

Antoine LACROZE
Consultant associé

DIGIWAY CONSULTING
Conseil & Formation en Centre d'appels - Relation Client
www.digiway.fr - Tel. 0 805 627 637

Question n°1 : Partagez-vous le constat dressé par l'Autorité ?

Société de conseil et formation spécialisée en centre d'appels, DIGIWAY accompagne depuis plus de 13 ans les entreprises et les administrations dans le cadre de la création de leurs centres d'appels.

Depuis quelques années nous recommandons le plus souvent (exception faite des centres d'appels virtuels en mode ASP) à nos clients les numéros noirs (géographiques).

Pour résumer, l'offre 08 est très mal positionnée pour les centres d'appels :

- soit trop chère pour l'entreprise (080 et 09)
- soit trop chère pour le client (081, 082) [sans même considérer les clients appelant d'un mobile]

Ceci nous semble très dommageable car il y a selon nous un véritable intérêt pour les centres d'appels d'avoir des numéros distinctifs.

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

Les objectifs de simplification et de lisibilité du plan de numérotation sont indispensables. A cela se rajoute la nécessité d'avoir une offre modulaire avec de véritables choix possibles pour les entreprises.

Il nous semble donc importer de rapidement repositionner les offres 082 également.

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

Pour nous la notion de gratuité pour l'appelant est une notion qui va continuer à disparaître au profit de l'appel dans le forfait. Forfait illimité pour les box et forfait limité ou non (au choix des opérateurs pour les mobiles)

Aussi la distinction pour l'appelant entre 080 et 081 n'a plus vraiment de sens. Ces deux tranches de numéros doivent concerner les appels compris dans les forfaits à l'instar des numéros géographiques

Question n°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 ?

Le scénario de création d'une sous-tranche 081 ne nous semble pas pertinent. Il y aura les 080 pour cela et un an plus tard plus de distinction pour les appelants (mobiles et filaires) entre 080 et 081.

Question n°5 : Que pensez-vous de la date du 1^{er} janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?

Nous ne sommes pas techniquement compétents pour répondre à cette question mais cela nous semble un peu long et puis d'une façon générale la date du 1^{er} janvier n'est pas idéale. Pourquoi pas avancer au 1^{er} septembre 2010 ?

Question n°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 ?

Le scénario de création d'une sous-tranche 081 ne nous semble pas pertinent. Il y aura les 080 pour cela et un an plus tard plus de distinction pour les appelants (mobiles et filaires) entre 080 et 081

Question n°7 : Disposez-vous d'éléments quantitatifs ou qualitatifs permettant de compléter les données de volumes et d'usages 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 ?

Non

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

Non

Question n°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 ?

Non