

L'Association française de la relation client (AFRC) a pris connaissance de la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) relative à 30 propositions afin d'améliorer les offres faites aux consommateurs de services de communications électroniques et postales. L'AFRC considère que cette consultation s'inscrit dans le champ des travaux et discussions en cours depuis 2 ans concernant l'application de la loi de modernisation de l'économie (dite LME), et notamment les numéros non surtaxés. Ainsi cette contribution doit-elle se lire à l'aune de la contribution de l'AFRC à la consultation publique de l'Arcep d'octobre 2010 relative à l'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée.

La contribution de l'AFRC s'articule d'une part sur des remarques générales sur le contenu de la consultation publique et, d'autre part, sur les questions portées dans la consultation.

Dans le cadre des Assises de la Relation Client initiées par le Secrétaire d'État à l'emploi et conclues par la signature d'une charte de bonnes pratiques, il a été proposé d'associer à l'extension de numéros pour les services à valeur ajoutée (SVA), des normes et labels créés par la profession en 2004, à savoir la norme EN 15838 et le Label de Responsabilité Sociale. En redonnant confiance aux consommateurs, notre profession s'engage ainsi :

- à créer des emplois en France et des emplois de qualité ;
- à offrir au consommateur un accès simple à moindre coût et avec un tarif sécurisé juridiquement, donc garanti dans le temps, équitable (égalité de traitement et de coûts entre leurs clients) et facile à communiquer ;
- à créer de la valeur ajoutée et à innover dans les services pour les centres de relation client en utilisant des plateformes qui offrent les services des SVA (capacité à absorber les pics de charge, prise en charge surcoûts d'acheminement (DOM/publiphones), routage intelligent, ...).

À propos de l'AFRC

Créée en 1998, l'AFRC rassemble à ce jour plus d'un millier de professionnels de la relation client tous secteurs d'activité confondus et a pour vocation de faire connaître, reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client auprès du grand public, des différents acteurs susceptibles de peser sur l'évolution du tissu économique et social, et d'intervenir dans le développement de l'activité des centres de contacts et des métiers de la relation client. L'AFRC offre une veille d'information sur l'actualité des métiers du secteur, tant d'un point de vue "macro-économique" (données de marché, création d'activités, ouvertures de sites) que d'un point de vue pratique et managérial (tendances dans la gestion et le management des centres de contacts, apport des nouvelles technologies, offres des collectivités locales).

1 Appréciation globale sur la consultation publique de l'Arcep

Soucieuse de la satisfaction des clients, qui passe notamment par une relation téléphonique de qualité, l'AFRC partage l'objectif de l'Arcep d'améliorer la qualité de l'offre faite aux consommateurs en matière de services de communication.

L'AFRC relève néanmoins une différence d'approche avec l'Arcep sur les moyens à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif. En effet, l'approche de l'Arcep tend plutôt à contraindre les éditeurs et opérateurs alors que l'AFRC considère que l'on doit offrir avant tout à ces professionnels un cadre institutionnel clair et stable pour qu'ils soient en mesure d'offrir des services de qualité aux consommateurs. Cette différence d'appréciation tient en grande partie au fait que les hypothèses de base ne sont pas partagées.

À ce titre, l'AFRC considère que le cadre des règles de marché, professionnelles ou réglementaires, n'est à ce jour pas stabilisé ; et elle constate notamment que les opérateurs de téléphonie et le régulateur ne s'entendent toujours pas sur la définition de concepts pourtant essentiels aux éditeurs afin de leur permettre de proposer des services de qualité aux consommateurs.

L'AFRC considère que les points suivants devraient être explicitement clarifiés, par les opérateurs et l'Arcep :

- La bonne identification par les consommateurs des numéros supportant des SVA, et les engagements de bonnes pratiques associés, de façon à contribuer à la garantie de services de qualité pour les consommateurs
- La tarification des appels vers les numéros compatibles avec la LME (non surtaxés), de façon à permettre aux éditeurs d'informer clairement les consommateurs sur le coût de la communication qui leur sera facturé par leur opérateur, quel que soit le contrat qu'ils ont souscrit (abondance, durée limitée, à l'unité)

Afin de répondre à ces points, l'AFRC soutient la proposition de la Fédération française des télécoms (FFT) de création d'un nouveau palier non gratuit non surtaxé (à prix fixe), sur lequel pourront être adossés des numéros longs ou courts de tranches identifiées et non ambiguës pour le consommateur.

2 Réponses aux questions portées dans la consultation publique

2.1 Volet communications électroniques

2.1.1 La transparence des offres de communications électroniques

Question n° 1 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne la transparence des offres de communications électroniques, ainsi que ses propositions.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.1.2 La fluidité des marchés de communications électroniques

Question n° 2 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne la fluidité des marchés de communications électroniques, ainsi que ses propositions.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.1.3 La qualité et la disponibilité des services

Question n° 3 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne la qualité et la disponibilité des services de communications électroniques, ainsi que ses propositions.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.1.4 Les services à valeur ajoutée (SVA)

Proposition n° 16 : *S'agissant de la tarification des SVA, les opérateurs de communications électroniques et les éditeurs de services sont invités à :*

- veiller à ce que le prix facturé au consommateur soit proportionné à la qualité et à la nature du service délivré ; ils peuvent pour cela notamment mettre en place des mécanismes de modulation tarifaire, en fournissant une information transparente sur les tarifs au consommateur ;

L'AFRC considère que la mise à disposition d'une information transparente sur les tarifs aux consommateurs est actuellement impossible à garantir par les éditeurs pour les numéros qui ne sont pas rattachés à un palier tarifaire. En effet, pour ces numéros, les coûts supportés par l'appelant dépendent du contrat qu'il a souscrit auprès de son opérateur de téléphonie¹. Ainsi, les éditeurs membres de l'AFRC considèrent-ils ne pas être en mesure de fournir cette information aux consommateurs, en particulier pour les numéros interpersonnels (01 à 05 et 09).

Par ailleurs, afin que les consommateurs puissent s'assurer du bon respect par les entreprises des dispositions de la LME, l'AFRC est favorable à la mise en place du palier non gratuit non surtaxé (à prix fixe) proposé par la FFT. Ce palier aurait un coût identique quel que soit le contrat souscrit par l'appelant (abondance, durée limitée, à l'unité) et le vecteur d'appel (ADSL, fixe, mobile). Ce prix serait alors affichable de manière transparente par les éditeurs.

¹ Le contrat en question peut d'ailleurs évoluer régulièrement sans que les éditeurs n'aient les moyens d'en être informés (évolution potentiellement permanente des tarifs de toutes les offres de tous les opérateurs)

- poursuivre les travaux engagés en 2009 visant à élaborer, rendre publique et mettre en œuvre, de manière commune à tous les opérateurs, une signalétique tarifaire transparente, pour les appels depuis les réseaux fixes et mobiles ; cette signalétique pourrait par exemple distinguer les numéros SVA selon plusieurs fourchettes de prix, dont une correspondant aux numéros gratuits ;

L'AFRC souscrit à cette proposition, qui ne pourra néanmoins être engagée qu'à partir du moment où le plan de numérotation sera aménagé et stabilisé. À ce titre, l'AFRC considère qu'il est essentiel qu'une place particulière soit identifiée pour les numéros courts ou longs adossés au palier non gratuit non surtaxé nécessaire aux éditeurs soumis aux dispositions de la LME.

- engager une réflexion, en y associant des représentants des utilisateurs finals, tant consommateurs qu'entreprises, sur la modernisation à moyen terme de la structure tarifaire des SVA ; ces travaux ont vocation à s'inscrire dans les évolutions du plan national de numérotation que l'Arcep va étudier en 2011.

Comme déjà indiqué dans le §1, l'AFRC appelle à la création, dans le plan de numérotation, du palier non gratuit non surtaxé (à prix fixe) proposé par la FFT. Ce palier constitue une solution simple et efficace permettant aux consommateurs d'identifier les éditeurs qui proposent des numéros non surtaxés, dans le respect de la LME.

Proposition n° 17 : L'Arcep invite le Gouvernement à poursuivre et accentuer les efforts engagés pour faire respecter, par les fournisseurs de services de communications électroniques et par les professionnels, les dispositions de l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008 dite loi Chatel et de l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie en date du 4 août 2008 dite loi LME. Ces dispositions encadrent les conditions d'accès, par les consommateurs, aux services après-vente des professionnels ainsi qu'aux services d'assistance technique et après-vente des fournisseurs de services de communications électroniques, au moyen de numéros d'appel non surtaxés.

L'AFRC considère qu'avant d'envisager d'éventuelles sanctions à l'égard des éditeurs qui ne respecteraient pas la LME, les pouvoirs publics devraient travailler à la mise à disposition de ces éditeurs de solutions fiables et lisibles pour le consommateur dans le respect de l'ensemble des solutions ouvertes par la LME, et en particulier la possibilité pour les entreprises de proposer un numéro non gratuit non surtaxé.

Proposition n° 18 : Les communications téléphoniques à destination des numéros fixes géographiques de type 01 à 05 et non géographiques de type 09 ne peuvent être exclues d'une offre d'abondance de téléphonie, fixe ou mobile.

L'AFRC considère que les numéros strictement interpersonnels ont effectivement vocation à être inclus dans les offres d'abondance.

En revanche, depuis l'entrée en vigueur de la LME, les pouvoirs publics (Arcep et DGCCRF) ont incité les éditeurs à utiliser les tranches 01 à 05 et surtout 09 comme support de Services Clientèle, par nature adossés à des SVA². Ils ont de ce fait introduit auprès des consommateurs une confusion entre des services de communications interpersonnelles et des services à valeur ajoutée.

Cette situation avait déjà été rencontrée dans le passé, pour la tranche 087. L'Arcep avait alors décidé, par ce motif, la suppression de la tranche 087 et la création d'une tranche 09 à vocation interpersonnelle (Cf. encadré ci-dessous).

Extrait de la décision n° 05-1085 de l'Arcep en date du 15 décembre 2005
fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation

4. Sur les évolutions du plan de numérotation

[...]

Le besoin en numéros non géographiques : suppression de la tranche 087 et création de la tranche 09

Au regard de l'organisation du plan en grandes catégories, il a été estimé que l'utilisation de la tranche commençant par 087 pour les communications interpersonnelles introduisait une confusion entre services de communications interpersonnelles et services à valeur ajoutée. Cette confusion a effectivement été constatée dans les difficultés de mise en place de cette tranche, qui présentaient de plus d'autres inconvénients : pas de sélection du transporteur pour les appels vers ces numéros, modèle économique d'interconnexion inadapté au départ, problème d'ouverture de ces numéros à l'international, etc.

Pour autant, l'adoption de numéros du type 087 par un grand nombre d'abonnés a révélé l'intérêt du secteur pour des numéros non géographiques différents des numéros mobiles 06. L'ouverture de la tranche 09 pour des services de communications interpersonnelles répond à cette attente tout en garantissant une cohérence du plan de numérotation au regard des catégories qu'il continue de distinguer : 01-05 géographique, 06 mobile.

Comme tous les numéros de communications interpersonnelles, les numéros de la tranche 09 ont vocation à être intégrés dans le champ de la sélection du transporteur.

² A minima pour les entreprises devant répondre à plusieurs centaines d'appels par jour

En conséquence, l'AFRC considère que l'inclusion forcée des appels vers des SVA adossés à des numéros 01 à 05 ou 09 dans les offres d'abondance est illégitime, puisqu'elle relève de la liberté commerciale des opérateurs de téléphonie. Une telle restriction serait de nature à restreindre le champ de la concurrence et ne serait pas une solution au problème. L'AFRC relève d'ailleurs que les opérateurs mentionnent explicitement dans leurs contrats d'abondance des restrictions du type : « les appels vers des numéros commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 09 non supports de communications interpersonnelles sont soumis à une tarification particulière ».

Par ailleurs, l'AFRC souligne que :

- la confusion entre numéros interpersonnels et SVA se traduit par des réclamations d'abonnés (professionnels ou particuliers) ayant des numéros proches de ceux supportant des Services Clientèle ;
- la confusion entre numéros interpersonnels et SVA se traduit par une mauvaise identification par les consommateurs des numéros supportant des SVA ;
- l'inclusion des appels vers des 01 à 05 et 09 dans les offres d'abondance ne règle pas le problème de l'affichage du prix par les éditeurs car tous les abonnés n'ont pas souscrit à ce type d'offre.

Proposition n° 19 : *L'usage de numéros surtaxés par les services d'accueil des services publics administratifs doit relever de l'exception et faire l'objet d'un encadrement réglementaire reposant, d'une part, sur un décret précisant les éléments relatifs à l'objet de la redevance pour services rendus ainsi instituée et aux prestations donnant lieu à rémunération et, d'autre part, sur un arrêté ministériel fixant le tarif de la redevance. L'Arcep, quant à elle, a adopté les décisions n° 2004-846 et n° 2007-213 applicables aux services sociaux susceptibles d'être joints par un numéro gratuit depuis les réseaux fixes et mobiles ; elle invite le Gouvernement à en publier la liste comme le prévoit l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.*

L'AFRC considère que les services d'accueil des services publics administratifs devraient être assimilés à des Services Clientèle. L'AFRC constate que nombre de ces services utilisent des numéros surtaxés, voire très surtaxés.

Proposition n° 20 : *Tous les opérateurs de services mobiles, métropolitains ou ultramarins, doivent intégrer dans leurs forfaits la quote-part du prix de communication correspondant au transport sur leur réseau (aussi appelée « airtime ») des appels à destination des numéros longs commençant par 080 et 081 ainsi que des numéros courts appliquant les tarifs correspondants.*

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

Proposition n° 21 : *Afin de prévenir les pratiques frauduleuses dites d'appels à rebonds (aussi appelés « ping call »), l'Arcep va, d'une part, permettre aux opérateurs de communications électroniques qui acheminent les appels de filtrer ceux comportant un numéro surtaxé comme identifiant d'appelant, en les incitant à le faire et, d'autre part, leur demander de présenter des scénarios techniques pour leur blocage ou masquage. L'Arcep invite les opérateurs à mettre en place, selon des modalités à définir de façon concertée, un mécanisme d'indemnisation systématique des consommateurs victimes de ces pratiques d'appels à rebonds.*

Sauf à rappeler que les pratiques frauduleuses doivent effectivement être sanctionnées par les autorités compétentes et que l'utilisation de numéros de téléphone doit se faire avec la bonne information du consommateur (pour autant qu'elle soit rendue possible pour les éditeurs, Cf. nos arguments appelant à la mise en œuvre d'un palier non gratuit non surtaxé), l'AFRC considère que si une telle mesure devait s'appliquer elle ne devrait concerner que les paliers 0897 et 0899.

Proposition n° 22 : *L'Arcep propose que soit créée une nouvelle instance déontologique comprenant l'ensemble des parties prenantes du secteur qui définira les règles sur l'usage légitime des SVA et qui veillera à les faire respecter.*

L'AFRC note que ce sujet est en cours d'instruction par la FFT et l'Association de l'économie numérique (Aysel).

De manière globale, l'AFRC considère que les obligations réglementaires applicables existent déjà, ainsi qu'une administration en charge de leur bonne application : la DGCCRF.

L'AFRC considère qu'une définition préalable et claire pour tous (dont les consommateurs) de la notion de SVA est nécessaire. À ce titre, l'AFRC considère qu'en aucun cas l'utilisation d'un SVA ne pourrait être considérée comme illégitime pour ce qui concerne les Services Clientèle d'entreprises fournissant des biens ou services.

Question n° 4 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le fonctionnement du marché des SVA, ainsi que ses propositions.

De manière générale et en complément des commentaires insérés ci-dessus au fil des propositions, l'AFRC considère que la lumière n'est toujours pas faite sur les modalités de tarification et d'utilisation des SVA hors paliers tarifaires, tant par les consommateurs que par les éditeurs. Il est urgent que le régulateur sectoriel et les opérateurs partagent une vision claire et sans équivoque sur ce sujet. Comme indiqué au §1, il convient notamment que soient traitées a minima les questions suivantes :

- adossement de SVA sur des numéros interpersonnels,
- distinction entre les numéros de particuliers et ceux de professionnels utilisant les SVA,
- clarification de la tarification.

2.1.5 L'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques

Question n° 5 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne l'accès des personnes handicapées aux services de communications électroniques, ainsi que sa proposition.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.2 Volet postal

2.2.1 Les procédures de traitement des réclamations

Question n° 6 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les procédures de traitement des réclamations, ainsi que sa proposition.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.2.2 2- Le respect des obligations de service universel et des obligations afférentes aux activités postales

Question n° 7 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le respect des obligations de service universel, la transparence sur la qualité de ce-dernier et les obligations afférentes aux activités postales, ainsi que ses propositions.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.2.3 Les mentions figurant sur les envois postaux

Question n° 8 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne les mentions figurant sur les envois postaux, ainsi que sa proposition.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.

2.2.4 Le principe d'égale valeur du recommandé

Question n° 9 : L'Arcep invite les acteurs à commenter son analyse de la situation actuelle en ce qui concerne le principe d'égale valeur du recommandé, ainsi que sa proposition.

L'AFRC n'a pas de remarque à formuler sur ce sujet.