
Consultation publique de l'Arcep du 6 octobre 2010 relative à l'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée



Contribution de l'Association Française de la Relation Client 28 octobre 2010

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'extension de tranches de numéros pour des services vocaux à valeur ajoutée. L'AFRC considère que cette consultation s'inscrit dans le champ des travaux et discussions en cours depuis 2 ans autour des numéros non surtaxés et du respect de la loi de modernisation de l'économie.

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 récemment été sollicitée par le Secrétaire d'état à l'emploi, Laurent Wauquiez, 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**.

En redonnant confiance aux consommateurs, notre profession s'engage ainsi :

- 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 tous secteurs d'activité confondus et 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). Fin 2010, l'association regroupe plus d'un millier de professionnels de la Relation Client et représente plus de 300 entreprises issues de tous les secteurs d'activité.

1 Appréciation globale sur la consultation publique de l'Arcep

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 interpersonnelle 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 Loi de modernisation de l'économie de 2008 (ci-après 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

2 Réponses aux questions portées dans la consultation publique

Question n°1 : Malgré une lisibilité peu optimale, une des tranches 0894 à 0896, 0880 à 0883 ou 0885 à 0889 serait-elle une tranche d'extension adaptée pour la tranche 0892 ? Si oui, laquelle privilégieriez-vous ?

L'AFRC n'a pas de commentaire complémentaire à faire sur cette question. Pour ce qui concerne les numéros mis à disposition du public, la question du respect (ou son abandon définitif) de la progressivité des paliers en matière de coût pour l'appelant doit néanmoins être prise en compte.

Question n°2 : Pour quelles raisons n'y a-t-il pas de services ouverts avec ce plafond ? S'agit-il d'une absence de besoin de la part des éditeurs ? S'agit-il de problèmes liés au mécanisme de facturation et de recouvrement liés aux services à valeur ajoutée ?

L'AFRC considère que ce type de palier ne peut être utilisé que si le service offert a un réel intérêt pour le consommateur.

Question n°3 : Cette question s'adresse principalement aux éditeurs de services : souhaitez-vous proposer des services avec ce plafond tarifaire de 0,75€ ?

L'AFRC n'identifie pas de besoin immédiat en la matière.

Question n°4 : Est-il nécessaire de conserver le plafond tarifaire de 0,75€ par minute ? Si oui, pour quelles raisons ? Si non, un autre plafond tarifaire en prix par minute est-il préférable ?

L'AFRC serait favorable à l'abandon de ce palier si cela favorise la création d'un palier « non gratuit non surtaxé ».

Question n°5 : Si ce plafond à 0,75€ la minute doit être conservé, à quelle tranche devrait-il être associé ?

Si ce palier est conservé, L'AFRC considère que son positionnement doit s'inscrire dans le cadre de la progressivité des tranches en matière de coût pour les consommateurs.

Question n°6 : Quelles modalités d'attribution spécifiques de blocs dans cette tranche pourraient, selon vous, être mises en place ?

L'AFRC considère que l'attribution par blocs de 10 000 pose problème du fait qu'elle contribue à la rareté, peut-être fictive, des numéros disponibles et ne permet pas aux éditeurs de choisir librement leur prestataire de services de téléphonie.

Question n°7 : Avez-vous des remarques sur les conséquences de l'extension du palier tarifaire associé à la tranche 0892, à la tranche 0893 sur les décisions d'attribution existantes ?

L'AFRC considère que cette éventuelle extension ne doit pas se faire aux dépens des choix et possibilités futurs. Par ailleurs, l'ouverture de la tranche 0893 tend à se rapprocher de la tranche 0899, identifiée comme « très chère » par les consommateurs, et pourrait donc conduire à une confusion chez ces derniers.

Question n°8 : Cette question s'adresse aux opérateurs qui pourraient faire des demandes pour des blocs de numéros dans cette tranche. Quel est le nombre et la nature des blocs pour lesquels que vous envisageriez de faire des demandes d'attribution ?

L'AFRC n'a pas de commentaire complémentaire sur cette question.

Question n°9 : Cette question s'adresse aux éditeurs de services SVA. Avez-vous une préférence sur le numéro sur lequel vous fournissez votre service ?

L'AFRC relève qu'un enjeu important pour les éditeurs est de disposer d'un numéro remarquable, qui ne soit pas confondu avec d'autres numéros (et notamment des numéros interpersonnels) et éloigné autant que possible de la tranche 0899.

Question n°10 : Selon vous, quel type de procédure de sélection, autre qu'un tirage au sort, pourrait être mis en oeuvre ? Pour quelles raisons, avec quels avantages et quels inconvénients.

Les numéros de téléphone constituent une ressource relativement rare et, lorsqu'il s'agit de numéros remarquables pour un usage professionnel, ils pourraient être attribués contre rémunération, au bénéfice du budget de l'État.

Question n°11 : Avez-vous des commentaires sur cette proposition ?

Les tranches 0810 et 0811 étaient jusqu'à récemment très utilisées par les entreprises comme support de leur relation client. Suite à la LME et à la décision 2008-512 de l'Arcep, ces tranches sont devenues surtaxées et donc ne sont plus utilisables pour la relation client, qui traite notamment de la bonne exécution des contrats et des réclamations. Depuis 2008 et encore plus au cours des années à venir, les entreprises, de fait exclues de ces tranches, vont 'libérer' des numéros sur les tranches 0810 et 0811. Il semble que les analyses de l'Arcep ne prennent pas en compte cet effet qui pourrait conduire à un diagnostic erroné d'urgence d'ouverture d'une nouvelle tranche pour des usages ne relevant plus du « domaine LME ». L'AFRC considère plutôt que l'urgence est de mettre en place un palier « non gratuit non surtaxé » et des tranches de numéros à disposition des entreprises exclues des numéros en 081. Cette urgence est d'autant plus réelle que les entreprises ont été incitées par l'Arcep et la DGCCRF à se positionner sur des numéros inter-personnels en 09 qui n'ont pas vocation à supporter des SVA

Question n°12 : Que pensez-vous de cette proposition ?

L'AFRC est favorable à l'extension des tranches 0800 et 0805 ouvertes au palier gratuit uniquement si cela ne se fait pas aux dépens, en application du principe de progressivité des coûts dans l'ordre du plan de numérotation, d'un nouveau palier « non gratuit non surtaxé » appelé de leurs vœux par l'Arcep et les professionnels.

Question n°13 : Cette question s'adresse aux opérateurs qui pourraient faire des demandes pour des blocs de numéros dans cette tranche. Quel est le nombre et la nature des blocs pour lesquels que vous envisageriez de faire des demandes d'attribution dans les nouvelles tranches commençant par 080 ? Même question dans la nouvelle tranche commençant par 081.

L'AFRC n'a pas de commentaire complémentaire à faire sur cette question.

Question n°14 : Cette question s'adresse aux éditeurs de services SVA. Avez-vous une préférence concernant le numéro avec lequel vous fournissez votre service dans les tranches commençant par 080 ? Même question dans les tranches commençant par 081.

Les éléments de réponse apportés à la question n°9 s'appliquent à cette question.

Question n°15 : Selon vous, un autre type de procédure de sélection que le tirage au sort, devrait être mis en oeuvre ? Pour quelles raisons, avec quels avantages et quels inconvénients ?

Les éléments de réponse apportés à la question n°10 s'appliquent à cette question.

Question n°16 : En tant qu'opérateur ou éditeurs de SVA, avez-vous des remarques à formuler sur les plafonds existants, les modalités d'ouverture de numéros dans ces tranches du plan de numérotation ?

L'AFRC considère qu'il est urgent et important que des tranches de numéros (longs et courts) soient d'ores et déjà réservées pour l'application du palier non gratuit non surtaxé attendu par les entreprises exclues depuis 2008 de la tranche 081. L'AFRC considère que ces tranches et ce palier (en plus de ses spécificités propres) doivent être dédiés à la relation client afin de garantir la bonne information des consommateurs et utilisateurs.

Question n°17 : Faut-il revoir certains plafonds et les tranches associées ?

L'AFRC souhaite que la proposition de palier « non gratuit non surtaxé » portée par des éditeurs et des opérateurs soit acceptée par les pouvoirs publics et mise en œuvre par les opérateurs.

Question n°18 : Pouvez-vous nous apporter votre point de vue et votre expérience sur ces pratiques ?

Cf. les éléments de réponse à la question n°19.

Question n°19 : Selon vous, quelles préconisations pourraient être apportées pour remédier à une éventuelle rareté artificielle de ces numéros ?

Les numéros facilement mémorisables sont effectivement plus recherchés par les éditeurs. Cet intérêt est compréhensible et normal. Couplé au principe d'attribution de numéros par blocs, ceci se traduit effectivement par une rareté qui peut être artificielle. L'AFRC considère que l'attribution par blocs devrait être abandonnée au profit de l'attribution par numéro ou blocs de numéros plus réduits.