

**Contribution Prosodie à la consultation  
publique :  
Réorganisation des tranches de numéros  
commençant par 08 et des numéros courts  
Mai 2012**

## Préambule

Nous partageons les objectifs suivis par l'ARCEP et nous nous félicitons globalement des mesures envisagées pour moderniser le marché des SVA.

Cependant, nous souhaitons alerter l'Autorité sur certaines dispositions qui, du fait de leur difficulté de mise en œuvre ou des impacts qu'elles pourraient avoir, sont susceptibles d'aller à l'encontre des objectifs poursuivis par la réforme, ce qui pourrait conduire à une fragilisation du marché.

### Mise en place d'une granularité des paliers tarifaires

Cf. Question n°2

### Réduction du nombre de catégories de numéros spéciaux vocaux à 10 chiffres

Nous saluons la réduction du nombre de catégories de numéros spéciaux de 12 à 6.

Cependant, nous pensons que l'existence de 4 catégories de numéros à tarification majorée n'est pas nécessaire et risque d'être préjudiciable au développement de nouvelles fonctionnalités.

La perception par le consommateur du niveau de la tarification corrélé au format du numéro est très relative et n'a plus vraiment de raison d'être depuis la généralisation du MGIT (Message Gratuit d'Information Tarifaire).

En effet, une distinction entre paliers bas et paliers haut est suffisante pour protéger et rassurer le consommateur et fait sens compte tenu de la nature assez différente des services entre ces deux catégories. A titre d'exemple, nous citerons les services de relation client positionnés exclusivement sur des paliers bas.

Ainsi, nous préconisons le maintien de seulement 2 catégories :

- Paliers bas : 081, 082
- Paliers hauts : 089

Ces 2 catégories seront compatibles avec le développement de nouvelles fonctionnalités demandées par le marché, notamment en termes de tarification avancée :

- Non-majoration du temps d'attente
- Modulation tarifaire
- Tarification à l'acte
- ...

Les entreprises sont effet très demandeuses de mécanismes permettant de leur offrir la souplesse dont elles bénéficient sur d'autres canaux. Entre autres, elles souhaitent pouvoir fédérer l'ensemble de leurs services, y compris les services après-vente visés par la LME, derrière un numéro unique.

Des mécanismes d'information tarifaire, voire d'acquiescement par le consommateur dans certains cas, avant une évolution du tarif en cours de communication ou avant déclenchement d'une tarification spécifique sont, selon nous, suffisant pour protéger le consommateur et éviter les abus.

### Harmonisation de l'interconnexion des numéros à tarification banalisée et à tarification majorée avec celle des numéros fixes géographiques et non géographiques

Nous partageons le point de vue de l'Autorité sur la légitimité, à terme, d'une harmonisation entre le modèle d'interconnexion, technique et économique, applicable aux numéros spéciaux et courts à tarification banalisée ou majorée et celui des numéros fixes non géographiques.

Cette harmonisation devrait, dans l'absolu, concerner les numéros fixes géographiques, puisque le coût de la communication (« C ») est facturé à l'appelant de la même manière que les appels vers les numéros non géographiques.

Cependant, nous nous inquiétons des conséquences d'une harmonisation à court terme, qui, dans le cadre actuel, signifie soit :

- L'utilisation du modèle d'interconnexion indirect pour les 09
- L'utilisation du modèle d'interconnexion direct pour les numéros à tarification majorée

Dans les deux cas, nous serions confrontés à des difficultés que nous allons développer.

#### 1/ Utilisation du modèle d'interconnexion indirect pour les 09

Nous avons déjà évoqué, lors de précédentes consultations, les problèmes de qualité de service liés à l'utilisation de numéros interpersonnels pour des services SVA compatibles LME.

En ce sens et d'un point de vue technique, l'utilisation du modèle d'interconnexion indirect pour les 09 apporterait une réponse favorable.

Par contre, d'un point de vue économique, cela reviendrait à introduire un coût de collecte. Or, aujourd'hui, le coût de l'acheminement est pris en charge par l'opérateur de l'appelant, qui, de surcroît, paye une terminaison d'appel à l'opérateur appelé.

Les entreprises ayant déjà subi un choc économique important pour se mettre en conformité avec la LME, un deuxième bouleversement serait malvenu et très préjudiciable au marché. Les entreprises pourraient ainsi être incitées à réduire leurs services sur le canal vocal avec pour conséquence une baisse de la qualité de service. Certains services après-vente pourraient ainsi n'être accessibles que sur Internet.

#### 2/ Utilisation du modèle d'interconnexion direct pour les numéros à tarification majorée

Ce choix aurait des conséquences graves sur la qualité de service des SVA et impacterait également la qualité de service de l'ensemble des communications interpersonnelles.

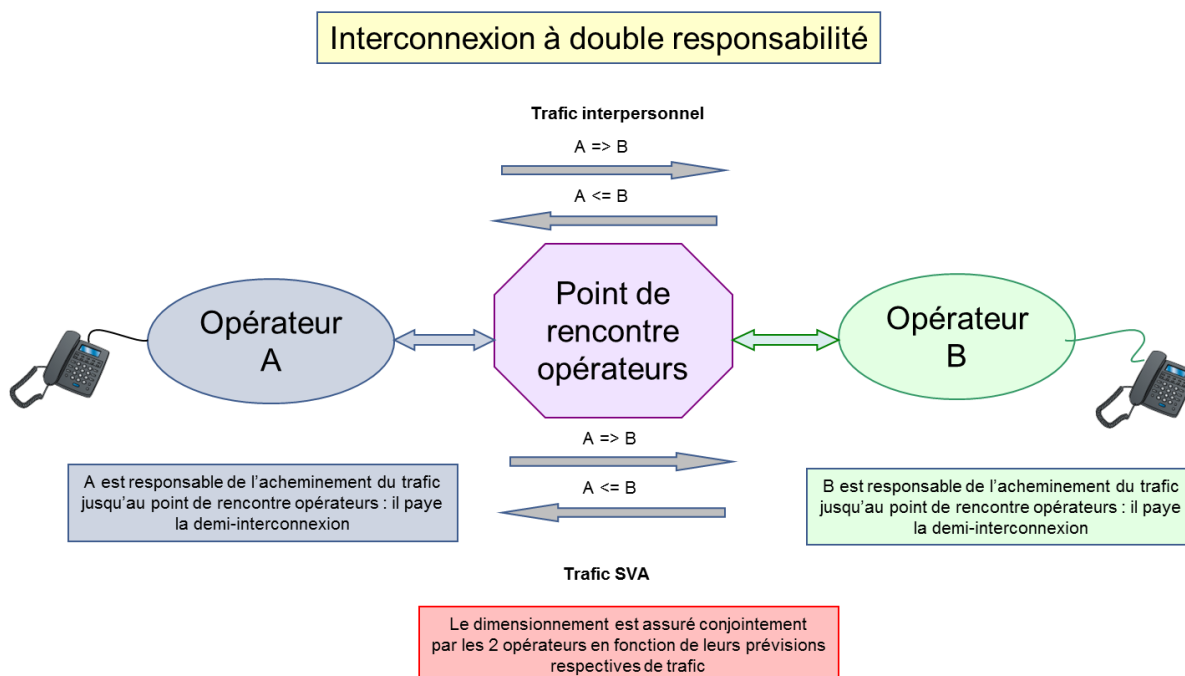
Il nous semble même irréalisable dans le cadre actuel, tant les difficultés techniques et financières seraient importantes pour les opérateurs.

En tout état de cause, une évolution structurante des règles d'interconnexion ne peut se faire sans une large concertation avec les opérateurs.

Nous appelons ainsi de nos vœux le lancement d'une large réflexion sur l'évolution des modèles d'interconnexion, d'autant plus que nous entamons une période de migration des interconnexions traditionnelles TDM vers des interconnexions SIP.

Si l'harmonisation des modèles dans le cadre actuel TDM pose de réelles difficultés techniques et financières, nous sommes persuadés qu'elle pourra s'opérer beaucoup plus facilement dans un monde IP.

Comme nous l'avons développé dans le cadre de notre réponse à la consultation publique de juillet 2012 sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 (question n°44), nous préconisons la mise en œuvre d'un modèle d'interconnexion SIP unique :



Nous pensons qu'il est tout à fait possible de faire cohabiter le modèle TDM actuel avec un tel modèle SIP pendant une période transitoire de plusieurs années.

Ceci permettrait à chaque opérateur de gérer la transition technologique en fonction de ses contraintes techniques et économiques, sans avoir à subir de lourds investissements sur une technologie non pérenne.

Enfin, nous sommes en phase avec l'Autorité par rapport à l'introduction d'un départ d'appel depuis les mobiles en ce qui concerne les numéros courts gratuits.

A l'inverse, le départ d'appel doit disparaître depuis les fixes pour les numéros à tarification majorée.

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 ?

La mise en œuvre du « C+S » n'a de sens que si la composante « S » est identique et accessible depuis tous les opérateurs départ.

Elle doit en effet être choisie dans un socle commun des tarifications de détail supportées par l'ensemble des opérateurs.

Ce socle commun doit être défini dans la concertation entre opérateurs et éditeurs. Des travaux ont déjà eu lieu sur le sujet sous l'égide de la FFT et l'ACSEL et ont permis de converger vers une grille qui a fait l'objet d'échanges avec l'Autorité. Ces travaux auraient vocation à être poursuivis dans le cadre de SVA+.

Question n°2 :

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

Nous sommes surpris de la granularité des tarifs proposée par l'Autorité qui conduit potentiellement à une multiplication des tarifs (de l'ordre de 100), alors que ceci n'a fait l'objet d'aucune concertation et ne répond pas, à priori, à une demande du marché.

Outre l'impact probablement conséquent sur les SI de facturation des opérateurs et les répercussions possibles sur le marché de gros (ex : taux de peines et soins), nous craignons qu'une telle mesure aille à l'encontre d'une amélioration de la lisibilité tarifaire.

C'est pourquoi, nous préconisons l'établissement d'une grille tarifaire avec un nombre limité de tarifs, à l'image de celle que nous avons faite apparaître dans notre réponse à la consultation publique de juillet 2012 sur l'évolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 :

Futurs paliers à la durée	Futurs paliers à l'acte
0,06 €	0,05 €
0,09 €	0,10 €
0,12 €	0,20 €
0,15 €	0,35 €
0,20 €	0,50 €
0,30 €	1,00 €
0,40 €	1,50 €
0,50 €	2,00 €

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 ?

Sur le marché des « grands-comptes » que nous adressons, nous n'avons pas relevé de besoin pour des numéros courts à un prix plus accessible.

Ainsi, préalablement à la création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres, il nous semblerait opportun qu'une étude de marché soit conduite pour mesurer le besoin réel des entreprises et identifier un ordre de grandeur de la taxe annuelle qui permettrait un développement du marché.

Question n°4 :

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

Nous nous félicitons de l'initiative de l'ARCEP de se saisir du sujet de l'évolution du marché du SMS dans le cadre de cette consultation.

Nous accueillons très positivement l'initiative entreprise par l'Autorité pour faire évoluer les fonctionnalités et les usages du canal SMS, en préservant le respect et la protection des utilisateurs finals des services.

L'introduction d'un plan public de numérotation SMS est souhaitable. Pour les agrégateurs, ceci simplifiera la gestion des réponses des utilisateurs aux envois SMS, ce que nous considérons comme étant une préoccupation légitime et importante.

A ce jour, la difficulté éprouvée est liée à la non mutualisation des shorts codes. Pour les agrégateurs, la mutualisation obéit à des besoins aussi bien techniques, comme l'administration efficace de débits, que tarifaires, comme l'amortissement des coûts de shorts codes (facturés chez chaque opérateur mobile). Elle contribuerait ainsi à la construction d'offres attractives sur le marché de détail.

Nous sommes favorables à la proposition d'échanges bidirectionnels dans le cadre de services SMS (à ce jour, limités à la gestion des mots clés STOP et CONTACT). Cette fonctionnalité permettra très rapidement le développement de nouveaux services et dynamisera l'emploi du canal SMS. Des échanges et des services plus performants et plus proches des besoins des utilisateurs finals pourraient ainsi contribuer à la croissance du trafic SMS.

Les blocs de numéros et les catégories proposés sont un pas de plus vers l'objectif visé.

Face à la croissance du parc des smartphones, les services proposés doivent pouvoir évoluer en fonction des possibilités offertes par ces terminaux tout en restant accessibles aux utilisateurs qui ne disposent pas de la dernière technologie.

Si la bidirectionnalité est actuellement offerte à tous les abonnés mobiles, nous sommes convaincus que le multicanal est une fonctionnalité appelée à se développer à court et moyen terme. Dès à présent, les smartphones permettent de générer un appel sortant en cliquant sur le numéro qui s'affiche dans le champ émetteur.

Cependant, nous regrettons que les nouvelles tranches de numéros SMS ne soient pas ouvertes au trafic vocal. Le destinataire d'un SMS avec un champ émetteur numérique constitué par un des numéros proposés par l'ARCEP ne pourra pas générer un appel en réponse.

Nous préconisons l'ouverture de la fonctionnalité multicanal au marché de la relation client en rendant les tranches de numéros SVA déjà existantes éligibles au trafic SMS.

La bidirectionnalité à  $C = 0$  ou à  $C =$  banalisé envisagée par l'ARCEP produira les bénéfices escomptés, en termes d'ergonomie et de flexibilité, seulement si les services d'échanges sont accessibles via des numéros vocaux ou SMS, grâce à l'utilisation de numéros spéciaux à tarification gratuite ou banalisée du plan de numérotation public.

Dans une étape ultérieure, il pourrait être envisagé d'étendre ces usages à d'autres tranches SVA tarifées à l'appel.

L'utilisateur final aurait ainsi la possibilité de choisir, d'une manière simple, le canal à travers lequel il souhaite répondre aux SMS.

Ci-dessous une proposition de calendrier de mise en œuvre de ces évolutions :

1<sup>ère</sup> étape : mutualisation des ressources avec en  $C = 0$  et  $C =$  banalisé

2<sup>ème</sup> étape : mutualisation des ressources avec  $C \leq 0,50$  € l'appel

3<sup>ème</sup> étape : mutualisation de toutes les ressources à tarification majoré à l'appel.

Le passage d'une étape à l'autre devra dépendre du retour d'expérience et du constat, sur le marché, du dynamisme du multicanal, de l'apparition de nouveaux services et de la gestion efficace des aspects déontologiques par les acteurs.

Le calendrier nous paraît propice à l'apparition de nouvelles offres de services. Ceci restera cependant conditionné par l'évolution des offres d'interconnexion proposées par les opérateurs mobiles qui restent incontournables pour l'accès à leurs abonnés. Le développement de nouveaux services demandés par les entreprises pour les consommateurs dépendra ainsi des conditions techniques et tarifaires de leurs offres. Nous pensons qu'il est nécessaire d'organiser un groupe de travail avec les opérateurs et les agrégateurs pour définir ensemble les modalités d'évolution.

Nous restons par ailleurs très engagés dans les travaux de protection du consommateur et d'évolution des règles déontologiques, notamment à travers l'association SVA+. Des réflexions communes entre SVA+ et SMS+ devraient ainsi permettre de faire évoluer en cohérence les différentes recommandations déontologiques.

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 ?

Nous partageons l'objectif de l'Autorité de lutter contre les pratiques de « pseudo » annuaires préjudiciables au consommateur et à l'ensemble du marché.

Cependant, après analyse du sujet, notamment au sein de l'association SVA+, nous nous sommes aperçus qu'il existe des services de référencement apportant une valeur ajoutée utile au consommateur (horaires d'ouverture, avis et recommandations, promotions, ..) et plébiscités par un certain nombre de professionnels.

L'utilisation d'un numéro surtaxé est un moyen de financer ces services en permettant l'immédiateté de la mise en relation pour le consommateur.

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 reviendrait à condamner le développement de ces usages.

En revanche, il convient de les encadrer et de lutter contre les abus, c'est pourquoi nous pensons qu'il faut poursuivre les travaux engagés au sein de SVA+ avec un certain nombre de pistes proposées :

- L'utilisation de numéros tournants pour garantir la disponibilité de la ressource
- Le référencement institutionnalisé pour tout professionnel qui en exprime le souhait
- Interdire les services de mise en relation pour les services publics
- Rendre obligatoire la fourniture du numéro de l'appelant à l'appelé
- Mettre en place un plan de communication uniformisé des services de mise en relation
- Travailler en lien étroit et permanent pour faire évoluer le statut d'annuaire universel

Les propositions finales pourraient ensuite être reprises et intégrées dans les recommandations déontologiques.

Question n°6 :

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

Nous pensons que la modification de la tarification de détail risque d'avoir un impact particulièrement fort sur les paliers bas.

En effet, les services M to M, dont l'économie est basée sur la part de tarification à l'appel coexistent, sur les mêmes tranches, avec des services de relation client dont les appels sont beaucoup plus longs.

La modification de la tarification de détail va nous amener à devoir choisir entre une nouvelle tarification, soit à l'appel, soit à la durée et donc à mécontenter une partie de nos clients qui vont devoir renuméroter.



C'est pourquoi, nous préconisons la mise en place d'un dispositif de tarification avancée comme exposé en préambule.

Question n°7 :

Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans ce projet de décision ?

Nous pensons que la date du 1<sup>er</sup> janvier 2015 est une date raisonnable pour la migration de la tarification des numéros existants vers la tarification cible.

En revanche, l'entrée en vigueur immédiate des autres dispositions est irréalisable compte tenu des évolutions nécessaires, notamment au niveau des systèmes d'informations, tant pour les opérateurs de boucle locale que pour les opérateurs SVA.

Un délai proche d'un an serait ainsi nécessaire pour permettre aux opérateurs de s'adapter.

Cependant, nous nous interrogeons sur la pertinence de la coexistence de deux modèles de tarification de détail.

D'abord, elle introduit une complexité et des coûts supplémentaires pour les opérateurs et induisant des difficultés de communication pour les entreprises.

Ensuite, la mise en œuvre d'une signalétique commune risquerait ainsi d'être décalée au 1<sup>er</sup> janvier 2015 car nous imaginons assez mal une signalétique pertinente compatible avec les deux modèles.

Enfin et surtout, cette coexistence risque d'apporter de la confusion dans l'esprit du consommateur pendant cette période transitoire, ce qui pourrait, in fine, compromettre l'objectif cible recherché en termes de lisibilité tarifaire.

Une mise en œuvre rapide de nouveaux tarifs de détail est cependant nécessaire pour répondre aux besoins du marché et permettre aux entreprises de s'organiser avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Nous préconisons ainsi que les nouveaux tarifs soient créés dans le modèle actuel et qu'ils migrent en même temps que les tarifs existants au 1<sup>er</sup> janvier 2015.