs souhaitent pouvoir dialoguer en permanence avec elle pour aider à améliorer d'une façon continue son action.

D'une façon générale, le CIGREF est ouvert, et vivement désireux de développer des relations permanentes avec l'Administration sur tous les problèmes évoqués ci-dessus, qu'ils soient ou non du domaine de compétence de l'Agence.

le 04.12.75

N° 75 729

Réf. note du 24.09.75

Relations entre les grands utilisateurs et
la Direction Générale des Télécommunications

Le 27 octobre, a eu lieu une réunion de synthèse entre plusieurs représentants de la Direction Générale des Télécommunications, réunis autour de MM. PICARD et GUILLET, et le groupe de travail du CIGREF qui réfléchit aux problèmes de réseaux.

Cette réunion a permis de faire un tour d'horizon complet sur les problèmes actuels des grandes entreprises dans le domaine de la téléinformatique et les solutions que la Direction Générale des Télécommunications est en mesure d'y apporter. Beaucoup d'entre eux sont susceptibles d'être résolus dans le cadre de la nouvelle Agence de la Téléinformatique.

Cette réunion avait été préparée par une note du CIGREF en date du 24.09.75, qui faisait un exposé rapide des problèmes des grandes entreprises.

La présente note souhaite indiquer la façon dont ont été perçues par les membres du CIGREF les réponses et solutions envisagées par l'Administration à ces questions.

Remarque préliminaire

Le CIGREF avait exprimé le souhait que des relations véritablement de nature industrielle, du type de celles de fournisseur à client, soient établies entre l'Administration et les entreprises. L'impression ressentie est que cet objectif, considéré comme important par l'Administration, ne pourra pas être atteint à court terme.

1. Relations dans le domaine technique

- 1.1 Le CIGREF avait considéré que l'un des rôles de l'Agence de la Téléinformatique était celui d'un service d'études et de conseil pour les études de réseaux téléinformatiques au bénéfice des utilisateurs.

Il apparaît que cette fonction d'assistance restera partagée entre différentes parties prenantes au Ministère :

- l'Agence de la Téléinformatique
- le CNET
- les autres services de la Direction Générale des Télécommunications.

L'utilisateur aura donc encore des difficultés pour réaliser une synthèse technique à partir des conseils et des éléments d'assistance technique qui lui seront fournis par les différentes parties intéressées.

Le souhait d'une information des utilisateurs sur les projets à moyen et long terme de l'Administration ne semble pas devoir être immédiatement pris en compte. Cette information conditionne cependant les projets et les études à moyen et long terme des utilisateurs.

1.2 Problème de maintenance

Les utilisateurs considèrent les problèmes de maintenance des réseaux classiques et des réseaux spécialisés comme entièrement distincts par leurs conséquences et donc par le temps d'intervention demandé. Ils souhaitent que l'Administration puisse adapter sa structure à ces besoins de nature différente des utilisateurs.

D'une façon générale, l'amélioration de la fiabilité des réseaux spécialisés est considérée comme une condition du développement de ceux-ci par les grandes entreprises. Une information réciproque sur cette fiabilité a été envisagée et est très souhaitée par les utilisateurs.

1.3 Procédure de fourniture des lignes par l'Administration

La fourniture des lignes étant un des éléments d'un projet d'ensemble, s'intègre dans le planning de ce projet. L'engagement sur une date de livraison est considérée comme important par les grandes entreprises.

La D.G.T. souhaite apporter une amélioration sur ce point par rapport à une situation actuelle mal définie (cf. en annexe, la liste de cas concrets sur ce sujet rencontrés dans les Sociétés du CIGREF).

L'engagement de l'Administration sur un délai de 100 jours a été noté avec satisfaction par les entreprises. C'est un des points où des progrès importants pourraient être faits dans le sens d'une systématisation du caractère industriel des relations entre l'Administration et les entreprises.

2. Relations dans le domaine commercial

2.1 C'est le domaine d'action le plus important de l'Agence de la Téléinformatique. Les grands utilisateurs attendent d'elle un rôle analogue à celui que jouent auprès d'eux les autres fournisseurs de leurs moyens informatiques.

Dans ce type de relations, une liaison personnalisée existe dans la structure du fournisseur à chacun des niveaux de la structure de l'utilisateur, permettant un contact et une solution à tous les niveaux et pour tous les aspects d'un problème.

Les utilisateurs espèrent que les moyens affectés à l'Agence de la Téléinformatique lui permettent effectivement de jouer ce rôle.

2.2 Le fichier des liaisons qui est en cours de constitution apparaît comme un progrès important. Cependant, il risque de se limiter à un rôle trop administratif et de ne pas permettre suffisamment le suivi technique de la prestation.

2.3 Problèmes tarifaires

Les problèmes évoqués dans la note citée en référence, concernent :

- l'avance remboursable
- la taxe de raccordement
- une meilleure définition des règles d'évolution des tarifs.

Une telle réflexion sur la politique tarifaire qui conditionne le développement du service proposé par l'Administration aux entreprises doit être basée sur une information précise sur les réactions antérieures des utilisateurs et leurs besoins futurs.

Une information sur l'élasticité de la demande en fonction du prix du service a été souhaitée par l'Administration.

Le CIGREF pourrait participer à une étude sur ces problèmes que les entreprises considèrent cependant comme relevant pleinement du domaine de compétence de l'Administration.

3. Conclusion

Le développement et la facilitation des relations et de la bonne fourniture du service aux utilisateurs seront beaucoup améliorés par la création de l'Agence de la Téléinformatique. Il existe cependant beaucoup de domaines où sa compétence n'est pas encore soit attribuée, soit clairement définie :

- Assistance technique à l'utilisateur (cf. ci-dessus)
- Problèmes de liaisons avec l'étranger et problèmes de la région parisienne
- etc...

Dans le domaine d'action qui lui est actuellement attribué, son efficacité dépendra des pouvoirs réels qui lui seront donnés en face des Directions régionales et des autres services techniques de la D.G.T. Si elle ne peut jouer qu'un rôle intermédiaire et incitatif, elle sera en fait partiellement inefficace et inutile.

Les grands utilisateurs souhaitent pouvoir dialoguer en permanence avec elle pour aider à améliorer d'une façon continue son action.

D'une façon générale, le CIGREF est ouvert et est vivement désireux de développer des relations permanentes avec l'Administration sur tous les problèmes évoqués ci-dessus, qu'ils soient ou non du domaine de compétence de l'Agence.

le 27.11.75

N° 75 714

Réf. note du 24.09.75

Relations entre les grands utilisateurs et
la Direction Générale des Télécommunications

Le 27 octobre, a eu lieu une réunion de synthèse entre plusieurs représentants de la Direction Générale des Télécommunications, réunis autour de MM. PICARD et GUILLET, et le groupe de travail du CIGREF qui réfléchit aux problèmes de réseaux.

Cette réunion a permis de faire un tour d'horizon complet sur les problèmes actuels des grandes entreprises dans le domaine de la téléinformatique et les solutions que la Direction Générale des Télécommunications est en mesure d'y apporter. Beaucoup d'entre eux sont susceptibles d'être résolus dans le cadre de la nouvelle Agence de la Télé-informatique.

Cette réunion avait été préparée par une note du CIGREF en date du 24.09.75, qui faisait un exposé rapide des problèmes des grandes entreprises.

La présente note souhaite indiquer la façon dont ont été perçues par les membres du CIGREF les réponses et solutions envisagées par l'Administration à ces questions.

Remarque préliminaire

Le CIGREF avait exprimé le souhait que des relations véritablement de nature industrielle du type de celles de fournisseur à client soient établies entre l'Administration et les entreprises. L'impression ressentie est que cet objectif considéré comme important par l'Administration ne pourra pas être atteint à court terme.

1. Relations dans le domaine technique

- 1.1 Le CIGREF avait considéré que l'un des rôles de l'Agence de la Télé-informatique était celui d'un service d'études et de conseil pour les études de réseaux téléinformatiques au bénéfice des utilisateurs.

Il apparaît que cette fonction d'assistance restera partagée entre différentes parties prenantes au Ministère :

- l'Agence de la Téléinformatique
- le CNET
- les autres services de la Direction Générale des Télécommunications.

L'utilisateur aura donc encore des difficultés pour réaliser une synthèse technique à partir des conseils et des éléments d'assistance technique qui lui seront fournis par les différentes parties intéressées.

Le souhait d'une information des utilisateurs sur les projets à moyen et long terme de l'Administration ne semble pas devoir être immédiatement pris en compte. Cette information conditionne cependant les projets et les études à moyen et long terme des utilisateurs.

1.2 Problème de maintenance

Les utilisateurs considèrent les problèmes de maintenance des réseaux classiques et des réseaux spécialisés comme entièrement distincts par leurs conséquences et donc par le temps d'intervention demandé. Ils souhaitent que l'Administration puisse adapter sa structure à ces besoins de nature différente.

D'une façon générale, l'amélioration de la fiabilité des réseaux spécialisés est considérée comme une condition du développement de ceux-ci par les grandes entreprises. Une information réciproque sur cette fiabilité a été envisagée et est très souhaitée par les utilisateurs.

1.3 Procédure de fourniture des lignes par l'Administration

La fourniture des lignes étant un des éléments d'un projet d'ensemble, s'intègre dans le planning de ce projet. L'engagement sur une date de livraison est considéré comme important par les grandes entreprises.

La D.G.T. souhaite apporter une amélioration sur ce point par rapport à une situation actuelle mal définie (cf. en annexe, la liste de cas concrets sur ce sujet rencontrés dans les Sociétés du CIGREF).

L'engagement de l'organisation sur un délai de 100 jours a été noté avec satisfaction par les entreprises. C'est un des points où le plus de progrès pourrait être fait dans le sens d'une systématisation du caractère industriel des relations entre l'Administration et les entreprises.

2. Relations dans le domaine commercial

2.1 C'est le domaine d'action le plus important de l'Agence de la Téléinformatique. Les grands utilisateurs attendent d'elle un rôle analogue à celui que jouent auprès d'eux les autres fournisseurs de leurs moyens informatiques.

Dans ce type de relations, une liaison personnalisée existe dans la structure du fournisseur à chacun des niveaux de la structure de l'utilisateur, permettant un contact et une solution à tous les niveaux et pour tous les aspects d'un problème.

Les utilisateurs espèrent que les moyens affectés à l'agence de la Téléinformatique lui permettent effectivement de jouer ce rôle.

2.2 Le fichier des liaisons qui est en cours de constitution apparaît comme un progrès important. Cependant, il risque de se limiter à un rôle trop administratif et de ne pas permettre suffisamment le suivi technique de la prestation.

2.3 Problèmes tarifaires

Les problèmes évoqués dans la note citée en référence, concernent :

- l'avance remboursable
- la taxe de raccordement
- une meilleure définition des règles d'évolution des tarifs.

Une telle réflexion sur la politique tarifaire qui conditionne le développement du service proposé par l'Administration aux entreprises doit être basée sur une information précise des réactions antérieures des utilisateurs et leurs besoins futurs.

Une information sur l'élasticité de la demande en fonction des prix du service a été souhaitée par l'Administration.

Le CIGREF pourrait participer à une étude sur ces problèmes que les entreprises considèrent cependant comme relevant pleinement du domaine de compétence de l'Administration.

A. Conclusion

Le développement et la facilitation des relations et de la bonne fourniture du service aux utilisateurs seront beaucoup améliorés par la création de l'Agence de la Téléinformatique. Il existe cependant beaucoup de domaines où sa compétence n'est pas encore soit attribuée, soit clairement définie :

- Assistance technique à l'utilisateur (cf. ci-dessus)
- Problèmes de liaisons avec l'étranger et problèmes de la région parisienne
- Etc...

Dans le domaine d'action qui lui est actuellement attribué, son efficacité dépendra des pouvoirs réels qui lui seront donnés en face des Directions régionales et des autres services techniques de la D.G.T. Si elle ne peut jouer qu'un rôle intermédiaire et incitatif, elle sera en fait partiellement inefficace et inutile.

Les grands utilisateurs souhaitent pouvoir dialoguer en permanence avec elle pour aider à améliorer d'une façon continue son action.

D'une façon générale, le CIGREF est ouvert et est vivement désireux de développer des relations permanentes avec l'Administration sur tous les problèmes évoqués ci-dessus, qu'ils soient ou non du domaine de compétence de l'Agence.

le 24.09.75

Réf. 75 525

Problème des relations entre les grands utilisateurs et la
Direction Générale des Télécommunications

Cette note a pour but de faire la synthèse des observations faites par le Groupe de travail "Téléprocessing" du C.I.G.R.E.F. au sujet des relations entre les grands utilisateurs et la Direction des Télécommunications.

Les observations faites ci-après sont déjà depuis longtemps dans les préoccupations des responsables compétents de la Direction des Télécommunications. Elles recevront une meilleure structure pour leur prise en compte avec le démarrage de la nouvelle agence commerciale de la Téléinformatique.

Cette note rappelle cependant ces différents points en vue d'examiner l'amélioration du service et des relations avec l'Administration dont vont bénéficier les grands utilisateurs et d'en mesurer le progrès dans le cadre du dialogue du C.I.G.R.E.F. avec l'Administration.

Remarque préliminaire

D'une façon générale, les grands utilisateurs souhaitent avoir avec la Direction des Télécommunications des relations de nature industrielle du même type que celles qu'ils ont avec leurs autres fournisseurs.

L'Administration des P.T.T. fournit un service sur un marché, même si elle en a le monopole. A ce sujet, la récente création de l'agence commerciale de la téléinformatique a été accueillie avec une très grande satisfaction par les grands utilisateurs.

1. Relations dans le domaine technique

1.1 Un service d'étude et de conseil pour les études de réseaux téléinformatiques des utilisateurs leur sera très précieux.

Même si les grands utilisateurs ont des spécialistes compétents dans ce domaine, ils seront ainsi en mesure de mieux adapter leurs besoins aux possibilités techniques du moment, et en particulier d'éviter des conceptions de réseaux onéreux ou peu fiables.

Cette remarque est d'autant plus exacte que le client de l'Administration est une entreprise de moindre importance dont la compétence en matière de réseaux est moindre.

Par ailleurs, même et surtout pour les grandes entreprises, tout projet téléinformatique implique une connaissance des projets à moyen et long terme de l'Administration.

D'une façon générale, une concertation permanente PTT - Utilisateurs est souhaitée.

.../...

Cette assistance et cette concertation avec l'utilisateur est un des objectifs premiers de la nouvelle agence de la téléinformatique. Il conviendra qu'elle soit dotée à ce sujet de moyens suffisants et que les règles de son intervention soient clairement définies.

1.2 Problèmes de maintenance

Les utilisateurs sont extrêmement sensibles à la fiabilité des réseaux de téléinformatique qu'ils mettent en oeuvre. A ce sujet, les remarques suivantes sont à faire :

- au moment de la mise en oeuvre du réseau, l'utilisateur, surtout l'utilisateur final, ne se rend pas toujours compte de la fiabilité réelle, en particulier du temps de réparation moyen ou maximum d'une panne. Une bonne conscience de ce problème dès le départ lui éviterait une mise en oeuvre de moyens non complètement adaptés à son problème.
- dans le domaine de la maintenance, l'Administration n'a pas encore pleinement distingué les problèmes de maintenance du réseau téléphonique classique et ceux du réseau spécialisé. Très souvent, les centres régionaux n'ont pas la compétence et la motivation suffisantes à ce sujet. Un réseau de maintenance spécialisé dans la téléinformatique à implantation nationale répondrait probablement à cette question. L'Administration l'envisage comme une solution possible. Une autre solution pourrait être la définition de procédures permettant de recourir à des moyens techniques très supérieurs en compétence lorsqu'une panne signalée sur un réseau dépasserait un certain seuil de gravité ou de durée. Les réseaux de secours, dont certains gros utilisateurs souhaitent parfois pouvoir disposer, ne sont pas toujours garantis physiquement distinctes du réseau normal, ce qui empêche souvent de recourir à la solution de sécurité qu'ils offrent. La solution de secours pour le réseau doit pouvoir être définie dans le contrat de spécification.

1.3 Procédure de fourniture des lignes par l'Administration

Les lignes et moyens de liaison commandés par les utilisateurs à l'Administration font partie aux yeux de l'utilisateur d'un ensemble plus vaste, régi et planifié dans le cadre d'un projet d'ensemble de l'entreprise utilisatrice.

a) Au moment de la préétude

Un défaut de prévision dans la fourniture de lignes entraîne donc un défaut de prévision dans l'ensemble de la mise en oeuvre du projet.

Il conviendrait donc que l'Administration soit en état de s'engager d'une façon ferme sur ce point, donnant aux responsables des entreprises une garantie égale à celle qu'ils obtiennent pour les autres services ou prestations intervenant dans les projets mis en oeuvre.

b) Au moment de l'étude

Etablissement d'un cahier des charges préalable à la fourniture des services de l'Administration dans le cadre d'un contrat de fourniture spécialisé. Celle-ci s'engage à fournir à l'utilisateur un service précis et qui doit être parfaitement défini à l'avance. Ce cahier des charges devra préciser tous les aspects du service évoqués ci-dessus, c'est-à-dire : délais de fourniture, caractéristiques et qualité du service, fiabilité, conditions de maintenance.

2. Relations dans le domaine commercial

2.1 Réseau commercial et relations clientèle

Les utilisateurs, très sensibles aux préoccupations de l'Administration dans ce domaine, soulignent le souhait de voir se développer la personnalisation des relations avec l'Administration : dialogue en permanence avec le même interlocuteur dans une équipe complètement connue aux différents niveaux du service.

Les grandes entreprises à implantation nationale, où la gestion des problèmes de télécommunications est centralisée, souhaitent que le réseau commercial des P.T.T. soit plutôt organisé par produits que par régions.

La création de l'agence commerciale de la téléinformatique est une première réponse à ce souci, mais les relations entre les utilisateurs au niveau central ou local d'une part, et l'agence commerciale et la DRT locale d'autre part, devront être très soigneusement définies.

2.2 Amélioration du service des clients

La tenue par les PTT d'un fichier clients avec toutes les caractéristiques des liaisons mises à leur disposition est souhaitée par les utilisateurs. La création d'un catalogue des liaisons faisant suite à la définition d'une codification des lignes est une première réponse de l'Administration à ce souci.

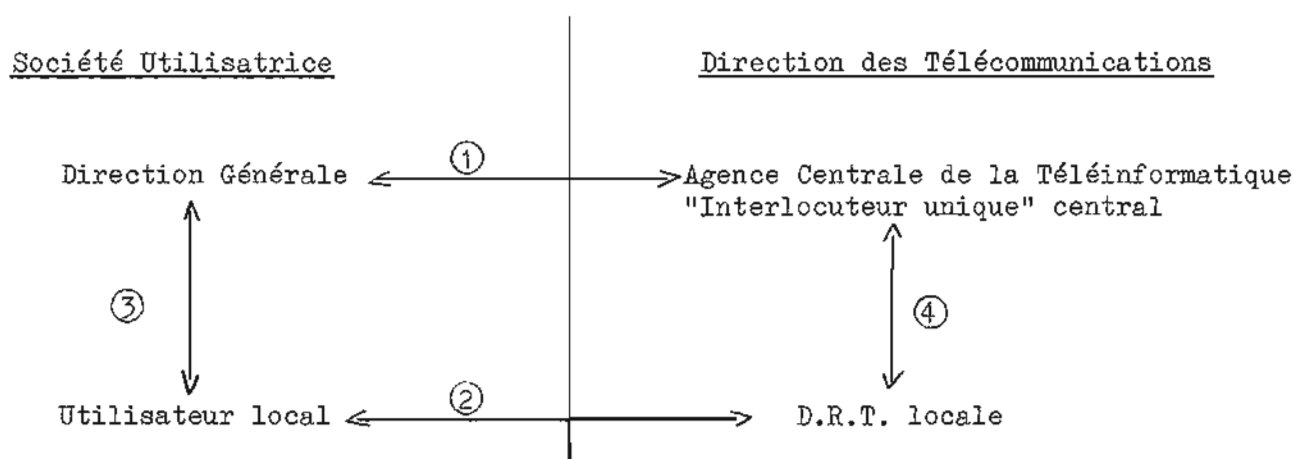
2.3 Problèmes tarifaires

Les souhaits des utilisateurs dans ce domaine sont parmi les suivants :

- L'avance remboursable devrait pouvoir être épongée sur la totalité du budget télécommunications de la Société et non pas sur sa seule fraction relative à la ligne considérée.
- La taxe de raccordement, partie fixe de la facturation, atteint actuellement un niveau trop élevé qui est dissuasif pour les entreprises et constitue une incitation à réduire le recours aux services proposés par les PTT. L'Administration doit avoir conscience des effets de cette politique.
- L'évolution tarifaire doit être prévue à l'avance dans le cadre d'un contrat de service de type industriel. Il convient d'éviter en particulier les à-coups brutaux de variation de redevances qui faussent complètement les équilibres financiers des projets.

Développement des relations entre les Utilisateurs et l'Administration des P.T.T.
--

Schéma des relations Utilisateurs - Direction des Télécommunications



- ① - Définition en commun du schéma directeur et du Plan de mise en oeuvre du réseau pour la Société, dans le cadre de son plan informatique et des possibilités de la Direction des Télécommunications.
- Discussion et résolution de problèmes locaux, de mise en place ou de maintenance non résolus à l'échelon local.
- ② - Mise en place et maintenance des éléments de réseaux situés à l'échelon local dans le cadre du schéma directeur.
- ③ - Concertation interne à la Société en cas de non résolution du problème à l'échelon local.
- ④ - Idem pour la Direction des Télécommunications.

Remarques

1. Les relations 1 et 2 doivent être caractérisées par des procédures soigneusement définies à l'avance.
- 1.1 Interlocuteurs habilités tant à l'échelon central qu'à l'échelon local dans l'Entreprise ou à la Direction des Télécommunications.
- 1.2 Définition précise du problème par des documents standardisés précisant
- 1.21 - En cas d'installation d'un réseau ou d'une ligne
- . caractéristiques de la ligne et de son fonctionnement
 - . délai de mise en place
 - . condition de secours - définition d'une solution dégradée de dépannage
 - délai contractuel de réparation (sauf cas de force majeure)
 - . problèmes tarifaires (utilisation normale, utilisation dégradée).

1.22 - En cas de panne

- . caractérisation de l'incident
 - . délai prévisionnel de réparation
 - . documentation de l'historique de fonctionnement de la ligne ou du réseau
 - . condition de mise en place et de fonctionnement d'une solution dégradée
- problèmes tarifaires correspondants.

2. Il faut définir les conditions dans lesquelles la relation 1 se substitue à la relation 2.

- Installation du réseau → passage au stade de l'exécution
- Problème de maintenance → quand le problème devient-il suffisamment important pour être traité à l'échelon central ?