

Consultation publique

Plan national de numérotation et règles de gestion

Réponse à la consultation publique du 25 avril 2019

Question 1 – Assouplissement de la contrainte géographique applicable aux numéros géographiques

Bouygues Telecom est favorable à l'assouplissement des contraintes liées aux numéros géographiques proposé par l'Autorité. Cette évolution répond effectivement à une demande régulièrement exprimée par les utilisateurs finaux, qu'il s'agisse de clients résidentiels ou d'entreprises.

S'agissant de la première phase, autorisant la conservation d'un numéro géographique au sein d'une même Zone, la date du 1^{er} janvier 2020 semble proportionnée afin de permettre aux opérateurs souhaitant proposer ce service de se préparer. Il conviendra cependant de s'assurer que la conservation d'un numéro au sein d'une même Zone soit également possible en cas de portabilité inter-opérateurs, même si l'opérateur de départ ne propose pas ce service.

La seconde phase, levant les contraintes d'attribution initiale et de conservation liées aux Zones, est prévue à ce stade au 1^{er} janvier 2023. Bouygues Telecom souhaiterait que cette date soit avancée afin de tenir compte des fortes attentes sur ce sujet, notamment des entreprises qui tireraient un avantage évident d'une tranche unique de numéros pour leurs activités nationales.

Question 2 – Evolutions européennes et nationales

Bouygues Telecom s'interroge sur l'interdiction exprimée d'utiliser des numéros mobiles de longueur étendue pour fournir un service de communication interpersonnelle. En effet, ces numéros, qui ont été créés afin de répondre aux usages machines à machines (M2M), peuvent par exemple être utilisés avec des systèmes de communications d'ascenseurs, des systèmes de téléassistance pour personnes âgées ou encore des applications domotiques à usage personnel. Interdire les communications interpersonnelles pour ces usages serait par conséquent problématique.

Afin que ces usages légitimes restent possibles, Bouygues Telecom propose la formulation suivante :

« Afin de répondre aux exigences prévues par ces dispositions, la présente décision modifie les conditions d'utilisation de la catégorie des numéros mobiles de longueur étendue prévues par l'annexe 1 de la décision n° 2018-0881 pour prévoir qu'à compter du 1er janvier 2020, ces numéros ne peuvent pas être utilisés pour fournir un service de communications interpersonnelles, précision faite qu'ils peuvent toujours être utilisés pour fournir des services de communications « machine à machine » (ou « M2M ») qui ne peuvent émettre ou recevoir des appels ou messages SMS/MMS qu'en relation avec un nombre restreint d'utilisateurs prédéfinis tels que :

- le service d'appel d'urgence eCall mentionné dans la décision n° 585/2014/UE du Parlement Européen et du Conseil du 15 mai 2014 ;*
- les applications visant à mettre relation une machine, ou son utilisateur, avec un nombre restreint d'utilisateurs prédéfinis (interphones, communications d'ascenseurs, systèmes de téléassistances pour personnes âgées, ...) ;*
- les applications domotiques qui s'adressent spécifiquement à un foyer ».*

Par ailleurs, Bouygues Telecom souhaiterait que l'Autorité renforce le cadre réglementaire associé aux numéros mobiles de longueur étendue afin d'encadrer les contournements observés sur le marché. Des acteurs, sous prétexte que leur système ne met pas en relation deux machines mais est « data centric », s'affranchissent en effet d'utiliser les numéros mobiles de longueur étendue prévus pour cet usage. Ce contournement est de nature à créer une distorsion de concurrence lors des appels d'offre et consomme inutilement des ressources rares (les numéros mobiles à 10 chiffres).

Question 5 – Amélioration de la gestion des ressources en numérotation

Le projet de décision envisage d'harmoniser la granularité d'attribution des numéros commençant par 089. Bouygues Telecom ne voit pas d'inconvénient à cette évolution eu égard à la rareté de ces ressources. En revanche, il apparaît qu'une erreur s'est glissée dans le projet de décision : « commençant par 09 » devrait être remplacé par « commençant par 089 ».

S'agissant de l'allocation des codes R1R2, la proposition formulée par l'Autorité va dans le sens des discussions menées avec les opérateurs en début d'année. Bouygues Telecom y est donc favorable et remercie l'Arcep pour cette évolution.

Question 6 – Expérimentation de l'authentification de l'identifiant de l'appelant

A titre liminaire, Bouygues Telecom accueille favorablement cette proposition d'expérimentation qui répond à une forte attente des consommateurs. Ceux-ci sont en effet régulièrement victimes d'usurpation de leur numéro ou contactés par des tiers affichant un numéro usurpé afin de les tromper. Les deux cas génèrent d'importantes nuisances.

Réduction des nuisances liées à l'usurpation de numéros

Conscient de ces nuisances pour ses clients, Bouygues Telecom travaille depuis plusieurs mois au filtrage des appels émis depuis l'international avec des numéros « fixes » français. Les études ont en effet montré que ces usages, contraires au Plan de Numérotation mais exploités par des fraudeurs profitant de l'anonymat lié à la situation internationale, génèrent l'essentiel des plaintes clients pour usurpation. **Ce filtrage sera opérationnel début 2020.**

Au terme de l'expérimentation, l'authentification de l'identifiant de l'appelant permettra d'adresser les quelques cas d'usurpation nationaux restants si elle est appliquée à l'ensemble des numéros utilisés par le grand public. Par conséquent, et afin de rendre l'expérimentation représentative de la cible, **Bouygues Telecom préconise d'élargir son périmètre à des tranches de numéros géographiques (01-05) et l'ensemble des numéros non-géographiques (09).** Il est en effet à craindre qu'une expérimentation sur une tranche restreinte de numéros non-géographiques ne soit pas suffisante pour tirer les enseignements nécessaires, ce qui retarderait d'autant le bénéfice d'une authentification élargie à tous les numéros et tous les consommateurs.

Nécessité d'un groupe de travail multi-opérateurs piloté par l'Arcep

La solution STIR SHAKEN évoquée dans le projet de décision semble adaptée au besoin d'authentification de l'identifiant de l'appelant. **En revanche cette technologie n'est encore pas encore mature et nécessitera une mise en œuvre coordonnée de tous les opérateurs pour être efficace.**

A titre d'illustration, le STIR SHAKEN a été introduit en 2015 au 3GPP mais n'est pas encore normalisé, ce qui explique qu'à ce jour aucun fournisseur de Bouygues Telecom ne propose de solution disponible à court terme. De plus, et en l'état des travaux, il semble clair que cette technologie nécessitera de nombreux prérequis tels qu'une lourde mise à niveau des cœurs de réseaux opérateurs, un accès SIP / IP de bout-en-bout ou encore le déploiement de serveurs dédiés dans les réseaux.

S'agissant du besoin d'une mise en œuvre coordonnée, il apparaît nécessaire qu'une instance nationale indépendante définisse, en concertation avec les opérateurs, les choix techniques d'implémentation et l'infrastructure associée. La participation de tous les opérateurs à ces travaux est un prérequis au bon fonctionnement d'un système d'authentification de l'identifiant de l'appelant, qui serait sinon inefficace car incomplet.

A la lumière de ces éléments, **Bouygues Telecom recommande la mise en place d'un cycle de réunions, pilotées par l'Arcep, qui aura notamment vocation à réaliser les choix techniques d'implémentation et définir le périmètre temporel de l'expérimentation (début et fin effective).** En tout état de cause, Bouygues Telecom estime que les travaux préparatoires nécessiteront un minimum de 24 mois d'ici le lancement effectif de l'expérimentation.

Utilisation des systèmes automatisés avec les numéros authentifiés

Dans son projet de décision, l'Arcep propose que les numéros authentifiés puissent être utilisés comme identifiant d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et de SMS/MMS. **Bouygues Telecom est favorable à cet assouplissement qui, associé à une expérimentation étendue à des tranches de numéros géographiques (01-05) et l'ensemble des numéros non-géographiques (09) comme suggéré ci-dessus, préserverait le secteur d'activité de la relation client** qui sera fortement impacté par l'interdiction au 1^{er} août 2019 d'utiliser ces systèmes automatisés avec certains numéros territorialisés.

Pour illustrer les impacts à venir de la décision 2018-0881 sur le secteur de la relation client, Bouygues Telecom souhaite partager les éléments suivants :

- **Le secteur de la relation client représente près de 56 000 emplois directs sur le territoire français et 280 000 emplois indirects**
- **Les systèmes automatisés améliorent l'efficacité économique des entreprises du secteur.** Y renoncer divise par 2 la productivité et augmente d'autant les coûts. Ce surcoût pourrait inciter les annonceurs à recourir massivement aux centres d'appels à l'étranger moins chers en main d'œuvre
- **Les systèmes automatisés apportent les meilleurs produits, au meilleur coût, au sein des foyers même les plus isolés géographiquement.**
- Il est illusoire de penser que l'usage de numéros spéciaux et courts, qui restent autorisés avec les systèmes automatisés, se fera sans impact :

- **Appeler avec un numéro spécial (08) induit une baisse du décroché, et donc des ventes, de 20%, dans le cas de la vente à distance.** Cette baisse d'efficacité pourrait amener les acteurs à augmenter significativement les tentatives d'appels (jusqu'à 50%). Enfin, le taux de rappel client après appel manqué chute drastiquement (de 5% à <1%) ce qui limite leur capacité à demander la fin des sollicitations.
- De même, **l'usage de numéros courts rend impossible la gestion des rappels clients** car, en raison du faible nombre de ressources en numérotation disponibles, un même numéro est utilisé pour plusieurs campagnes parallèles ce qui ne permet prendre en compte la demande d'un consommateur à ne plus être appelé.

Besoin d'une dérogation transitoire pour les systèmes automatisés

Compte tenu du filtrage international d'ici début 2020 qui réduira fortement les nuisances liées à l'usurpation, et au vu des impacts ci-dessus pour le secteur de la relation client, **Bouygues Telecom recommande une dérogation entre le 1^{er} aout 2019 et le début effectif de l'expérimentation** d'authentification de l'identifiant de l'appelant durant laquelle les systèmes automatisés pourront être exploités avec des numéros authentifiés.

Durant cette phase transitoire, **l'usage de systèmes automatisés devrait rester autorisé avec l'ensemble des numéros « fixes »**. Cette dérogation pourrait, le cas échéant, être assujettie au respect strict d'une charte de déontologie. A défaut, Bouygues Telecom estime que les systèmes automatisés devraient conserver la possibilité d'émettre avec l'ensemble des numéros non-géographiques, en complément des numéros spéciaux et courts qui restent autorisés après le 1^{er} août 2019.

Cette dérogation transitoire permettrait d'atteindre les objectifs cités par l'Arcep dans sa décision 2018-0881, tout en préservant le marché de la relation client d'ici le lancement effectif de l'expérimentation d'authentification de l'identifiant de l'appelant.

Question 7 – Commentaires divers

L'Arcep a autorisé, dans sa décision n°2018-0881, l'utilisation de numéros mobiles secondaires en complément des numéros mobiles « principaux ». Dans sa réponse à la consultation publique de juin 2018, Bouygues Telecom s'inquiétait de l'impact de cette autorisation sur la gestion des ressources en numérotation.

Bouygues Telecom maintient cette inquiétude et souhaite également sensibiliser l'Arcep sur la nécessité que les obligations (interceptions légales, gestion des appels d'urgence, portabilité, ...) liées à ces numéros, s'ils sont exploités au travers d'un « softphone OTT », soient bien respectées. De même, des questions se posent quant à la terminaison d'appel à appliquer à ces acteurs, ou la manière de s'interconnecter avec eux. Bouygues Telecom souhaiterait avoir des précisions de l'Arcep sur l'ensemble de ces éléments.