

	POINTS D'ACCORD	POINTS EN DESACCORD	ACTIONS A MENER ET REMARQUES
<p><u>LIAISONS SPECIALISEES</u> QUALITE DE SERVICE MAINTENANCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Information réciproque plus étroite sur les problèmes de maintenance et de qualité de service. - Accord pour un dégrèvement en cas de panne d'une durée supérieure à un jour. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation du réseau commuté en secours des lignes privées à la charge de l'Administration. - Etude d'un système de pénalisations (d'un coût supérieur au simple dégrèvement) des pannes (moyen de <i>chiffrer</i> pour l'utilisateur la qualité de service). - Définition de <i>classes de maintenance</i> : <ul style="list-style-type: none"> A - Dépannage 5 à 10' (ligne doublée à basculement sur réseau commuté) - Coût = + 20 % B - Dépannage 30' à 1 h coût = + 10 % C - Dépannage 2 à 4 h - service normal. - Communication des constitutions de lignes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Résultats du rapport AUZET ? - Recherche des solutions techniques permettant d'imputer les coûts correspondants à l'Administration. - Etat psychologique du client très affecté par le problème ; le client a l'impression que le <i>monopole</i> l'empêche de trouver une solution de secours en cas de difficulté. Image de marque de l'Administration en cours de dégradation.
<p>MODALITES DE MISE A DISPOSITION DES LIGNES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accord pour une expérimentation sur trois mois (janvier à mars 79) permettant de tester toutes les solutions possibles de <i>pénalités réciproques</i> Administration - Client en cas : <ul style="list-style-type: none"> . de retard au moment de l'étude, . de retard au moment de la mise à disposition. - Information du client dès que le délai réel est connu. 		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de l'expérimentation prévue. L'échantillon comprend notamment les sociétés du CIGREF - Suivi par celles-ci en liaison avec l'Administration.

LE POINT DES DIFFERENTES CONCERTATIONS D.G.T. - CIGREF (suite)

	POINTS D'ACCORD	POINTS EN DESACCORD	ACTIONS A MENER ET REMARQUES
TARIFICATION	<ul style="list-style-type: none"> - Maintien du parallélisme entre coût les lignes spécialisées et taxe de base (entretien du 16 mai 1977) - Contact commun avec le Ministère des finances sur l'évolution des tarifs. 		<ul style="list-style-type: none"> - Glissement de 4,5 % entre coût LS et taxe de base (réglementation tarifaire J.O. du 18 mai 1978). - Résultat à attendre d'un tel contact.
<p><u>PROBLEMES TELEPHONIQUES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Câbles concédés . Centraux multi-sociétés . Câbles à utilisation mixte . Autres problèmes en cours d'examen dans le domaine du téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement du forfait qui évite le caractère anti-économique du trafic inutilement déporté sur le central PTT. - Relations Installateurs - D.G.T. - Clients - Information meilleure sur les produits nouveaux - Problème des agréments 	<ul style="list-style-type: none"> - Suppression du coefficient 1,2 appliqué à la tarification. 	<ul style="list-style-type: none"> - Souci des utilisateurs que les centraux éloignés ne requièrent des opératrices inutiles. - Le service des agréments doit faire bénéficier les utilisateurs de matériels raccordables par un faisceau de LS qui remplace le câble concédé sans entraîner la mise en place d'opératrices. - Le client se sent pénalisé après son effort d'optimiser l'utilisation de moyens mis à sa disposition. S'il accepte une qualité de service moins bonne, il doit en avoir un bénéfice. - Refus de dialogue du SNIT avec le CIGREF.
TRANSPAC Problèmes contractuels			<ul style="list-style-type: none"> - Prochaine reprise de contact avec M. PICARD

31