
Consultation publique de l'ARCEP du 29 juillet 2011
Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros
longs commençant par 08

Contribution de l'Association Française de la Relation Client
5 octobre 2011



L'Association Française de la Relation Client (ci-après AFRC) a pris connaissance de la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après ARCEP) relative à l'évolution du plan de numérotation et en particulier des numéros courts et des numéros longs commençant par 08. L'AFRC considère que cette consultation s'inscrit dans le champ des travaux et discussions en cours depuis 3 ans autour des numéros non surtaxés et du respect de la Loi de Modernisation de l'Economie (ci-après LME).

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 spécifiquement portées dans la consultation.

Par ailleurs l'AFRC a été sollicitée, fin 2010, par le Secrétaire d'état à l'emploi, à l'occasion des Assises de la Relation Client pour apporter des propositions afin de développer les emplois sur notre territoire.

Dans ce cadre l'AFRC a proposé d'associer à l'extension de numéros pour les services vocaux à valeur ajoutée des normes et labels créés par la profession en 2004, à savoir **la norme EN 15838 et le Label de Responsabilité Sociale**.

Notre profession a concrétisé son engagement économique et social par une charte de bonne conduite. Signée le 21 octobre 2010 au ministère de l'Économie de l'Industrie et de l'Emploi, cette charte est destinée à redonner confiance aux consommateurs et entretenir une relation client de qualité. Paraphée par l'État, les représentants de la profession et les partenaires sociaux en 2010, elle engage les signataires :

- 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'Association Française de la Relation Client rassemble à ce jour plus d'un millier professionnels de la Relation Client et représente plus de 300 entreprises issues de tous les secteurs d'activité. L'AFRC 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

Afin de poser le cadre de sa réponse l'ARFC souhaite rappeler ses attentes vis-à-vis de la modification du plan de numérotation et formulées lors de la réponse à la consultation ARCEP d'octobre 2010 :

« Pour les éditeurs dont l'activité essentielle est la relation client, l'enjeu principal est l'application de la LME et la mise en œuvre de numéros non surtaxés, notamment adossés au palier « non gratuit non surtaxé » proposé par un certain nombre d'opérateurs et d'éditeurs.

Le plan de numérotation est aujourd'hui basé sur le caractère intrinsèque de la communication, soit inter-personnelle soit SVA, comme indiqué dans le document soumis à consultation par l'ARCEP. Pour les SVA, l'échelonnement des tarifs se fait, sauf exception, par ordre croissant.

La LME et la notion de « non gratuit non surtaxé » viennent bousculer ce plan de numérotation. Ainsi, le seul palier tarifaire ouvert aux usages pointés par la LME est-il aujourd'hui le palier gratuit pour l'appelant (dit « libre appel »), sur lequel s'adosent les numéros « verts » de la tranche 080 et certains numéros courts.

Conformément à la demande de l'ARCEP dans son communiqué du 21 décembre 2009, l'AFRC profite de cette consultation publique pour proposer que ce palier soit inscrit dans le plan de numérotation.

La classification actuelle du plan de numérotation ne permet pas au public de connaître la destination et l'usage des numéros spéciaux et SVA. Ainsi, les numéros utilisés pour la relation client, les services M2M et les numéros utilisés pour les communications inter-personnelles se trouvent-ils sur des tranches de numéros voisins, ce qui, outre la confusion possible, réduit de façon drastique les tranches disponibles, obligeant à débloquent des tranches supplémentaires pour tous les usages, alors que seuls quelques types d'usages le nécessitent. L'AFRC n'a pas vocation à définir les types d'usages pertinents mais considère que, depuis la LME, il existe un réel besoin d'un palier tarifaire et de tranches de numéros pour des appels « non gratuits non surtaxés » associés à la relation client.

Pour la bonne lisibilité des clients, il est nécessaire que l'usage et le prix soient déterministes et simples à retenir.

Dans le cadre de cette contribution, L'AFRC souhaite notamment que les numéros associés à la relation client et relevant de la LME trouvent enfin l'éventail de choix de paliers tarifaires et tranches de numéros qu'ils méritent. Les numéros non visibles et non utilisés par les consommateurs (ex. : M2M) pourraient également être circonscrits dans des tranches bien identifiées ce qui éviterait les erreurs.

Le plan de numérotation devrait permettre de distinguer clairement les paliers suivants :

- palier gratuit
- palier non gratuit non surtaxé
- palier surtaxé à tarification progressive.

Par ailleurs, L'AFRC considère que les points suivants doivent être pris en compte dans le cadre de cette démarche :

- Application autant que possible du principe de progressivité des tarifs dans le plan de numérotation
- Distinction entre les numéros inter-personnels et les SVA.

L'AFRC constate que la présente consultation répond en grande partie à ses attentes. La mise en œuvre pourra se faire par étape en débutant dès 2012 par la mise en place des numéros C + S avec S=0 pour les numéros « non gratuits non surtaxés »

2 Réponses aux questions portées dans la consultation publique

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 ?

Pour l'AFRC, les facteurs clés de succès de la réforme tiendront dans la mise en place d'un dispositif qui tienne compte de l'évolution des pratiques et technologies dans le domaine de la relation client à distance et notamment de l'impact sur la relation client par téléphone.

De manière schématique de quantitative, on peut caractériser cette évolution par le passage d'une approche très « quantitative » (durée d'appels courte et faible valeur ajoutée des contenus : informations standards, prise de rendez-vous, prise en charge de réclamation sans traitement en direct,...) à une approche plus « qualitative » (durée d'appels plus longue et forte valeur ajoutée des contenus : conseil et transfert de compétences au client via vidéo ou non, accompagnement des clients sur les sites internet en direct, traitement complet de dossiers SAV,...).

Les évolutions apportées au plan de numérotation doivent permettre d'accompagner cette évolution en cours. La réforme du système de numéros courts et des numéros longs commençant en 08 doit permettre de prendre en compte les évolutions vers une dimension service renforcée. Dans cette perspective, un dispositif distinguant les aspects « C » et « S » semble indispensable pour les éditeurs réunis au sein de l'AFRC.

Pour les éditeurs de SVA réunis au sein de l'AFRC, il est urgent qu'une réforme leur permette de disposer d'un palier non gratuit et non surtaxé sur les numéros courts et numéros longs commençant en 08 qui fait défaut aujourd'hui.

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 ?

Afin de faciliter et clarifier la communication entre les entreprises éditeurs de SVA et les consommateurs, le dispositif doit pouvoir être le plus simple et intégré possible. Dans le cadre de son engagement auprès du développement de la qualité de la relation client offerte aux consommateurs, l'AFRC souhaite l'homogénéisation de la structure tarifaire quelle que soit la boucle locale (que ce soit à partir de mobile, box ou fixe RTC et pour TOUS les opérateurs).

Question n° 3 : Comment jugez-vous l'intérêt d'aligner la facturation de la composante « C » sur celle d'un tarif perçu comme « normal » par les utilisateurs ?

L'AFRC insiste sur la nécessité d'un dispositif clair, compréhensible et juste pour l'ensemble des parties prenantes. L'approche présentée ici comprend une définition du « C » qui ne fait pas de distinction entre les appels vers les numéros interpersonnels et les appels vers les N° spéciaux qui sont caractérisés par des dispositifs techniques spécifiques d'acheminement. De ce fait, l'AFRC ne se prononce pas sur la question.

Toutefois, l'AFRC considère l'introduction dans le prix payé par le consommateur d'une composante « C » comme une source de simplification sous réserve que les entreprises éditeurs de SVA n'aient pas à donner la définition de cette notion dans la présentation des tarifs aux consommateurs.

Question n° 4 : Estimez-vous que les précisions ci-dessus qualifient explicitement comme normale la facturation de la composante « C » ?

L'AFRC renvoie à sa réponse à la question N°3.

Question n° 5 : Quels avantages et inconvénients identifiez-vous pour la mise en place du modèle « C+S » ? En particulier, quelles sont vos estimations d'impacts économiques pour les acteurs du marché ?

Les entreprises éditeurs de SVA membres de l'AFRC considèrent que le dispositif « C+S » répond à leurs attentes et aux importants travaux qui ont été menés au sein de l'AFRC en vue de la création d'un palier non gratuit et non surtaxé. Mais il est impératif que le dispositif « C+S » réponde à un modèle

économique dans lequel la composante « C » n'est pas à la charge de l'entreprise éditeur de SVA (sauf cas express et unique où l'entreprise fait le choix d'un numéro libre appel) et où le prix de la composante « S » est à la main de l'entreprise éditeur du SVA.

De plus, l'AFRC constate que, dans sa consultation, l'ARCEP décrit la communication vers un Service à Valeur Ajouté comme différente d'une « communication normale » (sélection indirecte, absorption des pics d'appels, ...) mais propose d'aligner son tarif sur cette dernière. Cette orientation pose le problème de financement des infrastructures nécessaires pour assurer cette différence.

Question n° 6 : Que pensez de la mise en place du modèle « P » sur le marché de détail et sur le marché de gros ? Comment évaluez-vous ses impacts économiques sur les acteurs de la chaîne de valeur ? Quelle est votre analyse de l'incertitude économique en résultant ?

L'AFRC considère que le modèle « C+S » offre plus de latitude pour accompagner les évolutions de pratiques et de technologies dans le domaine de la relation client.

L'AFRC considère l'utilisation des terminaux mobiles pour accéder aux Services à Valeur Ajoutée comme le vecteur indissociable de la croissance de cette activité. Comme souligné dans la présentation de la situation actuelle les entreprises se tournent vers des vecteurs alternatifs pour vendre les services et le terminal portable est le premier d'entre eux car il est celui par lequel ils peuvent toucher et reconnaître le plus certainement le consommateur.

Question n° 7 : Que pensez-vous de l'analyse précédente concernant la meilleure prévisibilité des impacts du modèle « C+S » par rapport au modèle « P » ?

L'AFRC considère que le modèle « C+S » offre plus de latitude pour accompagner les évolutions de pratiques et de technologies dans le domaine de la relation client.

Cependant, l'AFRC considère que des concertations complémentaires sont nécessaires pour affiner une présentation tarifaire claire et simple vers le client final qui permette de préserver les intérêts de tous les acteurs et ne perturbe pas la qualité du service rendu au consommateur final.

Question n° 8 : Existe-t-il, selon vous, d'autres modèles de tarification de détail permettant d'homogénéiser les boucles locales fixes et mobiles ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question, mais souhaite que cette homogénéisation puisse être réalisée dans les meilleurs délais.

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.

L'AFRC souhaite un scénario par étapes avec une première étape correspondant à la mise en place d'un palier non gratuit non surtaxé sur les numéros courts et numéros longs commençant par 08 afin de renforcer la souplesse offerte aux stratégies d'entreprises éditeurs de SVA pour intégrer les exigences fixées par la LME. Pour être précis, de grandes entreprises éditeurs de SVA sont en attente d'une mise en œuvre dès 2012 de ce nouveau palier. Les volumes d'appels et la couverture marché de ces acteurs permettra de donner aux consommateurs un signe rapide et positif (alignement de numéros courts actuellement surtaxés sur ce nouveau palier, élargissement au périmètre LME de numéros courts ou longs actuellement surtaxés et réservés à l'information/conseil, simplification et renforcement de l'accessibilité des entreprises et – voire – des services publics, ...) des évolutions en cours.

En résumé, L'AFRC souhaite que la mise en œuvre soit la plus rapide possible en priorisant la mise en place des numéros « non gratuits, non surtaxés » pour mettre fin à la situation actuelle où les éditeurs supportent le coût de communication. La mise en place d'un dispositif transparent d'attribution des plages de numéros est également souhaitable.

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 ?

L'AFRC est absolument favorable à cette proposition. Pour l'AFRC, c'est là la contrepartie juste et efficace d'une composante « C » non prise en charge par l'entreprise éditeur de SVA. Ce dispositif permet également aux entreprises éditeurs de SVA de développer une communication plus simple et plus claire vers les consommateurs.

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 ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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

Pour l'AFRC, l'abandon de la tarification mixte renforce la lisibilité des tarifs et de la relation pour le consommateur. Cet abandon est à associer à la mise en place de la tarification à la seconde dès la première seconde pour chaque palier tarifaire. Cet abandon constituerait un facteur facilitant la lisibilité des communications – et notamment de la signalétique - sur les tarifs des différents paliers.

Concernant l'abandon des tarifications horaires, l'AFRC adopte la même position. L'AFRC considère que les nouvelles pratiques de gestion des flux se font davantage par des services différenciés avec des prix adaptés davantage que par des modulations horaires du prix d'appel.

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

L'AFRC considère que la création d'une gamme de prix à l'acte renforce la souplesse offerte aux entreprises éditeurs de SVA pour définir leurs stratégies de relation client par téléphone. Cependant, l'AFRC considère que la tarification à l'appel s'adresse plus particulièrement aux appels vers automates et semble moins adaptée dans le cas de conversations qualitatives avec téléconseillers.

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

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question. Toutefois, l'AFRC souhaite que les opérateurs prennent toutes les mesures pour limiter les abus possibles qui nuisent à l'ensemble des professionnels de la chaîne de valeur.

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 ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 17 : Que penser de ce principe de mise en œuvre au regard de la nécessité de minimiser les impacts relatifs à la migration des services existants ? Avez-vous d'autres scénarios de migration à proposer ? Si oui, merci de les préciser en indiquant, si possible, leurs impacts techniques pour les différents types d'acteurs de la chaîne de valeur.

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Toutefois, L'AFRC note que si le scénario de migration semble cohérent pour les services de type relation client, il va toutefois imposer un changement de numéro pour les sociétés ayant optées pour les numéros géographiques ou non et désireuses de passer au palier LME.

Question n° 18 : Pouvez-vous préciser, dans le tableau suivant, pour chaque palier existant, les correspondances entre valeur actuelle et valeur future qui vous semblent raisonnables et pertinentes ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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 » ?

L'AFRC souhaite un calendrier qui offre dès 2012 la possibilité à des entreprises éditeurs de SVA de mettre en place les numéros courts ou longs commençant par 08 non gratuit non surtaxé, avec les paramètres de « C+S » définis précédemment dans sa réponse.

Question n° 20 : Que pensez-vous de la création d'un palier (C banalisé ; S=0) utilisation 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 » ?

L'AFRC est particulièrement favorable à la création d'un palier « C+S » avec « S=0 » pour les numéros courts ET les numéros longs commençant en 08 (l'application de ce nouveau tarif DOIT concerner les deux types de numéros, toutes les entreprises ne disposant pas de numéros courts ou ne disposant pas des moyens d'en acquérir un). Cette création répond à un besoin fortement exprimé par le marché, notamment par les entreprises éditeurs de SVA membres de l'AFRC.

Toutefois, l'AFRC note que la proposition précise qu'il s'agit d'un « C banalisé », qui correspond au « C » coût de communication des communications interpersonnelles en interconnexion directe. Sans se prononcer plus avant sur ce point technique, l'AFRC insiste sur l'attente des entreprises éditeurs de SVA de ne pas avoir à porter la charge du coût du « C » (quel qu'il soit). Pour l'AFRC, au vu des travaux qu'elle a mené, si le « C banalisé » devait se traduire par une prise en charge des coûts de communication par l'entreprise éditeur du SVA, alors la proposition d'un « C+S=0 » avec « C banalisé » reviendrait à reconstituer l'équivalent d'un palier libre appel, ce qui ne répond absolument pas aux attentes exprimées par l'AFRC à de multiples reprises, et notamment au cours des Assises de la Relation Client tenues en octobre 2010.

Question n° 21 : Pour les entreprises utilisant des numéros fixes géographiques (01 à 05) ou fixes non géographiques (09), que pensez-vous des avantages et des éventuels inconvénients de ce type de numéro dans le cadre de votre politique de relation clients ? Avez-vous connaissance de pistes d'évolution permettant d'améliorer le service dont vous bénéficiez ? Avez-vous l'intention d'ouvrir un numéro spécial au tarif (C banalisé ; S=0) précité pour votre service client ? Pourquoi ? Si oui, à quelle échéance et selon quelles modalités de transition ?

L'AFRC comprend parmi ses membres des entreprises éditeurs de SVA qui souhaitent disposer rapidement – dès 2012 - d'une solution leur permettant de simplifier et de renforcer leur accessibilité par téléphone grâce un palier tarifaire en « C+S=0 ». Pour les entreprises disposant déjà de numéros courts, l'attente est de pouvoir adosser leurs numéros existants sur ce nouveau palier afin d'élargir leur offre de service par téléphone.

Question n° 22 :

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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

Elle répond aux attentes de l'AFRC. La subdivision proposée est logique et suit la progressivité du tarif payé par le consommateur. Toutefois il faudra peut-être en fonction de l'utilisation actuelle de certains numéros et des propositions des opérateurs, adapter la subdivision (cas des 0805 mis en exergue par l'ARCEP) .

Question n° 24 : Quels seraient les scénarios de migration envisagés à la suite de cette évolution de l'organisation de la tranche 080 ? Pouvez-vous préciser leurs contraintes et notamment les délais de mise en œuvre nécessaires ?

L'AFRC souhaite que les scénarios de migration démarrent dès 2012, notamment la mise en place des numéros LME « non gratuits non surtaxés ».

Question n° 25 : Quel scénario préconiserez-vous pour faire évoluer l'encadrement tarifaire des tranches 30PQ et 31PQ ?

L'AFRC souhaite que les scénarios de migration démarrent dès 2012.

De même, et à toutes fins de précisions, il importe absolument de pouvoir adosser les numéros courts en 36PQ et 39PQ sur les nouveaux paliers « C+S=0 » dès 2012.

Question n° 26 : Que pensez-vous de la fonctionnalité tarification au numéro au regard des besoins des prestataires de services ?

Pour l'AFRC, il s'agit d'une disposition qui peut répondre à des besoins d'entreprise. Toutefois, l'AFRC insiste sur la nécessité qu'il y aura à encadrer l'usage de cette fonctionnalité afin d'éviter les abus. L'AFRC rappelle sur ce point son engagement dans le développement de normes de qualité et de codes de bonne conduite pour la profession.

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 existants ? Si oui, de quelle manière ?

L'AFRC renvoie à sa réponse à la question précédente.

Question n° 28 : Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la tarification au numéro, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 29 : Que pensez-vous de la fonctionnalité de modulation tarifaire en cours d'appel au regard des besoins des prestataires de services ?

L'AFRC considère cette fonctionnalité comme une composante très importante de l'évolution vers une stratégie de services. Elle s'inscrit dans le prolongement du « C+S ». Cette fonctionnalité permettrait notamment dans un premier temps de rendre le temps d'attente gratuit S=0 dans le cas d'un « C+S » où S serait différent de 0.

Question n° 30 : Si vous deviez envisager une mise en œuvre de la modulation tarifaire en cours d'appel, quelles solutions techniques proposeriez-vous ? Quel serait l'ordre de grandeur des investissements nécessaires pour un opérateur de boucle locale et un opérateur de collecte ? Quel délai serait nécessaire pour sa mise en place ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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 l'AFRC, il apparaît indispensable de renforcer l'information des clients sur les tarifs dans un contexte de modulation tarifaire en cours d'appel. Toutefois, sur la définition des modalités d'information, l'AFRC propose qu'elles soient définies sur la base d'une démarche d'écoute et de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes et incluant la réalisation de tests auprès des consommateurs.

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

Outre la démarche proposée ci-dessus, l'AFRC propose notamment que le nombre de modulations tarifaires au cours d'un même appel soit limité et strictement encadré ainsi que complétées par une information gratuite récurrente en cours d'appel afin d'inscrire cette fonctionnalité dans le cadre d'une utilisation responsable et éthique.

Question n° 33 : Que pensez-vous d'un mécanisme permettant d'attendre la transmission d'un « ordre technique » par le prestataire de service à l'opérateur de boucle locale et d'une confirmation de l'appelant pour démarrer la facturation de la composante « service » au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 34 : Que pensez-vous d'un mécanisme permettant de démarrer et d'interrompre la facturation de la composante « service » en fonction d'évènements transmis par le prestataire de services au regard des besoins du marché et de la faisabilité technique ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 35 : Que pensez-vous de la grille d'encadrement tarifaire proposée ?

L'AFRC souhaiterait disposer des éléments ayant servis à l'élaboration de cette grille afin de se prononcer. Cependant, les deux paliers du haut de la grille (0800-0804 et 0805-0809) répondent aux attentes de l'AFRC, sous réserve des remarques faites par l'AFRC ci-dessus sur la notion de « C banalisé ».

Question n° 36 : Que pensez-vous de fermer la tranche 0884 ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question. Toutefois, il conviendrait d'adopter une signalétique différente entre les facturations à la seconde et les facturations à l'acte.

Question n° 38 : Que pensez-vous de la réponse qu'apporte ce nouveau découpage de la tranche 08 à la problématique de la saturation de la tranche 0892 ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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 0895 ?

L'AFRC est favorable à tout dispositif renforçant l'éthique de la profession de la relation client à distance.

Question n° 40 : Que pensez-vous d'attribuer les numéros longs commençant par 08 par bloc de 1000 ?

L'AFRC propose qu'un dispositif soit mis en place qui permette aux entreprises d'acheter les « numéros en or » (numéros remarquables).

Question n° 41 : Pouvez-vous indiquer, au regard de vos systèmes, dans quelle mesure et à quelles conditions il serait possible d'attribuer à chaque bloc ABPQM un palier tarifaire différent de celui des blocs adjacents ? Sous quels délais une telle évolution serait-elle envisageable ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 42 : Si vous utilisez des numéros de la tranche 0850, pouvez-vous préciser l'usage qui en est fait actuellement ainsi que les perspectives d'évolution à moyen / long terme ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 43 : Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible, proposé par l'ARCEP, concernant les numéros spéciaux gratuits (C=0 ; S=0) ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 44 : Que pensez-vous du modèle de tarification de gros cible proposé par l'ARCEP concernant les numéros spéciaux payants (C banalisé ; S≥0) ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 45 : Quelles sont les prévisions d'investissements encourues au titre de la mise en œuvre des nouveaux modèles de tarification à destination des numéros spéciaux envisagés par l'ARCEP dans la présente consultation publique ? Quels est, selon vous, la meilleure manière de répartir leur financement entre les différents acteurs de la chaîne de valeur ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 46 : Est-il opportun, selon vous, d'introduire dans le modèle de tarification de gros cible une composante tarifaire complémentaire à l'usage ou à la capacité (d'un tarif proche de celui correspondant à la vente de BPN dans le cadre des prestations de terminaison d'appel) ? Si oui, favoriserez-vous une tarification à l'usage ou à la capacité ? Pour quelles raisons ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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 poursuivi ?

Que pensez-vous de l'ensemble des nouvelles désignations proposées pour les sous-catégories ?

L'AFRC propose ici aussi que la terminologie soit définie avec l'ensemble des parties prenantes et en s'appuyant sur des études de perception auprès des consommateurs.

Toutefois, la désignation "Numéros spéciaux à tarification majorée" pénalise l'image des 081-082-089 et la dénomination "Numéros courts 3PBQ à tarification libre" avantage du point de vue de l'image les numéros courts, alors même que la tarification d'un tel numéro court peut être largement supérieure à celle d'un numéro 081-082-089

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

Ce lien permet de clarifier la situation. Toutefois, la notion de surtaxation correspond dans l'esprit du consommateur à une somme que perçoit l'entreprise éditeur du SVA.

Question n° 49 : Pensez-vous que l'ensemble des numéros surtaxés ne doit plus être utilisé comme identifiant de la ligne appelante ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Non, car en cas d'appel sortant le consommateur doit pouvoir reconnaître avant décroché l'entreprise qui l'appelle et avec laquelle il est en relation commerciale.

Question n° 50 : Pensez-vous que l'interdiction d'utilisation des numéros surtaxés comme identification de la ligne appelant doit être limitée aux numéros surtaxés associés aux paliers les plus élevés ? Si oui, quelles tranches devraient, selon vous, être concernées ? Pour quelle(s) raison(s) ?

Le masquage du numéro appelant ne devrait en effet être appliqué qu'aux numéros 0897-0899, qui sont en pratique les seuls utilisés - car les plus rémunérateurs- pour les fraudes de type appel à rebond.

Question n° 51 : Quelles mesures techniques ou juridiques seriez-vous en mesure de mettre en œuvre grâce à cette évolution réglementaire visant à réduire ces fraudes ? A quelle échéance ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

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

L'AFRC est favorable à tout dispositif renforçant l'éthique de la profession de la relation client à distance.

Question n° 53 : Que pensez-vous de l'attribution d'un NFB pour cet usage ? Avez-vous des remarques à apporter sur le choix du numéro ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 54 : Que pensez-vous de cette possibilité ? Pour quels services ? Quelles sont vos préconisations sur le choix d'une éventuelle tranche dédiée ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 55 : Que pensez-vous de l'utilisation des codes de la norme « human factors » pour se substituer au besoin de numéros à fonctionnalité banalisée ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 56 : Que pensez-vous du principe de retenir le format 510P à 515P pour les nouveaux préfixes de conservation du numéro mobile ? Quel calendrier serait envisageable pour la mise en œuvre d'un tel dispositif ?

L'AFRC ne se prononce pas sur cette question.

Question n° 57 : Que pensez-vous de la proposition de réserver une tranche d'un million de numéros pour l'usage technique interne des opérateurs ?

La séparation des usages est une nécessité si l'on souhaite limiter la confusion des consommateurs et donc ce palier qui permet de distinguer un usage spécifique est une très bonne proposition. Par ailleurs, la même réflexion pourrait être menée concernant les numéros pour les échanges M2M.

Question n° 58 : Que pensez-vous de geler la tranche 09 99 PQ MC DU pour cet usage ?

Le choix de cette tranche éloignée des numéros utilisés par les consommateurs semble très approprié.

Question n° 59 : Quelles sont, selon vous, les évolutions à long terme envisageables ou souhaitables du plan de numérotation ? Selon quelles priorités devraient-elles être traitées ?

Sur cette question, l'AFRC renvoie à sa réponse à la question N°1. La priorité doit être donnée à la mise en place des dispositifs développant les possibilités pour les entreprises de renforcer leur accessibilité et la gamme de service offerts au téléphone. De ce point de vue, la priorité doit être donnée à une mise en place dès 2012 des paliers tarifaires des numéros spéciaux vocaux gratuits (0800-0804), des numéros spéciaux vocaux à tarification standard (0805-0809) et de la possibilité d'adosser les numéros courts existants (36PQ et 39PQ) sur ce dernier tarif grâce à la modulation tarifaire.