

ARCEP, AUTORITE DE REGULATION des
Communications Electroniques et des
Postes

Direction de la régulation des marchés fixe
et mobiles

M. Benoît LOUTREL
7 Square Max HYMANS
75730 Paris Cedex 15

Nos Réf :
P9/401A

Paris,
le 28 septembre 2009

Objet : Consultation publique sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081

Monsieur,

Par la présente, nous souhaitons vous faire part des remarques et de la position de notre organisation professionnelle, le GPMSE, représentant au niveau national les métiers de la sécurité électronique et notamment celui de la télésurveillance, sur la consultation relative aux « *Services à valeur ajoutée - numéros commençant par 080 et 081* ».

En tant qu'utilisateurs dans la chaîne de valeurs, les entreprises adhérentes ont notamment recours aux n° SVA pour établir les communications machine to machine et ce afin de conserver la maîtrise de la qualité de service et de renforcer la sécurité d'acheminement. Cette exigence est d'ailleurs un point majeur dans l'approche normative de l'activité :

- Routage intelligent dynamique permettant le maillage de nos stations centrales de télésurveillance
- Service de Back Up
- Absorption des pics de charge
- Garantie de continuité de service, suivi en temps réel du trafic
- Appels courts (moins de 20 secondes)
- Cheminement de l'appel dans tous les cas à partir d'un poste fixe vers une terminaison fixe.

Nous sommes convaincus que l'avenir des SVA passe par une amélioration de leur lisibilité. Cependant, la transparence des coûts de communication pour la prestation de télésurveillance est formalisée dans les contrats (exigence de la règle de certification APSAD R31 Services).

Les entreprises ont donc naturellement construit des offres de services intégrant les différentes tranches SVA en respectant une logique économique. Celle-ci met en avant une adéquation équilibrée : Communications + Services intelligents + Prestations de télésurveillance dont le résultat se traduit, au niveau du client final, par des coûts optimisés.

En effet, les 081 utilisés sont les numéros SVA les moins surtaxés. Or le choix des numéros est souvent dicté par les besoins spécifiques et par les contraintes budgétaires des clients. De plus, les reversements opérateurs liés aux appels courts « machine to machine » permettent aux professionnels utilisateurs de proposer un service de qualité à des coûts C + S + P très avantageux pour le client puisque une partie de ces reversements vient se dégrever du prix de vente de la prestation.

Il apparaît donc capital aux professionnels télésurveilleurs que le modèle économique ne soit pas rompu.

Conscients néanmoins de la nécessité d'établir une meilleure lisibilité des catégories de numéros en vue d'une transparence des tarifs appliqués, nous proposons à l'Autorité de Régulation les axes suivants :

- Ouverture d'une nouvelle tranche pour répondre aux problématiques des appels voix
- Faire figurer le n° 0811 en entrée de tranche des SVA (le moins cher dans le panel).

Nous attirons également l'attention de l'Autorité de Régulation sur les enjeux économiques et sociaux et sur les conséquences qu'une remise en cause complète des modèles existants engendrerait pour l'ensemble des professionnels télésurveilleurs, notamment :

- Perte directe de chiffre d'affaires et déstabilisation de la chaîne de valeurs : les reversements opérateurs « appels courts moins de 20 seconde machine to machine » servant en grande partie à financer des infrastructures techniques et des plateformes de traitement afin d'être les plus compétitifs sur les coûts finaux clients (prestations et communications).
- Nécessité de se redéployer sur d'autres tranches SVA existantes, plus onéreuses, entraînant obligatoirement une répercussion des surcoûts sur le client final. Cette solution n'est pas envisageable à court terme et nécessiterait un délai minimum de mise en œuvre de 3 à 5 ans.
- Le redéploiement des SVA impose une renumérotation sur site avec interventions spécifiques et génèrerait donc des coûts supplémentaires (techniques, organisationnels, commerciaux..) avec également risque de perte de clientèle. Les entreprises seraient donc doublement pénalisées.

L'impact financier pour les entreprises n'est donc pas neutre et vient s'ajouter à une situation conjoncturelle nationale préoccupante (recul de l'activité de 20%).

D'autant que la Profession a déjà eu par le passé à subir et à faire face à des réorganisations des tranches de numéros (0801-0802-0803). Ce qui peut conduire les télésurveilleurs à s'interroger sur la pérennité d'une telle restauration des services à valeur ajoutée.

Soulignant une fois encore l'intérêt stratégique et financier pour les entreprises et vous remerciant par avance de l'attention que vous voudrez bien porter aux contraintes pour la Profession et pour les consommateurs finaux,

Nous restons à votre disposition pour évoquer plus avant nos propositions.

Dans cette attente,

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le Président de la Commission Télésurveillance
Patrick LANZAFAME



PJ : - Fiche de Présentation du GPMSE

- Argumentaire impact sur redéploiement des numéros SVA