



Réponse de la Fédération Française des Télécoms à la consultation ARCEP sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08

Octobre 2011

Préambule :

Les réponses apportées par la Fédération Française des Télécoms aux questions de la consultation ARCEP se nourrissent notamment des travaux que la Fédération a déjà engagés sur les sujets suivants :

- la mise en place d'une signalétique propre aux SVA permettant de renforcer la lisibilité du tarif pour le Consommateur et lui permettre de situer le prix sur un référentiel.
- la définition, par l'ensemble des parties prenantes, de règles de déontologie spécifiques aux SVA qui seront intégrées aux contrats en vigueur entre les acteurs de la chaîne de la valeur. L'évolution de ces règles déontologiques sera portée par une structure spécifique (SVA+) en cours de création.
- l'encadrement de l'accès à certaines catégories de services pour les publics « sensibles »

Les opérateurs considèrent qu'il est fondamental de commencer par formuler des expressions de besoin claires sur la cible à atteindre, avant de définir les solutions techniques pérennes les mieux à même d'y répondre.

Les opérateurs s'attachent donc ici à formuler ces expressions de besoin, et non à entrer dans des débats techniques.

Pour les opérateurs, l'objectif principal de la réforme doit être le développement du marché des SVA. Cela passe par la mise en place de conditions favorables au développement des services téléphoniques pour en faire l'un des médias clés de la relation entre les entreprises et leurs clients.

L'atteinte de cet objectif doit être mesurée. A cet égard, outre le volume de trafic, le chiffre d'affaires et le nombre d'appels émis depuis les fixes et les mobiles, les opérateurs suggèrent à l'ARCEP de procéder à une mesure quantitative de l'évolution du marché au travers du suivi d'indicateurs tels que :

- l'utilisation des services (nombre d'utilisateurs, fréquence, durée d'utilisation...),
- le développement des usages y compris à partir des accès web
- la perception des consommateurs et des entreprises utilisatrices de ces services
- le nombre d'emplois

Rappelons que le secteur des centres d'appel emploie aujourd'hui en France au moins 260 000 personnes, soit 1% de la population active Française. Ce chiffre est de 6% au Royaume-Uni et de 4% aux Etats-Unis.

Ces indicateurs pourraient être utilement complétés par le suivi du nombre de plaintes évalué notamment à partir du baromètre de la DGCCRF, du nombre de signalements au 33700 ou bien encore de données chiffrées provenant de l'AMCE.

Question n°1 : que pensez-vous des facteurs clés de succès d'une réforme du système des numéros courts et des numéros longs commençant par 08 ? Quelles sont, en particulier, vos attentes en matière de prévisibilité des impacts des évolutions ?

L'atteinte de cet objectif va nécessiter des investissements importants qui ne seront possibles que si l'ensemble des parties prenantes adhèrent à la réforme et sont rassurées sur la pérennité de la situation nouvellement créée.

Il est à cet égard très important que le régulateur prenne des mesures claires et lisibles, qui seront certes susceptibles de déplacer les équilibres économiques, mais qui minimiseront les chocs économiques sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Ainsi, la réforme sera un succès si :

1. elle embrasse de façon large l'ensemble des usages rendus possibles par les services à valeur ajoutée parmi lesquels on peut citer :

- la relation client au sens large : les services permettant aux entreprises de remplir leurs obligations contractuelles mais également de fournir des services additionnels à leurs clients, dans une gamme de prix pouvant aller de « gratuit » à un prix en adéquation avec la valeur perçue par le Consommateur.
- le marché très important du « machine à machine »
- la délivrance de code d'accès pour les sites internet payants largement plébiscités par les consommateurs pour sa facilité d'utilisation et par les fournisseurs de services pour sa facilité de mise en œuvre
- la fourniture d'information
- le divertissement

2. elle n'oublie aucun des acteurs du marché, à savoir

- les consommateurs
- les entreprises utilisatrices de ces numéros (fournisseurs de services, éditeurs, ...)
- les opérateurs

En ce qui concerne les consommateurs, trois éléments sont clés :

- la lisibilité tarifaire. En particulier, l'éventuel prix de la communication devrait se rattacher à une référence connue du Consommateur.
- lors que le service est payant, la bonne compréhension de la valeur ajoutée du service rendu
- la protection contre les arnaques

Pour les entreprises, les facteurs clés de succès de la réforme, tels qu'ils ont pu apparaître lors de nos échanges avec elles, sont :

- un impact minimal sur les processus non télécoms : aujourd'hui plus de 200 000 numéros sont utilisés par les entreprises
- la concision et la clarté de l'obligation d'annonce du tarif ;
- une signalétique très explicite pour le consommateur et simple à mettre en place
- la mise en place de numéros « non gratuits et non surtaxés » ; le caractère « non gratuit » du numéro étant primordial pour éviter les « effets d'aubaine »
- la création de paliers tarifaires plus élevés permettant la commercialisation de services à forte valeur ajoutée pour le Consommateur. Cette évolution s'entend naturellement dans le cadre de la mise en place d'une politique déontologique proportionnée avec l'accroissement du risque de dérives, garante de la pérennité du marché.
- à la cible, la modulation tarifaire

En ce qui concerne les opérateurs, les facteurs clés de succès de la réforme sont :

- la transparence tarifaire pour le Consommateur
- la définition et le respect d'une politique de règles déontologiques (règles et mise en œuvre) garantant de la pérennité du marché
- la mise en place de « garde-fous » contre l'usage mal intentionné de possibilités fonctionnelles rendues possibles par l'évolution de la technologie comme par exemple la modulation tarifaire en cours d'appel
- la possibilité de financer les investissements – techniques et humains – nécessaires à l'évolution du modèle opérationnel des SVA. Les réponses qu'apporteront les opérateurs à certains besoins fonctionnels comme la modulation tarifaire ou la voix HD devront faire l'objet de groupes de travail au sein de la FFT. Ces choix seront faits avec comme principe directeur la limitation des investissements « lourds » aux seules technologies pérennes. Les opérateurs partagent d'ores et déjà les constats suivants :
 - à date, la technologie « ITX » n'est pas supportée par les industriels des réseaux télécoms mobiles les plus récents et les performants
 - toute évolution d'ampleur visant à améliorer la lisibilité pour le consommateur se traduira par un investissement important dans les systèmes d'information de tarification de détail
 - l'interconnexion actuelle est compatible avec des mécanismes permettant la conservation du numéro (base de donnée APNF, préfixage des appels), mais pour devenir compatible avec la modulation tarifaire, il est nécessaire de préalablement choisir une solution interopérable (re-routage, ...)

- a technologie SIP apparaît depuis de nombreuses années comme une technologie d'avenir pour l'interconnexion
- La FFT travaille activement sur ces sujets et n'a pas encore atteint de consensus. Elle invite néanmoins l'ARCEP à mieux s'imprégner de ces enjeux et à créer les conditions économiques favorables à l'émergence d'une solution
- la mise en place d'un système équilibré pour l'ensemble des opérateurs qui prenne en compte les spécificités de leur business model
- l'intégration de l'augmentation du coût de la vie dans l'actualisation des paliers tarifaires (la dernière évolution tarifaire date de 17 ans, période pendant laquelle la France a connu 28% d'inflation), ce qui peut se faire :
 - en arrondissant favorablement les prix convertis de francs en euros
 - en redonnant de la transparence et de la souplesse au système tarifaire pour s'adapter aux évolutions des marchés
- la nécessité de mettre en place des tarifs à l'acte pour répondre aux spécificités du marché du « machine à machine » et de l'audiovisuel notamment
- la possibilité pour les opérateurs de proposer des paliers tarifaires substantiellement plus élevés ; ce qui permettrait aux entreprises de proposer aux consommateurs des services à forte valeur ajoutée. Les opérateurs considèrent que la création de tels paliers ne peut se faire qu'à condition que le système soit mieux à même de gérer les dérives déontologiques
- la nécessité de lisser les évolutions économiques dans le temps, en évitant les effets de « water bed »

Question n°2 : que pensez-vous de l'intérêt d'homogénéiser la structure tarifaire entre les différentes boucles locales au regard de l'objectif d'amélioration de la lisibilité et de la transparence ?

Rendre la tarification plus simple et lisible pour le consommateur est un objectif partagé par l'ensemble des opérateurs. En revanche, il n'existe pas de consensus pour considérer que l'homogénéisation de la structure tarifaire entre les différentes boucles locales soit un moyen pertinent pour répondre à cet objectif.

Les opérateurs font remarquer qu'il n'existe qu'un nombre infime de marchés pour lesquels les prix sont rendus homogènes ; le marché du livre et le marché de la presse.

Question n°9 : quel scénario de mise en place préféreriez-vous ? Quel calendrier vous semblerait le plus adapté ? Merci d'expliquer les raisons motivant vos réponses.

Quel que soit le scénario finalement retenu, l'impact sur les différents marchés risque d'être important. Dès lors, il est primordial de définir une échéance SI à moyen terme (horizon 2015), permettant à chacun des acteurs impactés de se préparer dans les meilleures conditions et suffisamment à l'avance; les évolutions réseaux nécessiteront beaucoup plus de temps.

Il conviendra aussi de communiquer très largement sur ces décisions auprès des entreprises utilisatrices de ces numéros.

Il est néanmoins tout à fait envisageable à court terme de prévoir quelques évolutions moins lourdes telles que la création de nouveaux paliers, l'évolution de la politique opérationnelle de gestion de la déontologie, la signalétique, etc. ...

Question n°10 : que pensez-vous de cette proposition de bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde pour l'ensemble des paliers tarifaires facturés à la durée ?

Cette évolution semble inéluctable mais deux points sont à prendre en compte :

- les aspects économiques : il sera nécessaire d'identifier les moyens de résorber les chocs économiques dus au passage à la seconde dès la première seconde
- les aspects techniques : il est important que les évolutions techniques engagées soient basées sur des solutions pérennes.

Les opérateurs attirent l'attention de l'ARCEP sur la nécessité, en cas d'abandon complet du coût d'établissements d'appel, de prévoir en contrepartie la création de tarifs à appel répondant aux besoins des modèles économiques de certains services spécifiques.

Question n°11 : pouvez-vous préciser quels seraient pour vous les impacts économiques (en pourcentage) d'une bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde si possible pour chaque palier tarifaire ?

Sauf à faire supporter l'intégralité de l'impact économique sur les opérateurs, la bascule vers une tarification à la seconde dès la première seconde aura nécessairement une répercussion pour les consommateurs du fait de la hausse des tarifs, mais aussi pour les Entreprises sur le niveau de leurs reversements. Ces impacts seront d'autant plus élevés que les tarifs le sont aussi. Cette évolution n'apparaît dès lors envisageable que dans le cadre de la refonte de la grille tarifaire.

Si la bascule vers la tarification à la seconde dès la première seconde devait s'accompagner par un abandon de la charge d'établissements d'appel, alors il conviendrait d'avoir mis préalablement en place des paliers à l'acte permettant d'éviter un impact économique non maîtrisé pour l'ensemble des acteurs.

Question n°12 : que pensez-vous de l'abandon des tarifications horaire et mixtes pour simplifier la structure des paliers tarifaires ?

Sur le principe, l'abandon de tarification horaire ne pose pas de problème. Techniquement, elle pourra être mise en œuvre à l'horizon 2015.

La tarification mixte (coût d'appel et tarification à la durée) est plus difficile à comprendre pour le consommateur car elle comporte deux dimensions tarifaires.

Elle est néanmoins indispensable pour les services d'annuaires et de tels paliers doivent être conservés pour ce marché.

Question n°13 : quel est pour vous l'intérêt de créer une gamme de paliers à l'acte ? Quels en seraient les inconvénients ou les difficultés éventuels ?

Les opérateurs sont favorables à la création d'une gamme de paliers à l'acte qui répond notamment à des besoins du marché du « machine à machine » mais aussi de l'audiovisuel. Elle répond également à une attente des consommateurs (cf. Etude Harris).

Une étude de faisabilité est en cours au sein de la Fédération.

Question n°14 : quelle gamme de paliers à l'acte vous semble-t-elle la mieux appropriée pour répondre aux besoins du marché ?

A court terme (avril 2012), les opérateurs envisagent d'ouvrir deux paliers : 10c€ ou 20c€ pour les numéros longs et 80c€ pour les numéros courts.

A moyen terme, les opérateurs envisagent l'ouverture d'une gamme de paliers plus large permettant d'absorber les chocs économiques et de répondre aux besoins du marché

Question n°15 : quelles mesures vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une tarification à l'appel ?

À court terme la création des nouveaux paliers évoqués dans la question 14 ne semble pas poser de problèmes déontologiques particuliers.

À moyen terme en revanche, l'ouverture d'une gamme de paliers plus larges nécessite de mener une réflexion sur le renforcement des contrôles déontologiques, réflexion au sein de laquelle la possibilité d'une tarification à l'appel a toute sa place, l'introduction de cette dernière pouvant entraîner des abus en l'absence de contrôle.

Aujourd'hui, opérationnellement, le contrôle déontologique est réparti sur l'ensemble des acteurs de la chaîne dont les opérateurs SVA.

De l'avis général, les délais de réaction entre les différents maillons de cette chaîne sont trop longs. De plus, certains opérateurs SVA peuvent faire de l'absence de contrôle un avantage concurrentiel, en engrangeant des revenus au court terme, au détriment de la perception des consommateurs, et donc de la viabilité du système économique à long terme.

Pour les opérateurs, il convient de ne pas déresponsabiliser ces acteurs clé du dispositif. En revanche, il doit exister pour les OBL des moyens juridiques et techniques qui ne consistent pas uniquement à suspendre le service mais à suspendre l'accès au service.

Il pourrait être aussi envisagé qu'un OBL recueille l'avis d'un consommateur après un appel à un SVA, les consolide avec d'autres informations relatives à la qualité du service, et les rendre disponibles auprès des consommateurs comme une information qui serait garantie par une tierce partie, sur le rapport qualité/prix du service.

Question n°16 : pouvez-vous remplir le tableau suivant en indiquant la liste des valeurs de paliers qui vous semble souhaitable et pertinente pour la future grille, notamment au regard de l'objectif de lisibilité des tarifs pour les clients ?

Les opérateurs considèrent que le travail qui a été mené par la FFT pour actualiser le tableau des tarifications pourra être utilement repris une fois que le modèle économique cible sera définitivement arrêté.

Question n°19 : quel calendrier souhaiteriez-vous pour l'évolution de cette grille de paliers tarifaires ? Merci d'indiquer dans quelle mesure cette évolution pourrait être réalisée selon un calendrier indépendant de la mise en place du «C+S »

D'un point de vue strictement technique, l'évolution de la grille des paliers tarifaires peut effectivement avoir lieu indépendamment de la refonte du modèle économique, mais la coordination technique entre ces deux chantiers est à privilégier.

Du point de vue du consommateur, il semble néanmoins préférable de viser un « effet d'annonce » cumulant la présentation du nouveau modèle tarifaire et l'annonce de la nouvelle grille.

D'ici là, les opérateurs communiqueront sur la nouvelle signalétique des services, la promulgation des nouvelles règles déontologiques et la création de quelques nouveaux paliers (cf. question 9) au sein de la grille existante.

Question n°20 : que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisé pour les numéros courts et les numéros longs commençant par 08 au regard des besoins du marché et de la situation actuelle où les prestataires de services peuvent utiliser notamment des numéros longs commençant par 09 pour se conformer aux dispositions de la loi « LME » ?

Du point de vue des entreprises, la conformité à la loi « LME » implique de disposer de numéros non surtaxés. Ceci pourrait être adressé par la création d'un palier avec une composante S=0, un tel palier ne nécessitant pas la banalisation de la composante C qui aurait pour effet de faire payer aux entreprises une contribution au coût de la communication et de transit qu'elles ne paient pas aujourd'hui pour les numéros interpersonnels.

Question n°23 : que pensez-vous de la subdivision de la tranche 080 proposée ?

Les opérateurs sont unanimement défavorables à la proposition formulée par l'Autorité. Parmi les 2 solutions identifiées, aucune ne fait l'unanimité :

- une solution de « statu quo » de la grille tarifaire pour les numéros commençant par 0800 et 0805, accompagnée d'une meilleure mise en valeur du 08 088 que l'on peut élargir au 0808 en cas de besoin, afin de réduire les migrations des entreprises utilisant ces numéros
- une solution de modification de la grille tarifaire pour les numéros commençant par 0800 et 0805, mais avec la possibilité d'une tarification au numéro afin de réduire les migrations des entreprises utilisant ces numéros.

Question n°27 : comment percevez-vous la fonctionnalité de tarification au numéro en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existant ? Si oui de quelle manière ?

Il existe un consensus parmi les opérateurs pour penser qu'il doit subsister un ancrage tarifaire des numéros autour de quelques grandes catégories de tarification.

Question n°31 : comment percevez-vous la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel en termes de lisibilité pour les clients de ces services ? Serait-il nécessaire de renforcer les dispositifs d'information tarifaire existants ? Si oui, de quelle manière ?

Pour les opérateurs, il est essentiel que la modulation tarifaire soit disponible pour le consommateur quel que soit son opérateur de boucle locale (principe d'universalité)

Il serait souhaitable que le client soit averti dès lors que le coût de la communication augmente et que le Consommateur ait la possibilité de confirmer ou non son choix de poursuivre l'appel, en veillant toutefois à éviter la succession de messages l'informant des modifications de tarif en cours de communication.

Il reviendrait ensuite à une association comme SVA+ de proposer des évolutions du dispositif d'information.

A court terme, il conviendrait de se limiter à une modulation tarifaire $S=0$ / $S>0$.

Question n°32 : quelle mesure vous sembleraient-elles appropriées pour limiter les abus possibles introduits par une modulation tarifaire en cours appel ?

Pour les opérateurs, l'identification de ces mesures doit faire l'objet d'un chantier déontologique à mener en parallèle d'un chantier technique. L'association SVA+ constituerait un cadre approprié pour mener ce travail.

Question n°37 : que pensez-vous d'aligner les catégories de la signalétique tarifaire sur les valeurs des différents plafonds réglementaires ?

Des travaux allant dans ce sens sont en cours au sein de la fédération. Une agence de communication a été mandatée et présentera ses propositions à partir de mi octobre.

Question n°39 : que pensez-vous de la création d'une tranche dédiée aux services susceptibles de faire l'objet d'un filtrage par un système de contrôle parental ? Que pensez-vous du choix de la tranche 08 95 ?

Les opérateurs sont favorables à la création d'une tranche dédiée aux services sensibles.

Question n°47 : que pensez-vous des terminologies « numéros standards »/ « numéros spéciaux » ainsi que des définitions correspondantes proposées au regard de l'objectif de clarté poursuivie ? Que pensez-vous de l'ensemble des nouvelles désignations proposées pour les sous catégories ?

Les opérateurs considèrent le choix des terminologies comme un sujet important devant faire l'objet d'une réflexion poussée à laquelle ils souhaitent être associés.

L'utilisation du terme « tarification majorée » peut être perçue négativement par les consommateurs (paiements des contraventions au tarif majoré). De même, le terme « standard » est peu valorisant. Les opérateurs préconisent que ces terminologies fassent l'objet d'une étude de perception auprès des consommateurs.

Question n°48 : que pensez-vous du lien établi entre la surtaxation d'un tarif et la valeur strictement positive de la composante « S » ?

La formulation de la question laisse supposer que le modèle « C+S » serait le modèle cible de la tarification des services à valeur ajoutée ; or il n'existe pas, à ce jour, de consensus sur ce point.

Les opérateurs suggèrent de considérer que les numéros non surtaxés (au sens de la LME) sont les numéros dont la composante S est égale à 0, quelle que soit la valeur du C.

Question n°49 : pensez-vous que l'ensemble des numéros surtaxés ne doit plus être utilisé comme identifiant de la ligne appelante ? Pour quelles raisons ?

Cf. réponse à la question n°50

Question n°50 : pensez-vous que l'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identification de la ligne appelante doit être limitée aux numéros surtaxés associés aux paliers les plus élevés ? Si oui, quelle tranche devrait selon vous, être concernée ? Pour quelle raison ?

Les opérateurs rappellent que les ping calls ne sont qu'une des façons d'inciter les consommateurs à appeler des numéros à tarifs élevés. Les éditeurs mal intentionnés envoient aussi des SMS ou des messages vocaux mentionnant les numéros à rappeler. Il existe aussi des applications mobiles comportant des mécanismes provoquant des appels à l'insu du Consommateur.

Les opérateurs partagent l'idée selon laquelle il convient de distinguer les numéros utilisés par les entreprises dans le cadre de leurs relations avec leurs clients, des numéros utilisés à des fins malveillantes qui partagent quasiment tous la caractéristique d'appartenir aux tranches tarifaires les plus élevées.

Une entreprise investissant dans la relation client doit pouvoir afficher son numéro d'appel (donc le cas échéant un numéro 08) plutôt que d'afficher un appel masqué au risque d'apparaître comme un appel intrusif.

Il pourrait ainsi être envisagé d'interdire aux clients des opérateurs l'utilisation des numéros surtaxés commençant par 08 99 comme identification de la ligne appelante... et plus généralement de renforcer les dispositifs opérationnels (ce qui suppose des investissements) et légaux pour lutter contre les utilisateurs finaux ayant des pratiques malveillantes.

Ce type de pratique illustre la nécessité de reconnaître dans les textes la responsabilité du particulier ou de l'entreprises qui modifierait l'identifiant de sa ligne appelante pour lui donner la forme d'un numéro surtaxé ne devant pas être utilisé comme identifiant de la ligne appelante. Des dispositifs

fondés sur le droit à combattre la pratique ne suffiront pas à endiguer le phénomène si l'acte lui-même n'est pas considéré dans les textes comme répréhensible.

Question n°52 : comment percevez-vous l'avancement des travaux sectoriels visant à renforcer le contrôle déontologique ?

La création imminente de l'association SVA+ marquera une avancée très significative sur ce sujet.