

Réponse de SVA+ à la Consultation publique sur le projet de décision de l'ARCEP relatif à la réorganisation des numéros commençant par 08 et des numéros courts.

JUIN 2012

Préambule :

Créée le 31 janvier 2012, SVA+ est une Association qui a pour objet principal conformément à l'article 3 des statuts « de regrouper des Associations et des groupements d'opérateurs et de fournisseurs SVA, dans le but de définir les règles déontologiques spécifiques auxdits services ».

Elle a considéré que ce projet de décision participait à dynamiser le marché des services à valeur ajoutée téléphoniques et a décidé de répondre à cette consultation publique notamment pour les questions qui entrent directement ou indirectement dans le champ de sa démarche déontologique.

Question 2 : Que pensez-vous de la granularité minimale définie pour les valeurs des paliers tarifaires ?

Ce principe de granularité complexifie la compréhension des tarifs par les clients en raison du trop grand nombre de niveaux de prix. SVA+ est favorable à ce que cette question puisse faire l'objet d'échanges entre les opérateurs et les éditeurs afin de favoriser la lisibilité pour les consommateurs. Il serait donc utile de limiter le nombre de ces niveaux de prix. En effet, si ceux-ci sont trop nombreux, cela peut avoir un impact lourd sur la signalétique qui repose sur un principe de lisibilité.

Question 3 : La création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres vous semble-t-elle adaptée pour répondre aux attentes des éditeurs ?

SVA+ estime que ce débat est intéressant et peut répondre à un besoin du marché, il présente un intérêt pour les éditeurs. L'Association recommande d'éviter de le traiter dans l'urgence car il mérite un débat et demande qu'une concertation spécifique soit organisée sur ce sujet entre les acteurs concernés.

Question 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 ?

Concernant la légitimité des usages, SVA+ a examiné le point 1 sur les appels de rebond et déclare partager les objectifs de cette disposition visant à interdire l'utilisation de ces numéros pour la tranche 089B comme identifiant de l'appelant. Elle envisage d'intégrer ce texte à venir dans ses recommandations.

A propos des pratiques consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée, SVA+, consciente des dérives que peuvent engendrer de telles pratiques, a entrepris depuis avril 2012 un chantier de travail dans le cadre de l'actualisation de ses recommandations déontologiques 2012. Il est encore prématuré pour SVA+ d'avancer des propositions concrètes qui n'ont pas encore fait l'objet de validation au sens statutaire. Néanmoins, SVA+ rappelle sa démarche :

- Les sociétés actives sur ce marché, notamment réunies au sein de SVA+, reconnaissent elles-mêmes que cette activité, encore jeune, requiert d'être encadrée.
- SVA+ constate que les réflexions qu'elle mène en ce sens rejoignent les objectifs de l'ARCEP :
 - > Protéger le consommateur en évitant les dérives
 - > Respecter les droits, les besoins et l'information des entreprises appelées
 - > Garantir un impact sur la ressource en numérotation qui soit la plus faible possible

L'activité des sites internet qui référencent des entreprises en leur affectant un numéro à tarification majorée constitue une innovation répondant à la demande de certains consommateurs et de certains professionnels, faut-il encore qu'aucun n'en pâtisse et pour cela donner des règles à respecter.

Ce faisant l'ARCEP ne prend pas en compte la question de l'esprit de certains de ces services en particulier des sites dits "communautaires" : ce sont les Internautes eux-mêmes qui référencent les professionnels pour publier des avis, des conseils etc... que chacun va pouvoir suivre ou non grâce aux outils de géolocalisation et de profils associés. C'est là le cœur de l'innovation et de l'intérêt d'Internet pour une telle activité : la recommandation et la légitimation par d'autres consommateurs. L'analyse à mener doit donc être plus fine afin d'aboutir à des règles protégeant des escroqueries mais n'inhibant pas la créativité et les nouveaux usages.

Les entreprises du secteur (opérateurs, éditeurs, développeurs etc...) sont dès lors prêtes à travailler avec l'ARCEP pour mettre en place une régulation claire de cette activité et proposent à l'ARCEP d'échanger sur les pistes déjà à l'étude au sein de SVA+ et dont l'Autorité trouvera l'approche en annexe à cette réponse.

En attendant l'aboutissement de ce travail, SVA+ propose à l'ARCEP de modifier sa proposition en remplaçant l'interdiction proposée par un renvoi au respect des règles définies par SVA+ et délivrées au plus tard dans la version de Janvier 2013 des Recommandations Déontologiques.

Question 6 : Que pensez-vous des impacts induits par une modification de la tarification de détail sur les services ouverts commercialement ?

SVA+

L'impact est a minima très important sur le marché du M to M. Potentiellement des activités ne pourront pas être dénumérotées.

SVA+, par expérience, rappelle que lors de la précédente dénumérotation, pas moins de 10 années ont été nécessaires pour absorber en partie seulement ce changement qui s'est traduit pour les entreprises utilisatrices de services de relations de machine à machine par un coût annuel significatif à leur charge pour les numéros qui n'ont pu être migrés.

Question 7 : Que pensez-vous du calendrier d'entrée en vigueur des différentes évolutions prévues dans ce projet de décision ?

SVA+ estime qu'une date d'entrée en vigueur immédiate pourrait entraîner des indisponibilités sur telle ou telle boucle locale, qui se traduiraient par des situations discriminantes.

Il faut fixer un « top de départ » qui ne soit pas à une date trop proche pour laisser le temps à tous les acteurs concernés d'être en mesure de faire la bascule, et ainsi d'éviter qu'il y ait des écarts de situation d'une boucle locale à une autre.

SVA+ s'interroge sur les conséquences que pourrait avoir, en terme de lisibilité tarifaire, la mise en œuvre de nouveaux tarifs en modèle « C+S » avant le 1^{er} janvier 2015.

SVA+ recommande que les nouveaux tarifs soient créés dans le modèle actuel et que la bascule globale vers le modèle « C+S » se fasse une fois pour toutes au 1^{er} janvier 2015.

ANNEXE 1

Présentation des pistes de SVA+ relatives à la question 5

Le contexte

Depuis plus de 3 ans, des sociétés innovantes éditrices de services Internet ont développé de nouveaux types de services de mise en relation téléphonique qui s'accompagnent de services à forte valeur ajoutée. Ces éditeurs enrichissent le contenu et le service traditionnellement proposé par les annuaires, en y intégrant de nombreuses innovations, comme :

- La géolocalisation,
- Les recommandations via les réseaux sociaux
- Les avis des utilisateurs,
- La diffusion de catalogues,
- Les promotions/réductions (coupons à télécharger),
- Les éléments financiers (bilan des sociétés),
- L'ergonomie et une navigation simplifiée (cartographie).

En fournissant une centralisation des informations associées à une enseigne et un numéro de téléphone, les éditeurs de ces sites Internet ont développé une offre de services créant de nouveaux usages chez les Internaute. Un nombre important de ces sites cumulent ainsi plusieurs millions de visiteurs uniques chaque mois.

Pour les professionnels et entreprises référencées, ces sites Internet offrent l'avantage d'une visibilité accrue totalement gratuite, alors que pour obtenir ce même niveau de visibilité par leurs propres moyens, ces professionnels devraient dépenser des sommes importantes en contrepartie de leur référencement dans les moteurs de recherche tels que Google.

Certes, des dérives sont apparues, polluant ainsi l'image de ces nouveaux services. Il s'agit donc de lutter contre les abus qui peuvent exister et dont certains relèvent de l'escroquerie tel le renvoi vers des services publics en leur empruntant leurs couleurs et leurs logos...

SVA+

Dans la présente consultation publique, l'ARCEP note aussi que ces sites Internet requièrent l'utilisation de numéros spéciaux pour l'appel aux professionnels, et semble craindre que cette utilisation n'entraîne un gaspillage de la ressource des numéros spéciaux.

Les entreprises du secteur (opérateurs, éditeurs, développeurs et annuaires) partagent l'ensemble des craintes de l'ARCEP, car il est essentiel pour eux de garantir la pérennité de leur activité, en prévenant les abus et un usage excessif de la ressource.

Les pistes à l'étude : numéros tournants, référencement communautaire, clarification de l'offre, travaux de réglementation

Dans le cadre de ses travaux visant à rédiger une nouvelle charte déontologique pour encadrer la pratique des SVA, l'association SVA+ mène une réflexion poussée sur la question des nouveaux sites Internet de mise en relation depuis mars 2012 ce qui a notamment permis d'établir un état des lieux des pratiques du marché. Elle a également offert l'occasion aux professionnels du secteur de proposer des mesures concrètes et applicables à très court terme pour améliorer les services de mise en relation basées à la fois sur l'expression du service offert et de son coût, c'est-à-dire une meilleure lisibilité pour l'appelant et sur des contraintes de mise en œuvre technique visant à ne pas pénaliser, voire à alerter les entreprises appelées.

Afin d'avoir une vision complète et fine de ces pratiques, ainsi que des enjeux, plusieurs entreprises du secteur ont participé aux échanges.

Des représentants du Collège Editeurs de SVA+ :

D'une part des éditeurs de ces services :

- le moteur de recherche local nomao.com,
- le site d'avis justacote.com,
- le site d'horaires les-horaires.fr,

D'autre part, des représentants de technologie de monétisation qui travaillent au quotidien avec des centaines d'éditeurs:

- la société Allopass,
- la société Dolead,

Des représentants du Collège Opérateurs de SVA+ dont des opérateurs qui équipent de nombreux éditeurs de service en numéros spéciaux.

Ces travaux ont pour but d'élaborer des solutions permettant de répondre aux trois objectifs principaux des acteurs du secteur, à savoir :

SVA+

- Eviter les dérives pour le consommateur **(a)**.
- Respecter les entreprises **(b)**
- garantir l'impact sur la ressource le plus faible possible **(c)**,

Ces réflexions permettent d'envisager des solutions équilibrées qui puissent répondre aux préoccupations de l'ARCEP, sans remettre pour autant en cause la viabilité de ce secteur d'activités, et avec lui l'ensemble des nouveaux emplois qu'il a permis de créer.

a. Eviter les dérives pour le consommateur :

- Interdire les services de mise en relation sur les services publics

Les membres de SVA+ sont convenus d'introduire dans leur projet de charte déontologique une disposition spécifique pour les services publics.

L'ensemble des parties signataires devront s'engager à ne rendre payante aucune des données de la base de données publiée sur data.gouv.fr qui liste tous les services administratifs.

Le but de SVA+ est d'éviter toute mise en relation payante sur ces services.

- Exiger le consentement éclairé de l'appelé dans le cas d'une mise en relation avec une personne physique
- Mettre en place un plan de communication uniformisé des services de mise en relation
 - Afin de faciliter l'information du consommateur et pour lui permettre d'identifier plus simplement les services de mise en relation, SVA+ étudie la mise au point d'une charte graphique commune aux services de mise en relation.
 - Cette charte permettrait d'uniformiser la communication sur les mentions tarifaires et préciser clairement que le service proposé permet une mise en relation vers le professionnel choisi.

b- respecter les professionnels :

- Le déréférencement institutionnalisé pour tout professionnel qui en exprime le souhait

L'ARCEP note que le référencement au sein de ces nouveaux services s'effectue à l'insu des personnes physiques ou morales. Elle craint, que sans la limite du consentement préalable, l'activité de mise en relation sur Internet ne se développe de manière exponentielle, sans

besoin exprimé, voire dans une pratique déloyale, avec un impact toujours plus grand sur la disponibilité de la ressource.

Ce faisant l'ARCEP ne prend pas en compte la question de l'esprit de certains de ces services en particulier des sites dits "communautaires" : ce sont les Internautes eux-mêmes qui référencent les professionnels pour publier des avis, des conseils etc... que chacun va pouvoir suivre ou non grâce aux outils de géolocalisation et de profils associés. C'est d'ailleurs là le cœur de l'innovation et de l'intérêt d'Internet pour une telle activité : la recommandation et la légitimation par d'autres consommateurs.

SVA+ se montre naturellement disposée à collaborer avec l'ARCEP afin de poursuivre ses réflexions en ce sens et aboutir à des règles favorisant une activité saine.

- Rendre obligatoire la fourniture du numéro de l'appelant à l'appelé

Les membres de SVA+ se sont attachés à résoudre les problèmes liés à la compatibilité des nouveaux services de mise en relation avec les services téléphoniques mis en place par les professionnels eux-mêmes (ex : incompatibilité entre les systèmes de géolocalisation de l'appelant mis en place par le professionnel et les numéros en 089B).

Grâce à la réflexion menée par les professionnels du secteur, et notamment au sein de SVA+, il a été convenu de généraliser l'emploi d'une modification technique permettant la fourniture du numéro de l'appelant à l'appelé de façon systématique de manière à ne pas gêner les systèmes (notamment de géolocalisation) mis en place par les professionnels.

Plusieurs acteurs ont déjà mis en place cette modification.

c. Garantir un impact sur la ressource qui soit le plus faible possible, pour pérenniser ce service :

La disponibilité de la ressource est un point clef de la pérennisation du secteur.

SVA+ en est consciente et souhaite préciser certains éléments de nature à relativiser les craintes de l'ARCEP dans le secteur particulier des services de mise en relation sur internet.

- *Élément factuel : vers une maturité du marché*

Les acteurs de ce secteur d'activité s'accordent à dire que ce marché, qui a connu une forte croissance au cours des dernières années, ne devrait désormais, et une fois régulé, croître que dans de moindres proportions pour les années à venir.

En conséquence, les besoins en ressource ne devraient désormais croître que dans de faibles proportions.

- Des numéros tournants pour garantir la disponibilité de la ressource

Il est particulièrement important de noter que les services de mise en relation sur Internet utilisent des numéros dits « tournants » : un numéro est dit « tournant » lorsqu'il est affecté à un professionnel uniquement pendant une durée limitée (de 3 à 10 minutes en fonction des éditeurs). Chaque numéro tournant peut ainsi être affecté à plusieurs professionnels par jour, toutes les 3 à 10 minutes.

En pratique et alors que l'ARCEP reproche par ailleurs à certains opérateurs une sous-utilisation des numéros spéciaux, on constate au contraire une optimisation de l'utilisation de chaque numéro mis à disposition de ces nouveaux services.

Ainsi, le nombre de numéros utilisés par chaque service de mise en relation reste faible au regard du nombre de professionnels référencés. Ces services ne sont donc pas susceptibles d'avoir un impact significatif sur la disponibilité de la ressource.

Ce point, technique, est fondamental.

L'utilisation des numéros « tournants » permet de répondre en grande partie aux préoccupations de l'ARCEP sur la gestion de la ressource de numérotation.

- Elargir les pistes de réflexions de SVA+ en travaillant en lien étroit avec l'ARCEP pour faire évoluer le statut d'annuaire universel

Les annuairistes universels (notamment 118712 du groupe France Telecom) voient leur activité réglementée par la décision ARCEP 2006-0639 ainsi que par le Code des Postes et des Communications Electroniques.

Ces contraintes juridiques garantissent une qualité de service, des mises à jours périodiques ainsi que l'exhaustivité de la base, ce sont des critères qui les différencient des autres acteurs.

Néanmoins, il pourrait être envisagé avec les pouvoirs publics de faire évoluer à terme ce cadre réglementaire, ce qui permettrait aux 118xyz de s'adapter plus rapidement à l'évolution du marché des services de renseignement.

SVA+ souhaite mener des réflexions à ce sujet en collaboration avec l'ARCEP.

Conclusion

La pratique consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, avec un numéro à tarification majorée, est d'une nature complexe. Certaines sociétés ont investi massivement dans le référencement de leur site web sur Google pour des requêtes relatives à des entreprises ou à des administrations qui ne sont pas leurs clients. C'est le principe des guides touristiques, des agences de voyage en ligne (cf. *tripadvisor.com*), qui apparaissent en réponse aux requêtes relatives à des hôtels ou des restaurants avant les sites de ces hôtels ou de ces restaurants.

Par ailleurs, les services d'annuaire (généralement accessibles par des numéros de la forme 118XYZ) pratiquent la mise en relation sous la forme d'un appel surtaxé, ce qui est parfaitement légal.

La particularité des sites auquel l'ARCEP fait ici référence est d'avoir croisé les deux modèles, et de faire apparaître comme numéro de téléphone dédié à une entreprise, et donc implicitement comme choisi par cette entreprise, un numéro surtaxé auquel cette dernière n'a pas forcément souhaité être associée. Ce procédé peut être considéré par certains comme déplaisant. C'est pourquoi l'ARCEP propose d'introduire la disposition suivante : « *Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée ne peuvent pas être utilisés 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.* ».

SVA+ considère qu'une telle disposition va trop loin et place les sites web qui voudraient monnayer de façon explicite et non trompeuse une mise en relation dans une situation de déséquilibre économique et éditorial.

C'est pourquoi SVA+ propose de remplacer la disposition prévue par l'ARCEP par un renvoi au respect des règles émises par SVA+ dans la livraison de Janvier 2013 de ses Recommandations Déontologiques.