
Consultation publique de l'ARCEP du 29 novembre 2013
Services à Valeur Ajoutée
Projet de recommandation relative au marché de gros de
l'interconnexion SVA
Projet de modification de la décision n° 05-1085 modifiée, en ce qui
concerne la tarification du marché de détail



Contribution de l'Association Française de la Relation Client
7 janvier 2014

L'Association Française de la Relation Client est une des associations fondatrices de l'association SVA+, qui est l'instance déontologique spécifique aux SVA téléphoniques définissant les règles d'usage légitimes des SVA et portant les Recommandations Déontologiques auprès des acteurs du secteur. En tant que telle, l'AFRC participe activement au sein du collège éditeurs aux discussions, réflexions et travaux d'autorégulation en ce qui concerne les Services à Valeur Ajoutée. L'AFRC a souhaité, par ce biais et en complément d'autres retours, émettre quelques suggestions à l'ARCEP.

L'AFRC a pris connaissance de la consultation publique de l'ARCEP datée du 29 novembre 2013 et relative aux Services à Valeur Ajoutée. Elle considère que cette consultation va favoriser la mise en place de la décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005 pour parachever les travaux engagés depuis plusieurs années sur les numéros SVA non surtaxés dans le respect de la loi de modernisation de l'économie.

A propos de l'AFRC

Depuis quinze ans, l'AFRC agit avec 2 300 professionnels représentant plus de 300 entreprises issues de 22 secteurs d'activités afin de faire de la Relation Client un véritable levier de performance, tant en termes d'évolution des métiers qu'en termes de développement du chiffre d'affaires des sociétés. Son ambition est 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 (politiques, institutions diverses, décideurs, chefs d'entreprise, journalistes...) mais aussi auprès des acteurs susceptibles d'intervenir dans le développement de l'activité des centres de contacts et des métiers de la relation client (fournisseurs d'infrastructures et de services, collectivités locales, formateurs et recruteurs...). L'AFRC offre une veille d'information sur l'actualité des métiers de la relation client et des centres de contacts 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 Contexte global de la réponse sur la consultation publique de l'ARCEP

Afin de poser le cadre de sa réponse, l'AFRC rappelle ses attentes vis-à-vis de la modification du plan de numérotation et formulées lors des réponses aux consultations ARCEP d'octobre 2010 et juillet 2011 :

- 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 des numéros non surtaxés, notamment adossés au palier « non gratuit non surtaxé » proposé par un certain nombre d'opérateurs et d'éditeurs. L'AFRC souhaitait 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.
- L'AFRC souhaitait que ses membres puissent remplir facilement l'obligation d'information tarifaire des consommateurs, l'introduction de la notion de « communication à tarification banalisée » permettant d'y répondre.
- La généralisation de la notion de « communication à tarification banalisée » permet de masquer, vis-à-vis des éditeurs et de l'ensemble des consommateurs, la complexité de prise en compte d'éventuelles singularités liées aux numéros « spéciaux » qui se trouvent ainsi incluses dans chaque offre des opérateurs. Elle répond ainsi à la demande l'AFRC publiée par l'ARCEP dans la synthèse de la consultation publique « Numérotation Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 » de mars 2012 : « l'attente des entreprises éditeurs de SVA de ne pas avoir à porter la charge du coût du 'C' (quel qu'il soit) » sauf partiellement et raisonnablement pour le palier gratuit pour l'appelant bien entendu.

2. Réponses aux questions portées dans la consultation publique

Question n° 1 : *Que pensez-vous des recommandations présentées dans ce document ?*

Question n° 2 *Merci de faire part de toutes vos remarques complémentaires sur ce projet de recommandations.*

L'AFRC fait part de son inquiétude sur l'impact du report de charge sur les éditeurs de la gratuité totale des numéros. Cette nouvelle obligation réglementaire ne doit pas conduire les opérateurs à une couverture incomplète de leurs coûts (1 à 1,5 c€ par minute comme le rappelle l'ARCEP) mais l'AFRC ne comprend pas pourquoi les éditeurs devraient financer une marge de 100 % au bénéfice des opérateurs « efficaces ». Selon les contrats existants entre opérateurs d'arrivée et éditeurs l'application de la nouvelle réglementation devrait être limitée dans certains cas à une légère augmentation pour couvrir les coûts mais dans d'autres où les tarifs sont déjà supérieurs aux coûts il ne devrait pas y avoir d'incidence. C'est ainsi que l'AFRC interprète le caractère « raisonnable » de la recommandation n° 1.

Les incertitudes tarifaires de la recommandation n° 1 conduit l'AFRC à ne pas partager les considérations calendaires exposées suite à la recommandation n° 2. Dans l'hypothèse où la déclinaison du « raisonnable » pour les numéros gratuits se traduirait par une augmentation substantielle des tarifs les éditeurs vont chercher à minimiser l'usage des numéros gratuits en reportant une partie de leurs services sur des numéros banalisés. L'échéance de clarification des tarifs des numéros à tarification banalisée doit donc être identique pour tous les numéros

pour que les éditeurs disposent d'une vision complète leur permettant d'optimiser le plan de numérotation en minimisant l'impact sur les clients. A ce titre les « nouvelles offres » entrent dans le champ des évolutions et doivent être synchronisées avec les évolutions d'offres existantes.

Ainsi, le palier tarifaire C=banalisé et S=0, ou palier non gratuit non surtaxé portant sur les numéros SVA en 08 et numéros courts, doit être mis en place en même temps que l'évolution des nouvelles tarifications des numéros C=0 et S=0 (ou actuels numéros verts). Cette simultanéité constitue une condition pour éviter que les éditeurs dont les numéros sont actuellement positionnés sur un numéro vert ne soient pas impactés par la hausse des nouveaux coûts afférents aux numéros C=0 et S=0. Une telle hausse ne pourrait être acceptée sans la liberté de choix de ne pas la subir.

L'ARCEP souligne l'importance du respect de la date de mise en œuvre de la réglementation au 1^{er} janvier 2015. Il est particulièrement important que la date de mise en œuvre des nouvelles grilles par les opérateurs soit connue au plus tôt par les éditeurs en 2014 afin de préparer les plans d'investissements et actions de communication vers les clients de 2015. L'AFRC soutient totalement cette ambition, mais il semble que l'échéance soit difficile à respecter pour les opérateurs. Il ne faut pas risquer pour nos clients une période où de nombreuses erreurs de facturation détruiraient durablement leur confiance dans les services apportés par les SVA. De la même manière, un étalement dans le temps de l'évolution tarifaire peut générer une défiance sur l'usage de ces services. Dans le cas d'un étalement, il convient de rappeler le principe de simultanéité de mise en œuvre du C=0 et S=0 avec le C=banalisé et S = 0 développé au précédent paragraphe.

Pour l'AFRC il faut donc éventuellement envisager un léger recalage de l'échéance – qui ne saurait dépasser la fin du 1^{er} semestre 2015, et ce afin que les effets des nouvelles mesures puissent être appréciés durablement sur l'année par les consommateurs – pour garantir la qualité de la mise en œuvre, sans toutefois reporter à des échéances trop lointaines car les éditeurs souhaitent mettre en œuvre dans les meilleurs délais les évolutions de leurs plans de numérotation permettant de développer l'activité liée à ces services en utilisant les souplesses offertes par la nouvelle réglementation.

Question n° 3 *Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification proposée sur la tarification de la composante « S » des appels à tarification majorée pour tenir compte des spécificités fiscales de l'outre-mer.*

Il convient de prendre en compte cette spécificité dans l'ensemble des formulations des recommandations. Malheureusement cela ne semble pas compatible avec l'obligation d'avoir une valeur faciale multiple de 1c€ outre-mer. Cela ne simplifie pas non plus la signalétique vis-à-vis du client pour les prestations SVA réalisées en métropole pour des clients d'outre mer par exemple.

Question n° 4 *Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la modification sur l'interdiction de la pratique d'appel à rebond.*

L'AFRC souligne que l'extension des contraintes sur les appels en rebond ne doit pas avoir un effet sur l'activité des éditeurs. Certains numéros à composante S non nulle sont utilisés

comme dispositif de reconnaissance de l'entreprise éditrice de service. (081, 082, numéro court). L'impossibilité d'afficher de tels numéros opacifierait la relation des éditeurs avec leurs clients.

Question n° 5 *Les parties intéressées sont invitées à faire part de leurs commentaires concernant la prorogation d'un an de la dérogation permettant de facturer gratuitement les 0809.*

L'AFRC prend acte de cette proposition de dérogation.
