



Association des Acteurs indépendants
du CPaaS et du CCaaS

Réponse de l'A2C à la consultation ARCEP

Ce document rassemble les réponses de l'association A2C à la consultation publique
« Etablissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion »

Table des matières

Table des matières	2
Présentation de l'A2C	3
Synthèse des recommandations de l'A2C sur la consultation de l'ARCEP	6
Questions non pertinentes pour l'A2C	8
Questions pertinentes pour l'A2C	10

Présentation de l'A2C

Définitions

- **CPaaS** : Communication Platform as a Service
- **CCaaS** : Contact Center as a Service
- **A2P** : Application to Person (Communication entre une Entreprise et une Personne) par exemple pour la confirmation d'un rendez-vous
- **P2P** : Peer to Peer (communication entre deux personnes)
- **P2A** : Person to Application (Communication entre une personne et une entreprise) par exemple pour contact d'un magasin pour connaître la disponibilité d'un produit
- **P2A2P** : Communication Interpersonnelle entre une entreprise et son client avec la présence ou non d'une plateforme. Par exemple mise en relation d'un téléconseiller avec son client.
- **Plateforme** : Plateforme technique opérée par un acteur CPaaS ou un opérateur de communications électroniques, laquelle se définit comme une infrastructure logicielle et matérielle de routage de messages textes ou vocaux permettant à des entreprises utilisatrices (« éditeur » ou « utilisateur final ») de transmettre et de recevoir des messages à destination ou en provenance d'utilisateur, professionnel ou consommateur, intéressé par les services ou produits des entreprises utilisatrices (en tant que prospects, clients ou autres) par le canal de communications électroniques le plus approprié.

Les membres fondateurs de l'association sont des agrégateurs (aussi appelés facilitateurs) issus du marché de l'A2P. Ils ont développé des offres omni-canales et des plateformes de communication conversationnelles qu'ils introduisent progressivement auprès de leurs clients (Entreprises et Gouvernements), permettant l'usage de nouveaux canaux comme le RCS ("Rich Communication Services").

L'Association des Acteurs indépendants du CPaaS et du CCaaS (A2C) a pour objet :

- de regrouper les acteurs du CPaaS et du CCaaS en vue de développer de nouveaux usages dans le secteur des communications électroniques ;
- de faire connaître et défendre les enjeux de l'activité des membres ;
- de déterminer collectivement des préoccupations et positions touchant des sujets en relation avec l'objet social et de les relayer auprès des autorités et instances publiques concernées ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des autorités publiques en France et des diverses institutions du secteur des communications électroniques ;

- d'assurer la représentation de ses membres dans des instances, telle que la MMA et l'AF2M, ou toutes autres instances du secteur des communications électroniques ;
- d'informer ses membres sur les sujets qui impactent leur profession, notamment en matière technologique, environnementale, réglementaire, juridique et fiscale ;
- de réaliser, faire réaliser des études et travaux justifiant d'un intérêt pour la communauté des acteurs du CPaaS et du CCaaS en relation avec l'objet social de l'Association ;
- de coordonner les travaux de ses acteurs s'agissant de la veille réglementaire;
- de concourir à l'encadrement déontologique du marché du secteur des communications électroniques ;
- de manière générale, de prendre toute initiative en relation directe avec l'objet social de l'Association servant les objectifs des acteurs du CPaaS et du CCaaS.

La crise du COVID-19 a illustré le rôle essentiel du marché CPaaS et CCaaS en France et le développement croissant des cas d'usage, notamment avec l'essor du e-commerce et les rappels de rendez-vous. Le plan vaccinal en France n'aurait pas pu se dérouler dans les mêmes conditions sans l'apport technologique des acteurs CPaaS et CCaaS. Les livraisons à domicile avec des conditions sanitaires satisfaisantes à grande échelle également.

A titre de précision, le marché de l'A2P, qui a plus de 15 ans est un sous-ensemble du marché CPaaS et représente la majorité de son chiffre d'affaires. Le canal de communication le plus utilisé est le SMS. Le marché de l'A2P représente en France un chiffre d'affaires supérieur à 500 millions d'Euros. Les prévisions de croissance sont de 10% par an. En revanche, l'innovation permet de développer rapidement les cas d'usages comme le souhaite l'ARCEP et les plateformes CPaaS et CCaaS permettent désormais une offre de services larges et variées favorables au consommateur. Les offres CPaaS permettent par exemple des efficacités opérationnelles comme la limitation de deuxième livraison, la non-présence à un rendez-vous médical, le choix des canaux de communication pour les consommateurs et les usages conversationnels marketing. Les cas d'usage sont illustrés en annexe de cette consultation. La croissance des usages CPaaS et CCaaS devraient atteindre 30% dans les cinq prochaines années en France selon les analyses de Gartner ou Juniper.

Selon Juniper, société d'étude spécialisée sur le marché du CPaaS et de l'A2P, les opérateurs mobiles captent plus de 80% du chiffre d'affaires de l'A2P. Selon les différentes études de coût d'un SMS (par exemple « mobile cost model for roaming and the delegated act on a single EU-wide mobile voice call termination: SMART

2017/0091 »), le marché A2P génère donc une, marge structurelle de plus de 90% pour les opérateurs. Cette marge va continuer à s'accroître notamment grâce aux économies réalisées sur les réseaux 4G et 5G. Le développement du marché du CPaaS et CCaaS est une opportunité pour tous les acteurs sous réserve d'offrir un cadre réglementaire et technique favorable.

Synthèse des recommandations de l'A2C sur la consultation de l'ARCEP

Les recommandations principales de l'A2C sont les suivantes :

L'A2C soutient la volonté de l'ARCEP d'améliorer la gestion des ressources en numérotation, de limiter la fraude et de soutenir l'innovation. Les acteurs CPaaS et CCaaS sont notamment convaincus que les cas d'usage conversationnels vont se développer permettant un dialogue personnalisé entre les entreprises et leurs clients, et entre le gouvernement et les citoyens.

L'A2C soutient la volonté de réserver les numéros mobiles en 06 et 07 aux communications personnelles entre deux personnes physiques, et la création d'une catégorie de numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 pour les cas de communication interpersonnelle entre une entreprise et son client ou une administration/un établissement public et ses usagers. A ce propos, l'A2C souhaite préciser que malgré la présence possible d'une plate-forme technique entre une entreprise et son client, la communication peut néanmoins avoir une nature interpersonnelle.

Par ailleurs, afin de limiter les fraudes dans l'utilisation des numéros mobiles en 06 et 07, l'A2C invite l'ARCEP à se saisir du sujet des raisons structurelles de l'existence des fraudes liées à l'écart actuel entre la tarification P2P et A2P ; ce qui consomme des ressources en numérotation précieuses. L'A2C considère qu'une analyse des structures de coût doit être menée sous l'égide de l'ARCEP afin notamment de déterminer les écarts entre les tarifications inter-opérateurs A2P et P2P et d'étudier leur impact sur les fraudes générées à partir des numéros en 06 et 07.

L'A2C soutient la création d'une nouvelle catégorie de numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, utilisables pour les échanges avec une plateforme concourant directement à la réalisation d'une activité commerciale entrant dans l'objet social d'une entreprise ou à la réalisation d'une mission de service public d'un administration et/ ou d'un établissement public, affectataire de numéro ("éditeur" ou "utilisateur final") avec lequel l'attributaire de numéro, notamment les acteurs de l'A2P (pour partie représentés dans l'A2C), a conclu un contrat de fourniture de services de communications électroniques, incluant l'affectation desdits numéros.

Le plan de numérotation publique doit permettre de développer des nouveaux usages notamment conversationnels et couvrir les usages suivants :

- Des services A2P : confirmation de rendez-vous ;

- Des services P2A : contact d'un magasin pour connaître la disponibilité d'un produit ;
- Des services P2A2P : mise en relation d'un téléconseiller avec son client, mise en relation d'un chauffeur VTC avec son client, mise en relation d'un livreur avec son client.

C'est pourquoi l'A2C souhaite que les prérequis soient précisés dans le nouveau plan national de numérotation :

- Disposer de débits suffisants de la part de tous les opérateurs mobiles, MNOs et MVNOs ; ceux-ci devant être associés à un accès, indépendamment des ressources en numérotation attribuées ;
- Bénéficier d'une option OAdC de tous les opérateurs mobiles, MNOs et MVNOs ;
- Pouvoir déroger à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés comme préconisé dans notre réponse à la question 30.

Plus globalement et pour que l'ensemble du marché puisse se développer autour de cette catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique trois conditions sont indispensables :

- Bénéficier d'offres techniques et tarifaires raisonnables de la part des opérateurs mobiles sur la base des coûts d'interconnexion ;
- Mettre en place un encadrement déontologique adapté tel qu'un référentiel des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique à l'instar de ce qui a été fait pour les numéros SVA ;
- De permettre l'utilisation des numéros polyvalents quelle que soit la taille des entreprises afin de soutenir l'activité des PME.

Dans l'hypothèse où l'ARCEP ne donnerait pas une suite favorable aux recommandations de l'A2C sur le développement de l'ensemble des usages professionnels avec les numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, alors l'A2C recommande que le plan de numérotation privé de numéros courts à 5 chiffres actuellement géré par l'AF2M soit géré par l'ARCEP et que les numéros courts puissent être étendus à 7 chiffres.

Questions non pertinentes pour l'A2C

L'A2C a décidé de ne pas se positionner sur les questions suivantes :

Question 3	Que pensez-vous des conditions d'éligibilité à l'attribution de numéros mobiles utilisés à titre « secondaire » telles que précisées par la présente décision ?
Question 4	Comment les opérateurs qui exploitent des numéros mobiles utilisés à titre secondaire peuvent-ils, selon vous, assurer une localisation fiable de l'utilisateur, afin de garantir le respect de la condition de territorialité et le bon acheminement des communications d'urgence ?
Question 7	Que pensez-vous de la proposition de l'ARCEP de mettre fin de la dérogation d'utilisation des numéros à 10 chiffres pour les services de communications de machine à machine en outremer ?
Question 10	Que pensez-vous des évolutions proposées aux conditions d'utilisation des numéros courts de services de renseignements téléphoniques ?
Question 11	Que pensez-vous de l'interdiction de mise en relation vers des services d'urgence pour les services de renseignements téléphoniques ?
Question 14	Que pensez-vous de la création d'une catégorie de codes MCC-MNC exclusivement réservés à la maintenance et la sécurité des réseaux mobiles ?
Question 18	Que pensez-vous de l'utilisation des préfixes RIO fixes en tant que préfixes RIO pour les numéros de services à valeur ajoutée
Question 19	Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage des numéros mobiles en métropole ?
Question 20	Que pensez-vous de l'utilisation des préfixes de routage existants pour les numéros de longueur étendue ?
Question 21	Que pensez-vous de la création de nouveaux préfixes de routage fixes et mobiles en outremer ?

- | | |
|-------------|--|
| Question 22 | Que pensez-vous de la création de codes MSRN en outremer ? |
| Question 23 | Que pensez-vous de la création de nouvelles ressources en numérotation mobiles sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon ? Le stock de numéros mobiles actuellement affectés, qui commencent par 05 08, doit-il être transféré vers le numéro en 07 08 correspondant ? |
| Question 31 | Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés ? |
| Question 34 | Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions de territorialité applicables aux numéros spéciaux et courts ? |

Questions pertinentes pour l'A2C

- | | |
|------------|---|
| Question 1 | Que pensez-vous de la restriction de l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles ? |
| Question 2 | Que pensez-vous de la définition de services minimaux qui doivent être offerts dans le cadre d'un service accessible à travers un numéro mobile ? |

Réponse Q1

A titre préliminaire, l'A2C est favorable à la volonté de l'ARCEP d'apporter des clarifications sur l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles. Nous saluons le fait que la notion d'interpersonnelle soit clarifiée et soutenons cette restriction. Cela renforcera la confiance et la protection du consommateur. En effet, cette mesure devrait contribuer à lutter plus efficacement contre les cas de fraude, les campagnes à des fins publicitaires et les routes grises, pour autant que le cadre du développement des services de communications électroniques utilisant les numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 soit amélioré et développé.

L'A2C est également favorable à la réduction des mauvais usages ou des fraudes des numéros mobiles en 06 et 07 afin de libérer des ressources sur ces tranches.

Effectivement, l'A2C constate l'utilisation répétée de numéros mobiles en 06 et 07 pour des cas d'usage A2P comme la confirmation de rendez-vous ou mot de passe. Ceci est préjudiciable à double titre : d'abord cela crée de la confusion dans l'esprit des consommateurs qui jusqu'ici associent les numéros mobiles à une communication interpersonnelle et ne s'attendent pas à être contactés par un annonceur par ce biais ; mais également nous constatons que l'essentiel des campagnes frauduleuses utilisant les techniques dites de « spam » ou de « SMiShing » se déroulent via des numéros mobiles et non via les numéros courts qui sont pourtant dédiés à la communication A2P et SMS push. Le nombre de signalements au numéro 33700 le démontre. En effet, l'essentiel des fraudes concernent des numéros mobiles en 06 et 07 et non les numéros courts à 5 chiffres.

Afin de limiter ces cas, l'A2C affirme que la raison principale de cette situation pénalisant le consommateur final tient au différentiel tarifaire, du simple au triple conduisant certaines entreprises à utiliser les numéros mobiles en 06 et 07 en lieu et place des numéros courts à 5 chiffres dépendant du plan privé de numérotation géré par l'AF2M. En effet, il est techniquement possible de diffuser des messages sur les numéros mobiles en 06 et 07 en évitant l'utilisation des numéros courts. Ainsi, l'A2C a l'intime conviction que la seule modification du plan de numérotation national ne

permettra pas de réduire le spam, le SMiShing et toute autre technique frauduleuse qui continueront à être dirigés par le truchement des numéros mobiles en 06 et 07.

Par conséquent, au-delà de l'introduction de numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 proposés par l'ARCEP (cf. réponse à la question 5), l'A2C considère nécessaire qu'une analyse des structures de coût sur l'égide de l'ARCEP soit menées afin notamment de déterminer les écarts justifiés entre les tarifications inter-opérateurs A2P et P2P et de mesurer l'impact de ce différentiel sur les fraudes commises avec les numéros 06 et 07. L'A2C soutient par ailleurs comme l'ARCEP, selon son Communiqué de presse du 29 janvier 2015 : <https://www.arcep.fr/actualites/les-communiques-de-presse/detail/n/larcep-place-les-marches-de-la-terminaison-sms-sous-surveillance.html> que les SMS A2P prennent une place croissante dans la numérisation de l'économie et la modernisation des services fournis au public, qui sont des leviers essentiels de compétitivité pour notre pays. Or nous constatons plusieurs freins importants à ce développement :

- une limitation des numéros courts à 5 chiffres (plan privé AF2M) ;
- l'introduction par les opérateurs mobiles MNO et MVNOs de conditions commerciales notamment pour les usages conversationnels contraires à l'innovation et ;
- le maintien structurel des opportunités de fraude avec l'envoi de SMS en masse par le truchement des numéros mobiles en 06 et le 07.

A titre principal, l'A2C soutient la proposition de réserver les numéros mobiles en 06 et 07 à un usage interpersonnel. Toutefois, l'A2C rappelle que les communications entre une entreprise ("éditeur" ou "utilisateur final") recourant au service d'une plateforme technique tierce pour router les messages et/ou les appels et un individu peut aussi relever du champ de la communication interpersonnelle et que l'usage de ces numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 ne saurait exclure la communication interpersonnelle. De nombreux cas d'usage montrent déjà que les plateformes techniques, dans le domaine du service client par exemple, favorisent la communication interpersonnelle. C'est le cas par exemple des plateformes techniques qui mettent en relation un agent des assurances ou un employé d'une agence bancaire avec son client. Nous pensons que de tels cas d'usage sont utiles au public et au développement de l'économie et de la productivité des entreprises en favorisant une communication dans les deux sens par appel et messagerie grâce à la convergence des canaux de communication voix et sms que permet le recours aux numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 et la possibilité de transformer instantanément un message d'information ou une requête d'information en une communication bidirectionnelle à l'instar des communications sur les réseaux sociaux. Nous pensons que l'affectation des numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 à ces plateformes permettra de développer de tels cas d'usage qui relèvent in fine de la communication interpersonnelle, mais qui se feront alors dans un cadre réglementaire assaini.

L'A2C est donc favorable à la clarification du plan de numérotation aux yeux des consommateurs, réservant ainsi les numéros mobiles (numérotation à 10 chiffres en 06 et 07) à des communications entre deux personnes physiques : en d'autres termes, réservant les numéros mobiles à des usages autres que ceux concourant directement à la réalisation d'une activité commerciale entrant dans l'objet social d'une entreprise ou à la réalisation d'une mission de service public d'une administration et/ ou d'un établissement public, affectataire de numéro ("éditeur" ou "utilisateur final") avec lequel l'attributaire de numéro ("opérateur de communications électroniques" ou plateforme technique) a conclu un contrat de fourniture de services de communications électroniques, incluant l'affectation de ressources en numérotation. De tels usages, qui peuvent être également considérés comme un service de communication interpersonnelle, relèveraient de l'utilisation de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique (numérotation à 10 chiffres en 09). Nous présenterons nos propositions dans le cadre de la réponse à la question 5.

Enfin, à titre transitoire, L'A2C recommande à l'ARCEP de laisser un délai raisonnable qui ne pourra pas excéder 9 mois pour la migration de service existant vers les numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 proposés par l'ARCEP.

L'A2C recommande à l'ARCEP d'accorder le droit à certains services, lorsqu'ils sont explicitement reconnus par l'ARCEP comme techniquement incompatibles avec l'utilisation de numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, de continuer d'être opérés avec des numéros mobiles en 06 et 07. Selon notre définition et en amont de la question 2, la mise en place, sur des accès mobiles, de services à valeur ajoutée tel que des messageries vocales ou texte évolué sous la forme d'un assistant personnel ne rentrent pas, pour l'A2C, dans la définition d'une plateforme et sont donc autorisés sur les numéros mobiles principaux ou secondaires.

Réponse Q2

L'A2C n'a pas d'observation à formuler sur les services minimaux qui doivent être offerts à travers un numéro mobile, à savoir : un service de téléphonie et un service de messagerie à minima selon le protocole SMS.

Question 5

Que pensez-vous de la création de la catégorie des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique ?

Réponse Q5

L'A2C soutient la création d'une nouvelle catégorie de numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 utilisables pour les échanges avec une plate-forme technique permettant notamment le développement des cas d'usages suivants :

- Des services A2P : confirmation de rendez-vous ;
- Des services P2A : contact d'un magasin pour connaître la disponibilité d'un produit ;
- Des services P2A2P : mise en relation d'un téléconseiller avec son client, mise en relation d'un chauffeur VTC avec son client, mise en relation d'un livreur avec son client.

La nouvelle catégorie de numéros polyvalents réservés aux services ci-dessus permettra une clarification du plan de numérotation aux yeux des consommateurs, évitant ainsi un amalgame entre les appels/messages entre deux personnes physiques utilisant les numéros mobiles en 06 et 07, et les messages émis par l'intermédiaire de plateformes techniques utilisant les numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, qui peuvent être également par nature des communications interpersonnelles, comme le démontrent les exemples ci-dessus.

La position de l'A2C est notamment fondée sur la définition de la communication interpersonnelle résultant du considérant 17 du Code Européen des Communications Electroniques et de l'article L 32.6° du code des Postes et Communications Electroniques qui définit limitativement trois catégories de communications électroniques. L'A2C tient à souligner également que le concept de plateforme technique n'est défini par aucun texte réglementaire. Au vu de la définition que nous proposons au paragraphe -Définitions- en introduction de notre réponse, il apparaît qu'en qualité d'intermédiaire dans la relation entre l'entreprise utilisatrice (« éditeur » ou « utilisateur final ») et ses utilisateurs, professionnel ou consommateur, le seul rôle de la plateforme technique consiste à acheminer des messages textes et vocaux et que ce rôle n'est pas accessoire à un service principal pour l'opérateur de communications électroniques, qui agit indépendamment de l'entreprise ou l'administration utilisatrice (« éditeur » ou « utilisateur final »).

Dans ce contexte de développement de l'économie numérique, Il est essentiel de permettre une convergence voix/sms et l'adaptation technique des canaux de communications aux besoins de communications électroniques des entreprises en permettant de transformer un message unidirectionnel en messages bidirectionnels,

sans que le cadre réglementaire soit un frein. En effet, présentement, selon qu'il s'agirait d'un message bidirectionnel ou unidirectionnel, il y aurait lieu dans le premier cas de faire usage des numéros polyvalents en de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, dépendant du plan de numérotation national géré par l'ARCEP et dans le second cas, des numéros courts dépendant du plan privé des opérateurs mobiles gérés par l'AF2M.

Qui plus est, l'offre actuelle de push SMS commercialisée par les opérateurs mobiles au moyen de numéros courts dépendant de leur plan privé est obsolète.

Cette offre datant de plus de dix ans, n'a quasiment pas évolué depuis et ne répond plus aux besoins du marché, en raison notamment :

- De numéros à 5 chiffres qui constituent une ressource limitée en termes de numérotation ;
- D'offres techniques hétérogènes : des débits par numéro, une option OAdC non disponible chez tous les opérateurs mobiles MNOs et MVNOs;
- De structures tarifaires complexes et inadaptées ;
- De règles déontologiques propres à chaque opérateur mobile MNO et MVNO.

Ainsi, la plupart des numéros courts sont mutualisés entre plusieurs entreprises utilisatrices ("utilisateurs finaux" "éditeurs"), ce qui en soit porte préjudice au consommateur ("utilisateur") en matière de conformité avec le RGPD et avec l'article L 34-5 du CPCE, puisque les « stops » (encore appelés « opt-out ») et les « contacts » ne sont pas traités de manière fiable.

L'A2C estime qu'il est essentiel que cette catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique puisse également accueillir l'usage A2P qui constitue une grande partie du marché CPaaS.

Cela permettra de favoriser l'innovation et le développement de nouveaux usages comme indiqué ci-dessus, en répondant aux différents cas d'usage à partir d'une seule et unique ressource en numération.

A cet effet, un certain nombre de conditions sont nécessaires :

- Disposer de débits suffisants de la part de tous les opérateurs mobiles, MNOs et MVNOs ; ceux-ci devant être associés à un accès, indépendamment des ressources en numérotation attribuées ;
- Bénéficier d'une option OAdC de tous les opérateurs mobiles, MNOs et MVNOs ;
- Pouvoir déroger à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés comme préconisé dans notre réponse à la question 30.

Plus globalement et pour que l'ensemble du marché puisse se développer autour de cette catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique trois conditions sont indispensables :

- Bénéficier d'offres techniques et tarifaires raisonnables de la part des opérateurs mobiles proposés sur la base des coûts d'interconnexion ;

- Mettre en place un encadrement déontologique adapté tel qu'un référentiel des numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique à l'instar de ce qui a été fait pour les numéros SVA ;
- De permettre l'utilisation des numéros polyvalents quelle que soit la taille des entreprises afin de soutenir l'activité des PME.

Dans l'hypothèse, où l'ARCEP ne donnerait pas une suite favorable aux recommandations de l'A2C sur la mise en œuvre généralisée des numéros polyvalents telles qu'exposée ci-dessus pour les usages professionnels opérés par les plateformes techniques, alors l'A2C recommande que le plan de numérotation privé de numéros courts à 5 chiffres actuellement géré par l'AF2M soit repris par l'ARCEP et que les numéros courts puissent être étendus à 7 chiffres.

D'autre part, il sera nécessaire d'éduquer les consommateurs afin qu'ils associent la catégorie des numéros polyvalents à des appels et/ou messages d'entreprise à caractère innovant. La communication de ce changement va requérir une certaine pédagogie afin que l'esprit des consommateurs associe les numéros en 09 à la communication d'entreprise innovante, non surtaxé. A ce titre, les Pouvoirs Publics devront engager une campagne de communication institutionnelle à l'endroit des consommateurs.

Bien évidemment, l'A2C ne s'oppose pas à l'introduction d'une nouvelle offre opérateur conversationnelle sur le RCS, qui est une nouvelle technologie de communication interpersonnelle à côté des offres SMS initiée par Google.

Question 6

Que pensez-vous de la modification des conditions d'utilisation des numéros mobiles de longueur étendue, qui aura pour effet d'utiliser uniquement ces derniers pour l'identification des accès mobiles destinés à la fourniture exclusive d'un service d'accès à internet ?

Réponse Q6

L'A2C est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée.

Question 8

Que pensez-vous de la proposition de l'ARCEP de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue ?

Réponse Q8

L'A2C est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée.

Question 9

Que pensez-vous de la proposition de l'ARCEP de recourir à des numéros polyvalents de longueur étendue ou de numéros mobiles de longueur étendue en vue de fournir des services innovants ?

Réponse Q9

Précision à apporter sur un type de service innovant (dans le domaine du M2M et de l'IoT) qui ne pourrait pas être porté par un polyvalent à 10 chiffres.

En quoi ces services innovants seront-ils différents des nouveaux usages autorisés par la catégorie des numéros polyvalents à 10 chiffres ?

Question 12

Pour quels usages serait-il pertinent d'autoriser un service de messagerie SMS, en complément d'un service voix, sur des numéros courts généralistes et des numéros de services de renseignements téléphoniques ? Quels garde-fous devraient alors être définis, le cas échéant, afin de protéger au mieux les consommateurs ?

Réponse Q12

Selon L'A2C, la question est pertinente pour les cas de service client, afin que le consommateur puisse répondre par SMS sur le même numéro court à 4 chiffres, à titre d'exemples : Pôle Emploi (3949) ou les taxis G7 (3607).

En terme de garde-fous, l'A2C propose l'interdiction de la surtaxe sur ces numéros courts généralistes, afin d'assurer la protection du consommateur,

tout en excluant le cas du Don par SMS, déjà autorisé avec des numéros courts à 5 chiffres débutant par 92. En effet, la convergence Voix et SMS surtaxé simplifierait la communication au public des Associations à but non lucratif, reconnue d'utilité publique, recourant au don par SMS pour financer leurs actions philanthropiques. Ex : le numéro 92 110 du Sidaction ouvert à la voix pour les promesses de Don et au SMS surtaxé pour les Dons sur facture Opérateur.

Question 13 Que pensez-vous des évolutions envisagées par l'Autorité relatives aux conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateurs mobiles ?

Réponse Q13

L'A2C considère que la décision n°2018-0881 sur la gestion des codes MCC-MNC est une décision pertinente eu égard aux obligations de gestion efficace des ressources. Il convient de notre point de vue de stipuler dans quelles conditions les opérateurs titulaires de radiofréquences sont dans l'obligation de proposer un contrat d'accès/d'interconnexion permettant directement ou indirectement d'avoir accès au réseau des opérateurs titulaires de radiofréquences notamment pour garantir l'existence d'un marché concurrentiel avec un nombre suffisant de Full MVNO, à savoir la fourniture d'une lettre d'intention de négociation de contrat entre l'opérateur de radiofréquence et le demandeur, permettant à ce dernier d'obtenir un code MCC-MNC temporaire avant que d'obtenir son attribution définitive dès la signature du contrat avec l'opérateur titulaire de radiofréquences.

Question 15 Que pensez-vous de la réduction de la granularité des tranches attribuées par l'Autorité ?

Réponse Q15

L'A2C est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée.

Question 16

Que pensez-vous de la diminution de la période maximale de gel autorisée ?

Réponse Q16

Dans le principe, l'A2C est favorable à la diminution de la période de gel, cependant l'A2C considère que les délais proposés sont trop courts, eu égard aux plaintes qui pourraient émerger suite à une réaffectation de numéros trop rapide. Aussi l'A2C propose que la période de gel reste fixée à 3 mois minimum.

Question 17

Que pensez-vous de la définition d'une durée minimale d'affectation d'un numéro ?

Réponse Q17

L'A2C est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée.

Question 24

Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros spéciaux d'accès de services de données ?

Réponse Q24

L'A2C est favorable à la suppression des numéros spéciaux d'accès de services de données afin que cette tranche de numéros qui n'est plus utilisée pour les services initialement envisagés puissent être attribuée à d'autres services dans un souci d'optimisation des ressources du plan de numérotation.

Question 25 Que pensez-vous des modifications proposées des règles d'attribution ?

Réponse Q25

L'A2C est favorable au dispositif qu'entend mettre en place l'ARCEP s'agissant des règles d'attribution des ressources en numérotation.

Question 26 Que pensez-vous des modifications des conditions de transfert des ressources ?

Réponse Q26

L'A2C est favorable aux modifications que souhaite apporter l'ARCEP aux conditions de transfert des ressources, sous réserve de l'introduction d'une dérogation en cas de réorganisation juridique interne de l'attributaire des ressources en numérotation. En effet, en cas de fusion, apport, scission entre sociétés dont le capital social est contrôlé directement ou indirectement au sens de l'article L 233-3 du code de commerce par la même société, la société attributaire ne devrait pas être soumise à l'obligation de rapporter à l'ARCEP la preuve que l'affectataire lui a demandé le transfert des ressources en numérotation.

Question 27 Que pensez-vous des modifications des conditions de restitution de ressources auprès de l'Autorité ?

Réponse Q27

L'A2C est favorable à la décision proposée relative à l'obligation pour l'opérateur receveur de fournir un document émanant de l'APNF ou du GIE de portabilité mentionnant le nombre de numéros portés en cas de restitution de ressources en numérotation.

Question 28

Que pensez-vous de l'obligation de fournir un contact en charge des données pour les services de renseignements ?

Réponse Q28

L'A2C est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée.

Question 29

Que pensez-vous des précisions apportées aux conditions d'éligibilité ?

Réponse Q29

L'A2C souhaite apporter les deux éclairages suivants quant aux conditions d'éligibilité :

- S'agissant des numéros polyvalents de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 dont les affectataires seront in fine des entreprises ("éditeur" ou "utilisateur final"), la condition de territorialité ne nous semble pas pertinente, dans la mesure où les opérateurs de communications électroniques, attributaires des numéros, peuvent les affecter à des entreprises clientes non immatriculées en France mais dont les utilisateurs et/ou clients sont basés en France. Ainsi, le cas de l'e-commerce pour lequel les clients finaux sont en France mais l'affectataire n'est pas basé en France (exemple www.booking.com)
- Par ailleurs, les restrictions applicables aux systèmes automatisés doivent être reconsidérées à la lumière de notre réponse à la question 30.

De plus, L'A2C recommande à L'ARCEP, lorsque l'affectataire est in fine un éditeur de logiciels, notamment de CRM (gestion de la relation client) ou un site en ligne offrant des solutions de type CPaaS à des TPEs, de permettre à cet affectataire de lier son service à l'utilisation d'un numéro polyvalent de racine 0937, 0938, 09390 à 09394 spécifique et d'en proposer l'usage à un client entreprise dénommé. Cette mesure permettra une meilleure gestion des ressources, un magasin ou un restaurant unique n'aura pas à monopoliser 1000 numéros alors qu'un seul suffit, et permettra de multiplier les usages. L'attributaire des numéros devrait obligatoirement en pareil cas (I) s'assurer que le contrat de service de l'affectataire avec son client entreprise autorise son client entreprise à porter son numéro soit vers un autre affectataire soit vers un autre attributaire et devrait agréer ce portage lorsqu'il serait demandé et (II) s'assurer que l'affectataire ait une relation contractuelle directe avec le client entreprise utilisateur de son service faisant l'objet d'un contrat écrit reprenant les dispositions énoncées au (i).

Enfin, pour la bonne compréhension des textes, l'A2C préconise une réécriture complète des conditions d'éligibilité en tenant compte des observations ci-dessus dans le nouveau plan de numérotation sans référence à la décision n°2018-0881.

Question 30

Que pensez-vous du rétablissement envisagé des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages ?

Réponse Q30

Référence est faite à la décision de l'ARCEP n° 2018-0881 qui définit le système automatisé comme étant "des systèmes émettant des appels ou des SMS/MMS de manière automatique vers plusieurs destinataires conformément aux instructions établies pour ce système".

L'A2C n'est pas opposée au rétablissement des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages dès lors que soit prévue une dérogation pour les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme lorsque le consentement explicite de l'utilisateur a été préalablement recueilli. L'interdiction des systèmes automatisés ne doit en effet viser que les systèmes d'émission d'appels ou de messages préjudiciables aux consommateurs tels que les systèmes d'appel vocal prédictif automatique de type « robotcall ».

Il semble à l'A2C parfaitement légitime que les entreprises opérant des systèmes automatisés puissent dorénavant fonctionner sur la base de numéros polyvalents qui permettront à chaque magasin / agence d'envoyer des messages de marketing ou des notifications auprès de leurs clients et d'en collecter les réponses, pour autant que ces messages soient à destination d'une base de numéros collectés avec un consentement; un « opt-in » explicitement collecté au préalable étant requis en cas de message marketing, cet « opt-in » étant considéré comme implicitement collecté en cas de message de notification. Dans ce cadre, il n'y a pas lieu d'appliquer un quelconque ratio d'équivalence entre les appels entrants et les appels sortants ou de nombre de destinataires minimal.

Question 32

Que pensez-vous de la définition des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic et des précisions proposées ?

Réponse Q32

Avec la dérogation introduite à la réponse 30, l'A2C est favorable à la définition des exceptions.









Question 33

Que pensez-vous de la création des deux numéros à fonctionnalité banalisée pour le suivi de la consommation et la consultation de messagerie ?

Réponse Q33




L'A2C est favorable à cette proposition qui est dans l'intérêt du consommateur. L'A2C souhaite toutefois ajouter une suggestion : nous demandons aux opérateurs de téléphonie mobile la création d'une API standardisée d'accès aux messageries vocales, afin de faciliter et d'harmoniser la dépose vocale et de réduire les abus.




























Annexe 1 : Cas d'usage non exhaustifs CPaaS et CCaaS

Cas d'usage	 SMS Outbound	 SMS Inbound	 2 Way SMS	 OTT	 RCS			
Confirmation de rendez-vous								
Confirmation de livraison								
Relance client pour paiement de facture								
Renouvellement de souscription								
One Time Password								
Authentification client								
Enquête Client								
Demande de contact service client								
Communication entre chauffeurs et clients								
Information d'usage								
Campagne de communication								
Re-targeting								
Notification d'incident								
KYC								
Service Client								
Communication entre loueurs et clients								
Communication entre vendeur et acheteurs								
Communication livreurs et clients								
Vote et sondage								
Contact d'une succursale								
Réservation de voiture								
Disponibilité de stock								
	Canal limité							
	Canal utilisable							
	Canal de référence							
	Croissance importante prévue sous 3 ans							

Annexe 2 : Cas d'usage d'aujourd'hui et de demain, grâce au nouveau plan de numérotation

Légende

	Aujourd'hui - Usage limité
	Aujourd'hui - Usage important
	Demain - Croissance forte anticipée

	Cas d'usage	SMS	RCS	Messageries privées	email	Vocal	Exemples de cas d'usage par SMS
MARKETING	A2P - Message promotionnel déclenché au niveau "national" d'une enseigne <i>sans</i> interaction						SportPourTous – jusqu'à 50% de réduction ce week-end dans tous nos magasins avec votre carte de fidélité. STOP au 36200
	A2P2A - Message promotionnel déclenché au niveau "local" d'une enseigne <i>avec</i> interaction						SportPourTous – jusqu'à 50% de réduction ce week-end dans votre magasin de la Baule. Une question ? Répondre par SMS pour chatter avec un conseiller ou bien appel vocal. STOP pour ne plus recevoir de SMS.
SERVICE CLIENT	A2P - Notification en tout genre déclenchée au niveau "national" d'une enseigne / administration <i>sans</i> interaction						MegaOptical – cher monsieur Leblanc, vos lunettes sont disponibles dans votre magasin du boulevard Haussman. Merci pour votre confiance. FreeDoctor – votre rendez-vous est confirmé pour lundi 10 Janvier à 16h. Merci de vous munir de votre passe vaccinal.
	A2P2A - Notification en tout genre déclenchée au niveau "local" d'une enseigne / administration <i>avec</i> interaction						MegaOptical – cher monsieur Leblanc, vos lunettes sont disponibles. Une question ? Répondre par SMS pour chatter avec un conseiller ou bien appel vocal. FreeDoctor – votre rendez-vous est confirmé pour lundi 10 Janvier à 16h. Merci de vous munir de votre passe vaccinal. Merci de répondre par SMS ou appel vocal si vous souhaitez annuler.
SERVICE CLIENT	P2A2P - Discussion / chat avec un service client au Niveau "national" d'une enseigne / administration						- Bonjour - Bonjour, que puis-je faire pour vous aider aujourd'hui? - Ma commande X2B345 est arrivée endommagée - Sincèrement désolé, nous allons régler cela très vite
	P2A2P - Discussion / chat avec un service client au Niveau "local" d'une enseigne / administration						- Bonjour - Bonjour madame Deschamps, que puis-je faire pour vous aider aujourd'hui? - Il y a un souci sur la robe que j'ai achetée samedi - Sincèrement désolée, pouvez-vous passer au magasin ce soir ? - A quelle heure fermez-vous déjà ?