

From: **Support covid-19** <support-covid19@unsacom.fr>
To: **adh@unsacom.fr** <adh@unsacom.fr>
Subject: [adh] Covid-19 - Entretien aux « Echos », Grégory Rabuel, le directeur général de SFR, fait le point
Date: 22.03.2020 13:01:06 (+0100)



FLASH INFOS

Covid-19 : entretien aux « Echos », Grégory Rabuel, le directeur général de SFR, fait le point

Après une première semaine de confinement en France, les réseaux télécoms ont tenu le choc des pics de streaming, du gaming et de la généralisation du télétravail. Mais jusqu'à quand ? Dans un entretien aux « Echos », Grégory Rabuel, le directeur général de SFR, fait le point. Il qualifie « extrêmement inquiétante » l'arrivée du service de SVOD Disney+ en France, redoutant un engorgement des réseaux, même s'il salue son report au 7 avril.

Par **Fabienne Schmitt**, **Sébastien Dumoulin**
Publié le 22 mars 2020

Alors que la France termine sa première semaine de confinement, Grégory Rabuel, le directeur général de SFR, explique comment l'opérateur s'organise pour que les réseaux tiennent le choc des pics de streaming vidéo, du gaming et du télétravail ; et détaille les enjeux des prochaines semaines.

Les opérateurs ont connu des bugs cette semaine, la situation est-elle sous contrôle chez SFR ?

Oui, malgré une crise sans précédent. Nous avons mis en place notre plan de continuité d'activité et je salue nos 10.000 collaborateurs qui travaillent d'arrache-pied pour assurer le bon fonctionnement du réseau de SFR. Nos 5.000 techniciens sont sur le terrain, jour et nuit ; parfois ils ne peuvent circuler et écotent d'amendes, alors qu'ils sont dans leur bon droit au service du pays. Nous travaillons avec les pouvoirs publics pour qu'ils puissent exercer leurs fonctions vitales sans encombre et en toute sécurité.

[Nous avons augmenté nos capacités](#) après des difficultés au niveau de l'interconnexion avec les autres opérateurs et parfois un peu de congestions. Depuis, la situation est revenue à la normale. Altice est un groupe mondial implanté aux Etats-Unis, en Israël ou encore au Portugal, nous échangeons sur les bonnes pratiques d'un pays à l'autre.

En tant qu'opérateur d'importance vitale, la responsabilité de SFR est d'assurer toutes les communications dans cette période exceptionnelle. Les télécoms et Internet, pour les clients, sont comme l'eau ou l'électricité, personne ne comprendrait que cela ne fonctionne pas.

Jusqu'à quel point les usages ont-ils augmenté ?

On a constaté un doublement de l'usage de la voix et la data mobile. [Des applications comme WhatsApp sont utilisées quatre fois plus que d'habitude](#) . Le fixe est lui plus stable, mais on commence à voir des volumes de certaines plateformes extrêmement significatifs comme Netflix qui fait 100 % de croissance depuis une semaine. Cela pose la question de l'engorgement.

Y va-t-il un risque d'explosion des réseaux ?

Non, le réseau de SFR est solide, prêt à absorber de très fortes hausses de trafic. Mais il pourrait y avoir des problèmes de saturation significatifs en cas d'usages déraisonnables pendant plusieurs semaines.

Nous aurions alors une qualité de service extrêmement dégradée. Nous faisons tout pour que ce ne soit pas le cas et en appelons à la responsabilité des uns et des autres. SFR Business accompagne ses entreprises clientes avec des offres dédiées, nous avons mis en place un numéro de service client pour le secteur de la santé. La mobilisation doit être générale !

Qu'est-ce que faire preuve de responsabilité numérique ?

Cela veut dire qu'il faut utiliser le WiFi sur votre smartphone, votre tablette ou ordinateur portable, quand vous êtes chez vous, plutôt que la 4G pour limiter l'impact sur les réseaux mobiles. De même, les plateformes de gaming, les Netflix, Amazon, Apple et Google, ont la responsabilité immense de ne pas surcharger les réseaux.

Je salue les annonces de certains d'entre eux pour [réduire leur qualité et libérer de la bande passante](#) , même si nous n'en voyons pas encore les effets sur les réseaux de SFR. C'est un sujet clé pour nous : on ne peut pas continuer à encombrer nos réseaux comme cela, n'importe comment, sans contrôle, sans garde-fou, surtout dans une période de crise. Nous devons absolument garantir la qualité pour les services prioritaires, de santé, pour le télétravail, ou encore l'enseignement à distance. Le gouvernement par la voix de Cédric O se mobilise aussi pour faire de la pédagogie, c'est essentiel.

Justement le service de SVoD Disney+ prévoit de se lancer prochainement en France cela pourrait-il saturer vos réseaux ?

Les opérateurs télécoms ont demandé à Bercy de discuter avec Disney+ pour différer ce lancement. [Ils annoncent désormais le 7 avril](#) , c'est une très sage nouvelle. La particularité de Disney+, c'est qu'ils vont se lancer en OTT c'est-à-dire avec des flux unicast sur Internet. Et si plusieurs millions de clients s'y connectent dans les premiers jours, comme cela a été le cas aux Etats-Unis, cela pourrait entraîner un engorgement de façon significative. C'est une situation qui nous paraît extrêmement inquiétante.

SFR ne distribue pas Disney+ dans ses box, donc le risque semble limité pour vous...

Le développement de l'OTT est en très forte croissance, comme [nous l'avons connu avec RMC Sport](#) d'ailleurs. Donc nous ne pouvons pas négliger l'effet sur les réseaux de l'arrivée d'un nouvel acteur.

Du coup, seriez-vous prêt à brider le débit de Disney+ pour éviter la panne ?

On n'en est pas du tout là, mais ce qui est sûr, c'est que dans la période que l'on traverse, nous devons garantir une continuité de service aux priorités du pays et des Français. Et si nous devons prendre des mesures en ce sens, nous ne nous les interdirions évidemment pas, et ce, dans le respect des règles en vigueur. SFR discute chaque jour avec Bercy et l'Arcep de cette hypothèse. Donc si nous étions dans l'obligation nationale de prioriser telle ou telle plateforme pour garantir le fonctionnement du service aux personnels hospitaliers, aux pouvoirs publics, et aux techniciens sur le terrain, aux entreprises pour qu'elles travaillent, aux enfants, pour qu'ils bénéficient d'enseignement à distance, nous le ferions.

Quelles données pourriez-vous mettre à disposition des autorités ?

Nous pourrions proposer des données de géolocalisation. Dans la période actuelle, si les pouvoirs publics nous le demandaient, nous apporterions notre contribution dans le strict respect du traitement des données personnelles.

Emmanuel Macron a appelé à verser une prime aux salariés qui continuent à travailler dans les entreprises. Est-ce que ce sera le cas chez SFR ?

Chaque jour il y a une nouvelle annonce, et c'est normal, une fois pour les congés des salariés, [une autre fois pour des primes](#) . Nous allons étudier toutes les propositions et nous verrons ce que nous mettrons en œuvre.

Iliad-Free a décidé de payer immédiatement ses sous-traitants TPE et PME pour les dépanner. Que va faire SFR qui a la réputation d'être plutôt un mauvais payeur ?

Nous sommes en discussion quotidienne avec nos partenaires, nos fournisseurs, nos distributeurs. Notre intention n'est pas de publier un communiqué de presse à chaque fois que nous prenons une décision ; nous ne sommes pas dans un combat permanent de communication. Ce n'est absolument pas le sujet dans cette période.

<https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/nous-briderons-le-debit-de-disney-si-la-situation-limpose-affirme-le-directeur-general-de-sfr-telecom-1187619>

Support aux salariés : support-covid19@unsacom.fr

Ne pas hésiter à partager autour de vous.

Cordialement

Syndicat UNSa COM

Altice Campus – Bâtiment Ouest B2.013
16 rue du Général Alain de Boissieu
75015 – PARIS

unsa@sfr.com / unsa@unsacom.fr

<http://collab/sites/os/UNSA/default.aspx>
<http://unsacom.org/>

