

## **Contribution de La Poste à la consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision relatif aux numéros du plan national de numérotation commençant par 080 et 081**

---

Dans le cadre de sa politique d'engagements clients, le groupe La Poste a créé en 2009 un Service Consommateurs multicanal et multimétiers accessible par un numéro court unique : le 3631.

D'abord en test, entre février et mai 2009 sur l'Ile de France et 8 départements de province, le Service Consommateurs du Groupe a été généralisé à la France entière, y compris les DOM, à compter du 2 juin 2009.

Afin de répondre aux attentes des consommateurs, le groupe La Poste a privilégié la simplicité d'accès à ses services. Dans cette optique, le groupe a décidé de retenir pour l'accès téléphonique à son service consommateurs, un numéro court unique facilement mémorisable pour l'ensemble de ses services renforçant ainsi l'accessibilité des consommateurs aux services de La Poste.

Le principe défini par l'article L.113-5 du code de la consommation - portant sur les questions relatives à la bonne exécution du contrat et au dépôt des réclamations - a été appliqué à l'ensemble des services accessibles à partir du 3631. Afin d'être conforme aux exigences de la loi, qui dispose que le numéro soit non surtaxé, et aux décisions de l'ARCEP sur les numéros surtaxés, le 3631 a de fait été positionné sur le palier tarifaire des numéros dits libre appels (ou numéro vert).

Le développement de la qualité de la relation client est au cœur de l'ambition de service du groupe La Poste. Le Service Consommateurs du Groupe - et notamment l'accès téléphonique - constitue l'une des composantes majeures de cette stratégie.

Dans cette perspective, les problématiques posées par l'ARCEP dans sa consultation publique sur l'évolution de la tarification des SVA sont partagées par La Poste. Les éléments de réponse à la consultation sont exprimés par La Poste en sa qualité d'éditeur de SVA. Ils sont définis sur la base des éléments de volumétrie et de coûts disponibles à date, et n'abordent pas les problématiques spécifiques aux opérateurs.

En synthèse, le groupe La Poste propose que la décision privilégie les points suivants :

1. Un nouveau palier tarifaire spécifique non gratuit et non surtaxé doit être créé afin de faciliter la lisibilité par les consommateurs et d'offrir aux entreprises éditrices de SVA la plus grande souplesse possible dans leur choix de numéro.

Dans ce sens, une nouvelle tranche de numéros avec un palier tarifaire spécifique, telle que proposée par l'ARCEP dans le scénario 2 de sa consultation ou par la Fédération Française des Télécoms à travers la création du 0807, répond aux attentes de La Poste dans la mesure où cela permet d'optimiser la réduction des coûts supportés par les entreprises éditrices de SVA.

2. La décision doit explicitement mettre en avant la possibilité de lier les numéros courts (notamment ceux qui sont déjà utilisés par les entreprises, et en particulier les 36PQ) à la nouvelle tranche de numéros et au nouveau palier tarifaire non gratuit et non surtaxé.

3. La définition d'une échéance avancée dès le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour la mise en place de cette nouvelle tranche et de ce nouveau palier tarifaire doit être offerte aux entreprises éditrices de SVA qui seront volontaires pour initier la démarche et impulser l'utilisation de cette nouvelle tranche.

A ce titre, La Poste souhaite pouvoir disposer dès le début 2010 d'un nouveau palier tarifaire non gratuit et non surtaxé lui permettant d'assurer le développement et le renforcement des services apportés par le 3631 aux consommateurs, dans des conditions économiques acceptables.

4. Des travaux doivent être initiés rapidement afin de définir avec les consommateurs les conditions d'une meilleure lisibilité et compréhension des différentes tranches de numéros. Ainsi, la mise en place de la nouvelle tranche et du nouveau palier non gratuit et non surtaxé afin de faciliter la communication des entreprises vers les consommateurs devra s'accompagner d'une signalétique simple et intuitive désignant les différents paliers tarifaires.

Enfin, la tranche 081 avec ses caractéristiques actuelles, telles que décrites par l'ARCEP dans son constat, devrait être maintenue en l'état afin d'éviter la remise en cause des modèles économiques des dispositifs existants et les surcoûts liés à des migrations éventuelles vers d'autres tranches surtaxées.

Afin de faciliter la mise en œuvre de la décision de l'ARCEP, Le groupe La Poste propose de s'associer et de contribuer aux travaux qui seront engagés en apportant son appui et son expertise.