



Réponse de Remmedia à la consultation publique de l'ARCEP sur le plan national de numérotation et des règles de gestion

Février 2022

Remmedia remercie l'Autorité d'avoir ouvert à une consultation publique son projet d'évolution du plan de numérotation téléphonique et de ses règles de gestion (consultation publique conduite du 7 décembre 2021 au 18 février 2022)

Le présent document constitue la réponse de l'opérateur Remmedia à la consultation publique de l'ARCEP mentionnée plus haut.

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 ?

La confiance attachée aux numéros mobiles doit être protégée. Nous considérons cette proposition comme positive en ce sens.

Toutefois, dans le cadre de la convergence des solutions de téléphonie d'entreprise et de l'essor des communications unifiées, il nous semble indispensable de conserver la possibilité par des plateformes de services innovants d'attribuer des numéros mobiles de manière temporaire à des personnes physiques ou morales identifiées et dont l'attribution peut être historisée et identifiable *a posteriori*.

Afin de s'inscrire dans les objectifs des propositions de l'ARCEP, il conviendrait alors de définir le minimum de temps pour une attribution temporaire du numéro à une personne physique ou morale par le moyen de ces plateformes. Dans l'usage, nous constatons qu'une attribution de 24h est satisfaisante. Plus largement, il semble nécessaire de définir (i) la nature même de plateforme technique, (ii) la notion d'utilisateur et (iii) les conditions d'utilisations pour celles concernées par une éventuelle exception.

Les plateformes de type « numéros mobiles secondaires », « numéro/bureau pro dématérialisé », « call-tracking » sont quelques exemples de plateformes auxquelles nous nous référons pour cette préconisation. En effet, ces types de plateformes et d'autres sont de plus en plus sollicitées par des entreprises (de PME à grands groupes) et les services valorisés.

Il serait dommageable d'en impacter l'essor, dont la valeur ajoutée est reconnue, et pas seulement limitée à l'usage de numéros mobiles utilisés à titre « secondaire ».

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 ?

Celles-ci s'inscrivent dans la lignée des préconisations effectuées dans nos réponses aux questions 2 & 3.

Question 10. Que pensez-vous des évolutions proposées aux conditions d'utilisation des numéros courts de services de renseignements téléphoniques ?

Au cours des dernières années, les services de renseignements téléphoniques ont vu la fin de la liberté tarifaire qui leur était accordée jusque là en contrepartie d'une limitation des services éligibles.

Aujourd'hui, cela n'est plus le cas et les tarifs services de renseignements téléphoniques sont régis par les mêmes paliers que tout autre numéro SVA.

Par ailleurs, l'essor des services de recherche sur internet ont apporté une concurrence significative avec des possibilités de services non accessibles aux services de renseignements téléphoniques. A ce sujet,

il est intéressant de noter que dans sa décision 19-D-26, l'Autorité de la Concurrence a montré le lien étroit entre les services de renseignements téléphoniques et les services d'annuaires en ligne, dont certains services de Google. La même décision montre comment Google en particulier intensifie ses actions et le développement d'activités autour de la recherche de professionnels, via des services d'annuairistes et de mise en relation.

Certains des services d'annuairistes en ligne ont pour objectif de permettre à leurs utilisateurs d'obtenir, entre autres informations les coordonnées de professionnels, d'une société ou d'un organisme public ou privé. Plusieurs assertions de la décision mentionnée ci-avant soulignent le caractère proche et concurrentiel des annuaires en ligne et des services de renseignements téléphoniques sur base de numéros de type 118 XYZ. Il pourrait être considéré que Google est en train de reproduire en quelque sorte le service universel sur le segment des professionnels.

Dans le même temps, les services de renseignements téléphoniques permettent une recherche d'information facilitée, et assistée par un agent, pour l'internaute, pour lequel internet et la recherche d'informations sur le réseau peut représenter une gageure.

Dans ce contexte, nous considérons l'élargissement des services éligibles aux services des renseignements téléphoniques comme une évolution indispensable à leur pérennisation.

Dans le cas contraire, le non-élargissement des services éligibles conduirait à une fin des services de renseignements téléphoniques, et à une situation de quasi-monopole des services d'annuaires en ligne et des acteurs de l'internet, essentiellement nord-américains ; créant ainsi un nouveau monopole plus de 15 années après l'ouverture à la concurrence des services de renseignements téléphoniques.

Dans ce contexte, il serait intéressant de permettre aux services de renseignements téléphoniques d'enrichir les informations délivrées aux utilisateurs du service.

Au regard des objectifs d'innovation et de compétitivité dans le secteur des communications, les services de renseignements téléphoniques pourraient être autorisés à proposer à l'appelant les horaires d'ouverture et les modalités d'accès du professionnel dont les coordonnées ont été demandées, mais aussi des informations ou opérations complémentaires, pouvant se substituer ou non à la mise en relation téléphonique ou toutes autres informations en lien avec la recherche de l'appelant, dans le respect de neutralité du CPCE.

Nous pensons que restreindre les nouveaux services éligibles à la seule dispensation des horaires et des modalités d'accès ne suffirait pas à faire face à la position hégémonique des annuaires en ligne dont la stratégie de monétisation est aussi basée sur une offre payante pour les entreprises. Elargir le champ des possibles pour les services de renseignements téléphoniques comme mentionné ci-avant permettrait de rétablir un équilibre dans les règles de concurrence et les moyens accessibles aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques.

Corollairement à l'élargissement des services éligibles et comme préconisé par l'ARCEP, il est important de préciser plus encore la qualité des services accessibles via les services de renseignements téléphoniques pour garantir l'utilisation de ces services et éviter de possibles fraudes. Les restrictions proposées par l'ARCEP sont pertinentes.

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 ?

Le domaine de la Relation Client enregistre depuis plusieurs années des évolutions significatives telles que la digitalisation et l'essor des approches multi/omnicanales ; les utilisateurs et les clients attendent des expériences fluides et choisissent naturellement le media qui leurs convient le mieux. L'intolérance croissante aux irritants engendre également des consommateurs qui deviennent impatients et souhaitent des réponses immédiates quelque soit le media d'interaction. Il est coutume de dire que c'est désormais l'entreprise qui est le canal.

Le fait d'attribuer aux numéros courts la possibilité de service de messagerie SMS, renforcé par les technologies RCS, en complément d'un service voix s'inscrirait dans cette évolution et permettrait aux entreprises concernées de fluidifier l'expérience client et d'avoir un moyen additionnel intéressant de convergence et d'expérience multicanale attractive.

Il est important de relever que l'intérêt pour les numéros courts est toujours d'actualité par les facilités mnémotechniques qu'ils offrent.

Compte tenu de la palette des numéros courts, ceci devrait concerner l'ensemble des modalités de tarifications pour ne pas induire de distorsion sur les services accessibles aux clients des entreprises concernées. En effet, restreindre cela aux tarifications gratuites ou banalisées mettraient certaines entreprises face à un choix : étendre ses possibilités d'amélioration de la relation client ou renoncer à la tarification majorée.

Question 17. Que pensez-vous de la définition d'une durée minimale d'affectation d'un numéro ?

L'attribution temporaire de ressources en numérotations est à la base de l'innovation et de la proposition de valeur de certains services. Définir une durée minimale pourrait impacter significativement certains d'entre eux.

Les problématiques soulevées dans la consultation par l'ARCEP (ex. l'utilisation de numéros, généralement mobiles...amènent parfois les utilisateurs à ne plus pouvoir être en mesure d'être joint ou de répondre à un message reçu) pourraient être circonscrites par des solutions alternatives comme la persistance / remanence du couple appelant/appelé par exemple.

- Fin -