

## **Contribution du GPMSE TELESURVEILLANCE à la consultation publique sur le projet de décision relatif à la réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts (Avr-Juin 2012)**

Le GPMSE Télésurveillance répond à ce projet de décision au nom de ses adhérents représentant les principaux acteurs du marché de la télésurveillance (Particuliers, PME/PMI, Industrie, Commerce, Banques,...).

Les sociétés de télésurveillance ont été utilisatrices des numéros 08AB dès leur mise en exploitation par les opérateurs.

La capacité de ces tranches de numéros à apporter plus de solutions en termes de continuité de services a tout naturellement conduit les télésurveilleurs à utiliser, dans les dialogues Machine to Machine, ces numéros dans leurs approches de service et leurs modèles économiques.

La spécificité des appels Machine to Machine de la télésurveillance ou de la monétique relève du fait que les appels sont considérés comme courts, avec une durée moyenne de 15 à 25 secondes.

### **Synthèse des questions**

#### **Question n° 1.**

**Que pensez-vous d'une tarification de la composante « S » identique pour tous les opérateurs au départ desquels le numéro est accessible ? De quelle manière envisagez-vous de définir le socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ ?**

Pour une meilleure lisibilité et transparence vis-à-vis du consommateur nous sommes favorables à ce que la composante S soit identique quelque-soit l'opérateur et à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile.

Pour la seconde partie de votre question, nous laissons les opérateurs y répondre.

#### **Question n° 2.**

**Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?**

En tant qu'éditeurs nous sommes favorables à cette granularité très ouverte suivant la valeur faciale des paliers tarifaires. Cela couvrira probablement une grande majorité des besoins du marché.

La lisibilité tarifaire devient très importante pour l'appelant dans ce cas.

Soit par l'annonce tarifaire lors de l'appel

Soit contractuellement dans le cas des communications MtoM

Il ne semble pas que les différentes études actuellement engagées sur la charte graphique d'identification tarifaire des numéros SVA aient pris en compte cette granularité.

#### **Question n° 3.**

**La création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?**

Nous ne sommes pas utilisateur ou demandeur de cette catégorie de numéros.

Il nous semble que ce point doit-être extrait de ce projet de décision et remis dans une consultation ultérieure. Le marché est-il demandeur ?

**Question n° 4.**

**Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?**

Nous ne sommes pas utilisateur ou demandeur de cette catégorie de numéros.

**Question n°5.**

**Que pensez-vous d'interdire l'utilisation de numéros spéciaux vocaux à tarification majorée pour appeler une personne physique ou morale sans avoir recueilli préalablement et de manière explicite son consentement afin d'être jointe, même temporairement, par un tel numéro ?**

L'association SVA+ étudie actuellement pour ajouter cette interdiction dans le code de déontologie. L'interdire de manière réglementaire nous apparaît plus fort et souhaitable en regard des pratiques constatées

**Question n°6.**

**Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?**

Nous ne pouvons que constater que les alertes mises en avant dans nos précédentes réponses n'ont pas ou peu été entendues ou comprises.

Les préconisations de l'ARCEP de mettre en œuvre un processus de migration de 6 mois, un an pour reprogrammer les équipements de télésurveillance ou monétiques sont impossibles à tenir.

Nos métiers de la sécurité et particulièrement du MtoM ont fait face à plusieurs renumérotations ayant eu des conséquences économiques importantes pour nos entreprises. La dernière renumérotation ayant concerné la libération de numéros dans les séries 801-802-803.

Il est très difficilement envisageable, au bout de 3 ans ½, de retourner voir nos clients pour leur signifier toute une nouvelle numérotation et provoquer ainsi un nouveau choc économique pour nos entreprises utilisatrices de numéros SVA.

Nous constatons néanmoins qu'un certain nombre d'éléments ne sont pas interprétés de la même manière suivant les opérateurs, ce qui potentiellement laisse quelques possibilités d'éviter une renumérotation de la part de nos entreprises.

Le GPMSE préconise de reporter de quelques mois ce projet de décision afin d'approfondir les modalités de mise en œuvre des solutions ci-dessous.

- **Suppression de la contrainte d'uniformisation tarifaire par 8ABPQ qui, après entretien auprès des principaux opérateurs, ne nous semble pas justifiée à ce jour. En effet la majorité des opérateurs dans les réponses à la consultation de juillet 2011 semblent favorables à une tarification au numéro. Par ailleurs, reporter une réforme des numéros SVA en tarification au numéro nous semble aller à l'encontre des différentes consultations voulant redonner aux numéros SVA une image forte et transparente et redynamiser ce secteur. Le changement, il faut le faire maintenant et ne pas préjuger de quand une nouvelle réforme sera possible.**
  - o La tarification par bloc de numéros tel que proposée semble tout aussi compliquée à mettre en œuvre que la tarification au numéro. **Cela est d'autant plus vrai si un délai pour une bascule en une fois « au 1<sup>er</sup> janvier 2015 » était retenu.**
  - o Le choix d'une tarification au numéro, permettrait aux entreprises d'adapter leur tarification dans le temps, suivant l'évolution de leur marché, tout en pérennisant l'utilisation d'un numéro que ce soit en relation client ou en MtoM.

- La communication transparente et lisible aux utilisateurs de cette tarification au numéro (à la durée ou à l'appel) nous semble accessible à définir et à mettre en œuvre.
  - L'association SVA+ pourra faire évoluer le code de déontologie actuel pour prendre en compte cette tarification au numéro si des besoins allant dans ce sens sont identifiés.
  - Le GPMSE demande que soit approfondi ce point en priorité. En effet la mise en œuvre d'une tarification au numéro nous apparaît être réalisable bien plus rapidement que la renumérotation de nos clients.
  - Cette tarification au numéro, déjà utilisée en Europe, semble apporter toute la souplesse attendue par les professionnels.
- Dans le cas où la tarification au numéro ne peut être envisagée rapidement le GPMSE propose :
- **Que tous les blocs de numéros contigus existant aient de base la tarification suivante**
    - Pour les 81x, la tarification actuelle (C+S) par minute de jour à laquelle s'ajoute la valeur C telle qu'elle sera définie par les opérateurs
      - En tarification à la durée
      - En tarification à l'acte
    - Pour les 082x, la tarification actuelle (C+S) par minute à laquelle s'ajoute la valeur C telle qu'elle sera définie par les opérateurs
      - En tarification à la durée
      - En tarification à l'acte
- **Dans le cas où aucune des solutions ci-dessus ne serait retenue, les impacts seraient énormes pour nos entreprises qui, pour la partie télésurveillance, sont plus proches de la structure d'une PME-PMI que d'un groupe.**

#### Question n°7.

**Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans cette décision ?**

Voir réponse globale dans la question 6.

Une renumérotation serait catastrophique pour nos entreprises qui se focaliseront sur la conservation des clients existants dans le cadre d'une renumérotation et non pas sur une croissance, cela sur les 2-5 ans à venir minimum.

La date d'entrée en vigueur de janvier 2015 pour les blocs de numéros existants est totalement irréaliste si des modalités favorisant une NON DENUMEROTATION préconisée dans l'ensemble des réponses à la consultation de juillet 2011 n'est pas retenue.

#### Conclusion du GPMSE

Le GPMSE préconise de reporter de quelques mois ce projet de décision afin d'approfondir les modalités de mise en œuvre de solutions acceptables économiquement par nos entreprises après une concertation opérateurs, éditeurs, ARCEP.

Si de fait aucune alternative telles que proposées en réponse à la question 6 de cette consultation n'est retenue, le GPMSE demande que les numéros SVA d'appels MtoM d'une durée inférieure à 20 secondes en moyenne « dits courts » soient exclus de la date du 1<sup>er</sup> janvier 2015, et qu'un échéancier spécifique soit abordé entre l'ARCEP et nos organisations professionnelles.

Compte tenu du contexte et des contraintes qui ne sont pas sans conséquence sur nos métiers dans ce dossier, le GPMSE sollicite auprès de l'ARCEP un rendez vous dans les meilleurs délais afin de pouvoir évoquer les sujets exposés dans notre réponse.