



# Réponse du groupe Sinch à la consultation ARCEP

## Table des matières

<b>Table des matières .....</b>	<b>2</b>
<b>Présentation du groupe Sinch.....</b>	<b>3</b>
<b>Questions non pertinentes pour le groupe Sinch.....</b>	<b>6</b>
<b>Questions pertinentes pour le groupe Sinch.....</b>	<b>8</b>

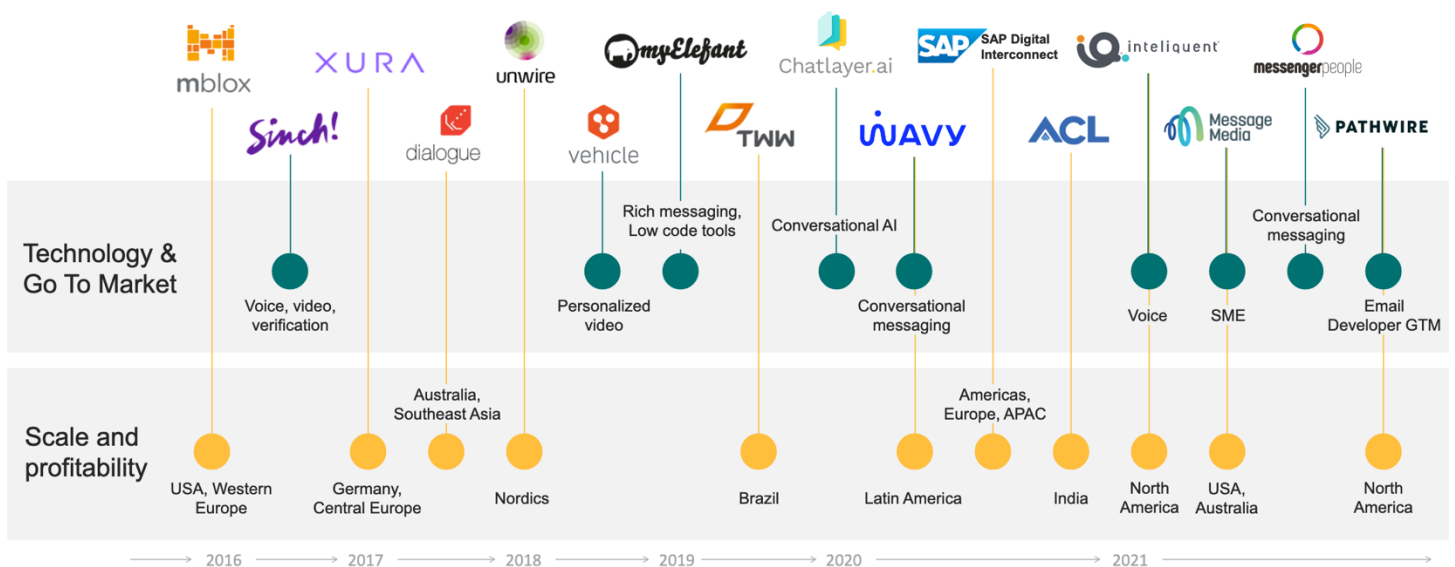
## Présentation du groupe Sinch

Sinch est le leader européen sur le marché des plateformes de communication cloud as a service. Le groupe Sinch travaille dans 191 pays, son siège social est à Stockholm, en Suède, et est présent localement dans plus de 50 pays.

Les solutions Sinch rapprochent les entreprises et les particuliers avec des outils permettant un engagement personnel.

Sa plate-forme de communication cloud leader permet aux entreprises d'accéder à tous les téléphones mobiles de la planète, via les SMS, les canaux de messagerie OTT, les emails, la voix et la vidéo.

Évolution technologiques et acquisitions du groupe Sinch entre 2016 et 2021 :



Partenaire de plus de 500 opérateurs mobiles dans le monde, sa plate-forme achemine les communications critiques pour bon nombre des plus grandes entreprises et organisations publiques du monde.

## Résumé de la réponse du groupe Sinch

Le groupe Sinch est en grande partie favorable aux préconisations de l'ARCEP dans le cadre de ce nouveau plan de numérotation.

En effet, nous sommes favorables à la création d'une nouvelle tranche de numéros polyvalents affectés aux usages innovants et permettant une convergence voix et SMS dissociée des numéros mobiles réservés aux usages P2P et qui correspondent à un besoin du marché.

Il nous est cependant important d'attirer votre attention sur certains points pour que la transition et la mise en place des tranches de numéros polyvalents :

- Disposer des mêmes capacités techniques que les numéros mobiles pour répondre aux cas d'usages en mobilité
- Gérer les communications entrantes et sortantes au sein de l'union européenne/à l'international
- D'augmenter à 2 ans la durée de migration des services existants sur tranche des numéros polyvalents (09)

Concernant les spécificités techniques et d'utilisation de cette nouvelle catégorie, le groupe Sinch s'aligne sur les demandes de l'A2C

« 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 le groupe Sinch

Le groupe Sinch 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 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 ?
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 8	Que pensez-vous de la proposition de l'ARCEP de créer une catégorie de numéros polyvalents de longueur étendue ?
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 13	Que pensez-vous des évolutions envisagées par l'Autorité relatives aux conditions d'attribution des codes MCC-MNC d'opérateurs mobiles ?

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

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

Le groupe Sinch est favorable à la position de l'ARCEP de restreindre l'usage des numéros mobiles à l'usage interpersonnel.

Cependant, il est nécessaire de prendre en compte des exemptions sur des usages qui nécessitent soit techniquement soit dans leur nature de service public/usage à utilité publique.

En outre, nous tenons à apporter en élément d'informations le fait que certaines communications interpersonnelles peuvent transiter par des systèmes automatisés – comme les usages liés aux métiers en mobilités (agents immobiliers, plombier, techniciens d'interventions) – ou un système gérant l'absence ou d'envoi de notifications automatisé peut être mis en place sur des numéros mobiles car il est nécessaire que les communications soient acheminées sur les mobiles des agents/techniciens/personnes en interventions.

Enfin, il est nécessaire afin de restreindre les numéros mobiles à l'usage P2P que les numéros en 09 soient au moins aussi efficaces, compatibles et opérables que les numéros mobiles notamment sur leur couverture et la capacité à communiquer (voix/SMS) à l'international/en union européenne.

En complément, le groupe Sinch s'aligne sur les demandes de l'A2C sur les numéros polyvalents :

“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 surtaxée. 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. »

## Réponse Q2

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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

Le groupe Sinch est favorable à la création de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique.

Nous constatons en effet qu'il existe un besoin sur des solutions de numéros polyvalents connectés à des systèmes informatiques (type CRM, outils de gestions logistiques, ERP...). Nous pensons notamment aux cas d'usages liés aux services de livraisons en ligne, aux services de transports en ligne ainsi qu'aux interventions personnes via des sociétés de mise en relation.

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 étendue ?

## Réponse

Le groupe Sinch souhaite de plus amples informations sur les cas innovants envisagés avant de pouvoir s'exprimer favorable ou défavorable sur les cas d'usages et spécificités techniques des numéros étendus.

En complément, il nous semble important si de tels numéros sont mis en service de s'assurer de leur bon fonctionnement, du bon format et de leur bonne interconnexion technique avec les autres pays au sein de l'union européenne.

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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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 termes de garde-fous, l'A2C propose l'interdiction de la surtaxe sur ces numéros courts généralistes, afin d'assurer la protection du consommateur. »

Question 15

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

## Réponse

Le groupe Sinch est favorable à la position exprimée par l'ARCEP et confirme son soutien sur la décision proposée car celle-ci permettra de mieux s'adapter aux besoins d'acteurs comme le groupe Sinch pour qui une réduction de la granularité permettra une meilleure gestion des ressources et allocations des numéros.

Question 16

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

## Réponse

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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 soit fixée à 3 mois.»

Question 17

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

## Réponse

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

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

Question 25

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

## Réponse

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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 serait pas 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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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 28

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

## Réponse

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

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

- S'agissant des numéros polyvalents 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, les affectent à des entreprises clients basés en France, mais également en Europe et au-delà. Une telle restriction impossible à mettre en œuvre techniquement serait de surcroît contraire au droit européen.
- Par ailleurs, les restrictions applicables aux systèmes automatisés doivent être reconsidérées à la lumière de notre réponse à la question 30, aux termes de laquelle l'A2C préconise une définition des systèmes automatisés limitée au système d'appel vocal automatique de type "robotcall".

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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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 est favorable aux restrictions imposées aux systèmes automatisés en matière de nombre de numéros destinataires et de ratios entre appels entrants et appels sortants, pour autant que ces restrictions ne soient applicables qu'aux appels et messages provenant de systèmes automatisés à destination de numéros n'ayant pas fait l'objet d'un « opt-in ». En d'autres termes, l'A2C souhaite que la définition des systèmes automatisés soit précisée pour ne viser 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

Le groupe Sinch est tout à fait favorable à l'exemption faite sur les cas d'usages voicebot/chatbot cependant nous souhaiterions plus d'éclaircissement sur la définition de l'ARCEP sur les systèmes automatisés.

Nous notons aussi la volonté de l'ARCEP d'encadrer plus fortement les volumétries de messages émis/reçus et souhaitons vous faire part de certaines de nos réserves sur le sujet.

Par exemple nous pensons que le ratio autorisé sur les systèmes automatisés est en place tel qu'énoncé présente un risque de brider les usages qui se développent sur les ressources téléphoniques et cela pourrait favoriser le développement des canaux et solutions alternatives (mobile apps, web interface, OTTs...).

De nombreux cas d'usages ne respectent pas la limite message émis/messages reçus comme les cas de rappels de rendez-vous, les échanges d'informations automatisés, les services d'urgences ou les cas de notifications régulières, cas d'usages qui se démocratisent sur le marché.

C'est pourquoi, nous sommes favorables aux restrictions énoncées sur la partie voix mais pensons qu'il serait pertinent de ne pas limiter les volumes sur les usagers « opt-in » notamment sur les usages SMS car cela risque de fortement limiter l'innovation et d'impacter négativement l'adoption technologique.

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

Le groupe Sinch s'aligne sur la position de l'A2C :

« 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. »