

**Contribution Prosodie à la
consultation publique sur le projet de
décision relatif aux numéros du plan
national de numérotation
commençant par 080 et 081**

Q.1 : Partagez-vous le constat dressé par l'Autorité ?

Nous partageons globalement le constat dressé par l'Autorité mais nous souhaitons cependant apporter quelques éléments de réflexion supplémentaires.

L'Autorité précise dans le document de consultation que « les numéros de services à valeur ajoutée devaient permettre à l'origine aux entreprises de rendre accessibles leurs services au même prix de façon uniforme sur l'ensemble du territoire, à une époque où les écarts étaient importants entre la tarification locale et la tarification interurbaine nationale ». Or, cette situation date du monopole de France Telecom et est antérieure à l'ouverture à la concurrence du marché des télécoms en 1998.

Lorsque les opérateurs alternatifs ont commencé à commercialiser des services à valeur ajoutée, la tranche 081 suivait déjà le même modèle économique que la tranche 082 avec un flux financier vers l'opérateur SVA. L'offre de Prosodie a été bâtie en tenant compte de ce flux financier qui permet de contribuer au financement du service réalisé pour le compte de l'entreprise utilisatrice voir de reverser à cette dernière dans certains cas très particuliers.

La notion de coût partagé n'a jamais correspondu à une réalité économique pour un opérateur tel que Prosodie et nous avons demandé une modification de la terminologie jusqu'à son abandon en 2007 à travers la décision ARCEP n° 2007-0213.

Le choix d'un numéro SVA par une entreprise dépend de deux critères :

- Sa politique tarifaire vis-à-vis de ses clients
- La contribution souhaitée au financement du service à valeur ajouté

Deux segments de marché se sont ainsi particulièrement développés sur la tranche 081 :

- Le marché de la relation client
- Le marché « machine à machine »

Ce développement a pu se faire grâce au modèle économique associé, la tranche 081 étant considérée dans les faits comme le plus bas palier des numéros à revenus partagés.

La France fait d'ailleurs partie des pays Européens où les services à valeur ajoutée d'accueil client se sont le plus développés. Ces services ont pour objectif d'optimiser la relation client en raccourcissant les temps d'attente et en améliorant le service délivré au consommateur et permettent, dans certains cas, d'éviter un déplacement physique (administration, agence, etc...) :

- Accueil vocal en reconnaissance vocale et de plus en plus en langage naturel
- Qualification immédiate de la demande et routage optimum vers le bon conseiller
- Transmission simultanée du contexte informatique
- Outils de paramétrage et signalisation, de performance, de planification et de reporting

Les entreprises peuvent ainsi entreprendre une véritable démarche d'amélioration de leur service client sans pour autant engager de lourds investissements. Elles recherchent constamment des solutions plus performantes, ce qui incite des sociétés comme Prosodie à investir et à innover.

A l'inverse, on constate que dans des pays dans lesquels ce modèle économique n'existe pas, par exemple aux USA, les services sont extrêmement pauvres en valeur ajoutée. La seule motivation étant financière, les services ne se développent que quand ils permettent une économie. La motivation première des entreprises n'est ainsi pas l'amélioration de leur service client mais la réduction des coûts, qui passe le plus souvent par une réduction d'effectifs.

Le marché « machine à machine » s'est développé grâce à la structure tarifaire particulière de cette tranche : 0,78 €TTC/appel + 0,28 €TTC/min.

Les appels étant relativement courts, le prix facturé par appel est de l'ordre de 0,1 € TTC par appel. Les flux financiers entre opérateurs permettent de prendre en charge les coûts télécoms ainsi qu'un reversement à l'entreprise utilisatrice.

Pour le marché de la relation client, la durée moyenne de la communication est de 3 minutes. Les flux financiers entre opérateurs permettent de prendre en charge les coûts télécoms et de financer une couche basique de service à valeur ajoutée mais ne permettent pas un reversement à l'entreprise utilisatrice.

En outre, il est important de noter que le coût moyen d'une communication est de l'ordre de 0,05 €TTC/min ce qui est d'un niveau comparable au prix moyen d'une communication vers un numéro géographique.

Par ailleurs, la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (loi Chatel) promulguée le 3 janvier 2008, la décision ARCEP 08-0512 du 12 mai 2008 stipulant que les numéros 081 peuvent être surtaxés et la loi de modernisation de l'économie (LME) promulguée le 4 août 2008 ont créé un nouveau besoin pour les entreprises. Celles-ci souhaitent en effet pouvoir disposer d'un numéro SVA non gratuit non surtaxé leur permettant de se conformer à la loi.

Actuellement, les seules réponses possibles sont l'utilisation d'un numéro libre appel ou l'utilisation d'un numéro interpersonnel notamment en 09. Dans les deux cas, elles ne sont pas satisfaisantes :

- L'utilisation d'un 080 implique la prise en charge de la totalité des coûts télécoms par l'entreprise, ce que ne demande pas la loi, et présente un risque fort d'augmentation significative du trafic. L'expérience a en effet montré que le passage d'un service d'accueil vers un numéro gratuit avait pour conséquence une augmentation de trafic due notamment à des appels intempestifs et malveillants. Cela se traduit par une dégradation de la qualité du service offert à l'utilisateur.
- L'utilisation d'un 09 présente un risque de dégradation de la qualité de service. L'interconnexion directe dont l'opérateur SVA ne maîtrise pas le dimensionnement n'est pas adaptée à l'acheminement d'un trafic susceptible de gérer des pointes (risque de non acheminement du trafic concerné mais également de l'ensemble du trafic transitant par les mêmes interconnexions). Elle ne garantit pas non plus l'utilisation de fonctionnalités utilisant certains champs de la signalisation SS7 : géo-localisation, transmission de contexte informatique... Pour ne citer qu'un seul exemple, le service Pôle Emploi génère une concentration très importante d'appels sur trois journées en fin de mois pour la télé-actualisation des demandeurs d'emploi tout en faisant appel à la géo-localisation pour le routage vers un télé-conseiller.

Q.2 : Que pensez-vous des objectifs poursuivis par l'Autorité concernant les tranches 080 et 081 ?

Si nous partageons pleinement l'objectif de l'Autorité de clarification de la tarification des tranches 080 et 081, nous sommes beaucoup plus réservés quant à la nécessité de « retrouver une tarification non surtaxée de la tranche 081, permettant de répondre aux besoins des entreprises et des administrations qui avaient choisi cette tranche à l'origine pour être accessible à moindre coût pour l'appelant ».

Il existe, comme évoqué ci-dessus, un réel besoin pour les entreprises de pouvoir disposer d'un numéro SVA à faible coût pour l'appelant permettant une contribution au financement du service. Baisser l'ensemble de la tranche 081 reviendrait à faire disparaître un tarif fortement utilisé par les entreprises.

L'objectif principal de nos entreprises clientes est de pouvoir préserver les équilibres économiques existants sur la tranche 081. Nous n'identifions plus aujourd'hui un besoin fort de la part de celles-ci pour un 081 non surtaxé. En effet, ces entreprises ont pour la plupart migré vers un numéro en 09, cette migration ayant par ailleurs engendré des frais conséquents, notamment en termes de communication.

Nous avons cependant conscience des problèmes de lisibilité tarifaire sur cette tranche, ceux-ci étant dus à :

- La facturation depuis les mobiles
- La structure tarifaire (coexistence d'une composante fixe et d'une composante variable)

L'engagement pris par les opérateurs mobiles de facturer la partie « communication » des appels vers les numéros 081 « au prix d'un appel local depuis le fixe » comme une communication normale à partir du 1er janvier 2010 mettra fin à cette première problématique et les numéros en 081 deviendront réellement peu chers pour l'appelant quel que soit son opérateur de boucle locale.

Nous pensons qu'il est souhaitable à terme de faire évoluer le tarif de la tranche 081 pour supprimer la composante fixe et recréer une totale lisibilité tarifaire. En revanche, cette évolution ne pourrait se faire sans une migration des services dont l'économie est basée sur des appels courts comme les services « machine à machine » et nécessiterait la création d'un nouveau tarif permettant de reproduire l'économie actuelle.

Nous proposons ainsi que la tranche 081 évolue à terme vers un tarif de l'ordre de 0,05 €TTC/min et que soit créée dès le début de l'année 2010 une nouvelle tranche type 0815 à 0,1 €TTC/appel.

Ceci permettrait de communiquer non plus sur un coût de communication locale qui n'a plus de signification pour le consommateur mais sur un tarif moyen de 0,05 €TTC/min pour l'ensemble de la tranche hors services à appels courts. Pour ces derniers, la communication pourrait se faire sur un tarif à 0,1 €TTC/appel.

Dans ces conditions, la tranche 081 pourrait être considérée comme une tranche non surtaxée ce qui permettrait aux entreprises qui le souhaitent de mutualiser l'ensemble de leurs services sur un numéro en 081 sans bouleverser les équilibres économiques en place.

Cependant, si la tranche 081 devait rester dans le périmètre des numéros surtaxés, nous préconisons la création d'un nouveau tarif non surtaxé à 0,03 €TTC/min dont les flux financiers entre opérateurs permettraient de financer la chaîne de coûts télécoms afin de constituer une alternative économiquement satisfaisante aux numéros en 09.

Ce tarif pourrait être utilisé sur de nouvelles tranches en 080x avec $x > 5$, ce qui permettrait de maintenir une cohérence tarifaire. En revanche, il nous semble inopportun d'appliquer ce tarif aux blocs existants, ceci revenant à obliger une majorité d'acteurs à migrer pour satisfaire une minorité qui ne s'est pas encore mise en conformité avec la loi.

Enfin, dans le cadre de la réforme globale des SVA, il nous semble indispensable de mettre en place une véritable régulation des usages à travers la déontologie.

L'expérience a en effet montré que les abus constatés, comme la surfacturation des temps d'attente des hotlines, ont très souvent conduit à l'adoption des mesures impactant l'ensemble du marché : loi Chatel, LME, Arrêté d'information tarifaire...

Il nous paraît alors nécessaire, sous le couvert d'une institution indépendante :

- D'instaurer des règles en légitimant certains usages tout en interdisant d'autres
- De les décliner dans les contrats entre les acteurs de la chaîne de valeur
- De sanctionner les contrevenants.

Récapitulatif de notre proposition visant à recréer une visibilité tarifaire sur la tranche 081 :

- **Au 1er janvier 2010 :**
 - o Ouverture d'une tranche de type 0815 à 0,1 €/appel destinée aux services dont l'économie est basée sur des appels courts comme les services « machine à machine »
 - o Communication pour les appels courts (marché machine à machine) sur un appel à un tarif moyen de 0,1 €/appel
 - o 1ère hypothèse : l'ARCEP, dans ces conditions déclare la tranche 081 non surtaxée à compter du 1er janvier 2010
 - Communication pour les appels longs (marché de la relation client) sur un appel non surtaxé
 - o 2ème hypothèse : la tranche 081 reste considérée comme surtaxée
 - Communication pour les appels longs (marché de la relation client) sur un appel à un tarif moyen de 0,05 €/min
 - Ouverture d'un bloc non surtaxé de type 0807 à 0,03 €/min
 - Migration des services non-conformes à la LME
- **Dans un délai de 3 ans :**
 - o Migration des services « machine à machine » sur la tranche de type 0815
 - o Evolution tarifaire de la tranche 081 vers un tarif à la minute de 0,05 €

Q.3 : Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l'Autorité concernant les numéros 080 ?

Nous partageons l'avis de l'autorité sur les évolutions proposées concernant les numéros 080.

Q. 4 : Quelle option privilégiez-vous pour l'évolution des numéros 081 ? Quels éléments qualitatifs et quantitatifs pouvez-vous apporter à l'appui de ce choix ?

Dans le cas où un nouveau tarif devait être créé, nous privilégions très largement la deuxième option.

Si l'idée d'un palier SVA dont le plafond serait égal au tarif souscrit par l'utilisateur auprès de son opérateur de communications électroniques pour les appels vers les numéros fixes français paraît pertinente, sa mise en œuvre semble en effet extrêmement complexe compte tenu de l'existence d'architectures d'interconnexion différentes.

La seconde option présente l'avantage de ne pas remettre en cause les modèles existant.

Q. 5 : Que pensez-vous de la date du 1er janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?

Nous estimons que la date du 1^{er} janvier 2011 est beaucoup trop proche pour les très nombreux acteurs qui devront migrer vers d'autres tranches afin de reconstituer les équilibres économiques existants.

Ceci est particulièrement vrai pour le marché « machine à machine ». Que ce soit dans le domaine bancaire avec les terminaux de paiement électronique ou dans le monde de la télésurveillance, les parcs sont très hétérogènes et une renumérotation impliquerait une intervention physique sur une grande partie des équipements. Un délai trop court ne

laisserait pas la possibilité aux entreprises de modifier l'ensemble de leur parc ou alors à des coûts prohibitifs.

Nous estimons qu'un délai minimum de trois ans est nécessaire pour que le secteur puisse s'adapter.

Q. 6 : Souhaitez-vous l'adoption d'une première phase en 2010 ? Estimez-vous nécessaire d'ouvrir des blocs de numéros au nouveau tarif choisi pour les 081 dès 2010 ?

Nous estimons qu'il est nécessaire de disposer dès 2010 de numéros SVA non gratuits non surtaxés.

Q. 7 : Disposez-vous d'éléments quantitatifs ou qualitatifs permettant de compléter les données de volume et d'usage dont dispose l'Autorité sur les tranches concernées ? En particulier, quelles informations récentes pouvez-vous apporter concernant la tranche 081, et notamment sur l'évolution des volumes depuis 2006 ?

L'évolution des volumes de trafic de la tranche 081 de 2004 à aujourd'hui figure dans le tableau confidentiel joint en annexe. Celui-ci montre une forte croissance de ce trafic jusqu'à fin 2006, une stabilisation jusqu'à fin 2007 suivie d'une forte décroissance. Cette décroissance est principalement due aux lois Chatel et LME ayant entraîné une migration vers des numéros en 09 ou 080. Nous avons également fait apparaître la courbe de trafic du 09 dont la croissance est simultanée à la décroissance du trafic du 081.

Q. 8 : Avez-vous des commentaires à formuler sur l'impact de la modification du tarif de la communication depuis les réseaux mobiles ?

Nous n'avons pas de commentaires sur ce point.

Q.9 : Disposez-vous d'éléments concernant l'impact d'une modification du tarif de la tranche 081 ? En particulier, quels sont les principaux éléments dont l'Autorité doit tenir compte dans sa décision ?

Une telle décision conduirait à la destruction du modèle économique actuel.

Elle aurait pour conséquence sur le marché « machine à machine » :

- Une renumérotation progressive des services vers d'autres tranches comme la tranche 082 ce qui constituerait une inflation du tarif de détail
- Si les délais sont trop courts, la mise en place d'une facturation indépendante de la chaîne télécom et dont le coût conduirait certainement également à une augmentation du prix facturé à l'utilisateur final

Concernant les services liés à la relation client, cette décision remettrait en cause les modèles économiques existants.

La suppression de la contribution au financement du service aurait pour conséquence :

- Une augmentation du prix du service facturé aux entreprises par l'opérateur SVA, augmentation qui serait très probablement répercutée sur le consommateur
- Une réduction du périmètre des services offerts au consommateur.