

Contribution Prosodie

Sur l'analyse du marché de gros de la terminaison d'appel SMS sur les réseaux mobiles

Décembre 2009

1. Bilan du premier cycle de régulation

Nous partageons globalement le bilan dressé par l'Autorité et notamment le constat d'absence d'évolution significative des offres de marché de gros de la terminaison d'appel SMS depuis le premier cycle de régulation.

Orange France et SFR ne proposent toujours pas d'offre d'interconnexion SMS.

Seul Bouygues Telecom a fait évoluer son offre en 2007 vers une offre de SMS push dédiée opérateur qui se rapproche d'une offre d'interconnexion SMS.

1.1.Aspects tarifaires

Des baisses comprises entre 20 et 30% ont été constatées chez Orange France et SFR pour les échanges de volumes importants. Cependant, le prix moyen reste dégradé par les structures tarifaires progressives.

On a pu observer également une baisse de l'ordre de 20% sur l'offre de Bouygues désormais constituée d'un prix flat.

Ces baisses restent très insuffisantes d'autant plus que nous avons été confrontés à une concurrence déloyale de la part d'acteurs faisant appel à des offres de roaming international.

Enfin, Orange France nous a fait part de son intention d'offrir une offre destinée aux opérateurs et a travaillé dans ce sens au cours du premier semestre 2009. Cependant, cette offre a été subitement abandonnée au mois de juin 2009 alors qu'elle était quasiment finalisée.

1.2.Aspects fonctionnels et techniques

L'obligation faite aux clients de l'offre de SMS push d'acquérir des numéros courts techniques associés à des débits maximum autorisés est très pénalisante tant sur le plan technique que sur le plan financier compte tenu des coûts de ces numéros.

Les délais excessifs d'acquisition de nouveaux numéros (un délai de 8 semaines constaté en moyenne) et la lourdeur des process sont incompatibles avec une bonne réactivité commerciale.

L'impossibilité de modifier le champ émetteur (OADC) est quant à elle extrêmement pénalisante et est à la source de nombreux problèmes fonctionnels rédhibitoires pour le lancement de certaines offres autour du marché de la relation client.

Nous considérons que la dérogation accordée aux « annuairistes » (titulaires des 118 xxx), devrait à minima être étendue à ce marché.

L'absence de SLAs de la part des opérateurs ne nous permet pas de proposer à nos clients un engagement de qualité de service de performance, de disponibilité et de garantie de remise de SMS.

Enfin, nous pouvons signaler des limitations fonctionnelles également dans les offres xMS+ des opérateurs. Notamment, le masquage par alias du MSISDN de l'utilisateur final bride les fonctionnalités de relation client et est extrêmement lourde à gérer, d'autant plus que la durée de vie limitée de l'alias nécessite la mise en place de procédures de réinscriptions.

1.3.Conclusion

L'absence d'offres d'interconnexion opérateurs associée à des baisses très largement insuffisantes ont constitué un véritable frein au développement du marché et nous considérons que la croissance du trafic constatée sur cette période est très inférieure à ce qu'elle aurait pu être si les opérateurs avaient respecté leurs obligations.

Les agrégateurs, ne disposant pas d'alternative à l'offre de détail SMS Push à laquelle peuvent directement souscrire des éditeurs ou d'autres entreprises, ont été obligés de réduire considérablement leurs marges, ce qui n'a pas laissé de place à l'investissement et à l'innovation.

Par ailleurs, il est impossible d'atteindre l'ensemble des abonnés mobiles des DOM autrement que par des partenariats avec des acteurs internationaux et ce à des coûts très élevés et sans maîtrise des moyens d'acheminement utilisés. Ceci ne permet pas de délivrer un même service de façon homogène entre la métropole et les DOM. De nombreux services disponibles en métropole sont ainsi inexistantes dans les DOM.

2. Enjeux et attente du marché

2.1.Aspects tarifaires

Comme nous l'avons évoqué ci-dessus, l'attente principale des agrégateurs est la mise à disposition d'une offre d'interconnexion SMS de la part de tous les opérateurs nationaux. Cette offre ne peut avoir d'effet sur le développement du marché que si elle s'accompagne à la fois d'une baisse des prix de terminaison SMS mais également d'évolutions fonctionnelles et techniques évoquées dans la section suivante.

Nous souhaitons que les services éligibles à cette offre soient tous les services permettant aux agrégateurs d'émettre des SMS-MT, indépendamment de leur dénomination commerciale. Nous y intégrons les services SMS Push et les SMS-MT des offres xMS+.

2.2.Aspects fonctionnels et techniques

Nous avons évoqué dans notre analyse du marché lors du dernier cycle de régulation qu'il nous semblait indispensable que les agrégateurs bénéficiant d'une offre d'interconnexion permettant l'acheminement de volumes de SMS très importants tout en bénéficiant d'un engagement technique fort (QoS, maintenance des raccordements ...).

Ces conditions nous paraissent la meilleure garantie pour offrir au marché des services avec une qualité de service satisfaisante et une pérennité économique.

Cela implique également que les opérateurs proposent, dans leur offre d'interconnexion, des engagements de qualité de service assortis d'indicateurs de disponibilité et de performance.

Cette offre d'interconnexion doit permettre également aux agrégateurs de gérer plus efficacement et plus simplement les numéros courts et les débits qu'ils mettent à disposition de leurs clients, et ce, afin de pouvoir répondre à leurs attentes.

Notre attente concerne également une ouverture fonctionnelle des connexions proposées par les opérateurs, ce qui permettrait d'offrir au marché des services SMS de relation client à valeur ajoutée.

Nous souhaitons notamment disposer de la possibilité de personnaliser le champ émetteur (OADC) ce qui permettrait, par exemple, au destinataire d'un SMS d'identifier simplement

l'éditeur du service, de façon indépendante de l'opérateur, ou bien d'accéder directement à un service vocal par un appel en réponse au SMS reçu.

Cette attente d'ouverture fonctionnelle peut d'ailleurs être étendue à d'autres services proposés par les opérateurs et notamment les services xMS+ rendus peu ergonomiques de façon réhabilitaire par l'« aliasing » du numéro mobile de l'utilisateur.

A titre d'exemple, le masquage du MSISDN d'un usager complique l'accès personnalisé à un service xMS+ sur lequel il aura pu s'inscrire en mentionnant son MSISDN par ailleurs (via le Web par exemple). En effet, les solutions de contournement à cet obstacle consistent, soit à lui demander de communiquer un élément d'identification ce qui est peu ergonomique et source d'erreur de saisie, soit à prévoir dans le service, des sessions xMS+ d'inscription (et de réinscription eu égard à la faible pérennité de l'alias) qui découragent l'usage.

2.3. Le nouveau cycle de régulation

Nous estimons que les obligations envisagées par l'ARCEP telles que les obligations d'accès et d'interconnexion, de non-discrimination, de transparence avec la publication d'une offre de référence, d'orientation vers les coûts sont de nature à permettre le développement du marché de la terminaison SMS sur la métropole.

Cependant, en plus du bon respect de ces obligations, il faudra que les offres d'interconnexion SMS intègrent des engagements de qualité de service ainsi que des ouvertures fonctionnelles pour répondre réellement aux besoins du marché de la relation client.

Concernant les DOM, compte tenu des volumes actuels extrêmement faibles, seules des offres d'interconnexion très souples ne nécessitant pas d'investissements importants pourront répondre à nos attentes.

Par ailleurs, si on fait le parallèle avec le vocal, il est regrettable qu'il n'existe pas de véritable marché du transit de la terminaison SMS, ce qui permettrait d'adresser du trafic SMS à un opérateur sans avoir impérativement à s'interconnecter à lui.

L'existence d'offres de transit serait un véritable facteur de développement du marché de la terminaison SMS en métropole tout en permettant son existence réelle dans les DOM.