

---

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

---

### Réponse d'ADVERLINE SA

#### Préambule :

Coté sur Alternext depuis 2006, le Groupe ADVERLINE est une entreprise française spécialisée dans la monétisation d'audience sur Internet, le micro-paiement, l'hébergement et l'édition de sites internet.

Editeur des sites Societe.com, Annuaire.com, Dirigeant.com, nous avons considéré ce projet de décision comme impactant pour notre activité et avons décidé de répondre à cette consultation publique et plus précisément à la question 5 qui entre directement dans le champs de nos activités d'annuairistes généralistes sur internet.

#### **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 ?***

A la lecture du point « VI – Légitimité des usages » et de son premier paragraphe sur le cas des *Appels à rebond*, ADVERLINE est très clairement en accord avec le fait d'interdire l'utilisation des numéros en 0899 comme identifiant d'appelant. D'ailleurs, nous partageons les objectifs de toute disposition qui visera à lutter contre l'utilisation abusive des 0899.

Concernant le second paragraphe sur les *Pratiques consistant à référencer sur un site internet des personnes physiques ou morales, à leur insu, avec un numéro à tarification majorée*, nous pensons qu'il est important que nous décrivions plus explicitement nos activités ainsi que leur fonctionnement.

#### Résumé

En tant qu'éditeur d'annuaires généralistes sur internet :

- Nos activités vont beaucoup plus loin que la simple association de *numéros à tarification majorée en substitution* des numéros des professionnels. Nous fournissons des innovations à forte valeur ajoutée aussi utiles aux clients de nos services qu'appréciés par nos utilisateurs finaux, les internautes.

- Nous nous efforçons de toujours tendre vers la pleine satisfaction des utilisateurs de nos services de mise en relation car de cette entière satisfaction découle notre pérennité en tant qu'annuaire.
- Notre politique au sujet de ladite substitution de numéro faite à l'insu des personnes physiques ou morales est très claire : nous déréférençons, sans exception, sans contrepartie financière et sans procédure particulière, tout professionnel qui en exprime le souhait.
- La rareté, le coût et le temps d'obtention de numéros court nous pousse à mettre toutes nos compétences techniques au service d'une utilisation d'un nombre minimal de numéros 0899. Sur ce point nos contraintes techniques et financières rejoignent votre objectif d'éviter l'épuisement de la ressource.

*Nos innovations à forte valeur ajoutée sont aussi utiles aux clients de nos services qu'appréciés par nos utilisateurs finaux, les internautes.*

Créés, pour certains, depuis plus de 10 ans, nos sites ont été développés depuis le départ dans l'optique d'apporter une forte valeur ajoutée à nos utilisateurs en leur fournissant des services spécifiques, innovants et adaptés à leur recherche. En effet, vous trouverez ci-dessous les différentes informations qui viennent enrichir les pages de nos annuaires et qui nous placent ainsi comme innovants par rapport à celles ordinairement fournies dans des annuaires téléphoniques classiques.

La satisfaction est partagée aussi bien chez les utilisateurs que chez les professionnels référencés. En effet, d'un côté la centralisation et l'organisation de toutes ces informations nous permet de fournir aux utilisateurs finaux une offre de service correspondant à leurs nouvelles attentes d'internautes. Les 5 millions de visiteurs uniques qui parcourent nos sites sont la preuve tangible de cette adéquation entre notre offre et les nouveaux usages des français sur internet. En face, la gratuité de la visibilité offerte aux professionnels référencés leur permet d'éviter des dépenses individuelles importantes pour obtenir une présence équivalente sur la toile.

**Societe.com** – L'information sur les entreprises ([www.societe.com](http://www.societe.com)) fournit :

- Les renseignements juridiques (filiales, actionnaires, participations,...)
- Les informations sur les mandats (dirigeants, administrateurs,...)
- Les informations financières (chiffre d'affaires, EBE, résultats, ...)
- Un système de veille des documents officiels ( Actes, bilans , annonces légales, ...)
- Des recommandations (Ratings, ratios, signaux juridiques, ...)
- Des offres partenaires (Assurances, protection contre les impayés, ...)

**Annuaire.com** – L'annuaire des professionnels ([www.annuaire.com](http://www.annuaire.com)) fournit :

- Les informations pratiques (horaires d'ouvertures, moyens de paiement,...)
- Le catalogue des produits et services proposés (photos, descriptions, ...)
- Des promotions et des réductions à utiliser en magasin
- Des recommandations et des références clients / fournisseurs
- Les informations sur les différents départements / équipes
- Des outils géographiques avancés (géolocalisation, calcul d'itinéraires, ...)

**Dirigeant.com** – L'information sur les dirigeants ([www.dirigeant.com](http://www.dirigeant.com)) fournit :

- La liste des entreprises dans lesquelles le dirigeant est mandataire
- La liste des co-mandataires sur chacune de ces entreprises
- Un système de veille sur les dirigeants
- Une cartographie du réseau d'influence de tous les dirigeants français

Cet aperçu du nombre de fonctionnalités présentes nos différents sites permet aussi d'apprécier la juste valeur de la quantité de travail effectué sur l'ergonomie et la navigation pour fournir à l'utilisateur final ces informations de manière organisée et lisible.

Ce travail est d'autant plus difficile qu'il faut sans relâche maintenir ces informations à jour en agrégeant tous types de bases de données achetées auprès de fournisseurs institutionnels pour coller au plus près avec l'attente actuelle de 'temps réel', si souvent exprimée par nos utilisateurs.

Ajoutons enfin à cela la multiplication des supports de diffusion qui nous poussent à nous plier à la volonté induite, mais légitime, des internautes de vouloir avoir accès à toutes ces informations quelque soit le type de son appareil (mobile, tablette, ordinateur fixe, ...) son âge ou encore sa marque.

A ce stade il convient de noter que nous mettons gratuitement à disposition des internautes tout ce contenu, tout en l'alliant à des services à forte valeur ajouté. Cette gratuité de l'information est à mettre en face du nombre de ressources en R&D mobilisées pour effectuer l'ampleur des tâches sus décrites, mais aussi en face du nombre de ressources embauchées pour sans cesse ajouter des innovations et ainsi se maintenir au niveau des exigences toujours croissantes de l'utilisateur final.

Sur nos sites, 90% des revenus générés par la mise en relation téléphonique via des 0899 servent à mobiliser des ressources dédiées à l'innovation pour l'utilisateur et les professionnels. Sans notre service payant de mise en relation nous ne serions plus en mesure de garantir la fraîcheur, l'exhaustivité et la qualité des informations que nous fournissons chaque jour aux internautes.

***Nous nous efforçons de toujours tendre vers la pleine satisfaction des utilisateurs de nos services de mise en relation car de cette entière satisfaction découle notre pérennité en tant qu'annuaire.***

Nous savons pertinemment que pour notre pérennité et notre reconnaissance en tant qu'annuaire, il est dans notre intérêt de fournir à l'utilisateur un service non-déceptif puisque payant. Ainsi, nous mettons toutes nos compétences techniques pour que la mise en relation tende vers les 100%. Par exemple, aujourd'hui, notre technologie nous permet, lorsqu'un numéro crée une erreur de mise en relation pour l'utilisateur, de le sortir de notre base et de ne plus l'utiliser tant qu'une nouvelle mise à jour n'est pas disponible.

*Nous déréférençons, sans exception, sans contrepartie financière et sans procédure particulière, tout professionnel qui en exprime le souhait.*

Notre désir d'obtenir la satisfaction des professionnels est le même que celui pour les utilisateurs. En effet, il en vient de notre crédibilité auprès de nos futurs clients. Dans cette optique, si un professionnel référencé sur [Annuaire.com](http://Annuaire.com), souhaite ne plus voir son numéro associé à un numéro à tarification majorée, il suffit qu'il en fasse la simple demande auprès de nos services de relations-clientèles pour obtenir son déréférencement sur nos autres supports ([Societe.com](http://Societe.com), [Dirigeant.com](http://Dirigeant.com)) dans les minutes suivantes. Cette demande peut se faire par courriel, par téléphone ou par voie postale et, dans le but de faciliter cette démarche ; les informations pour nous contacter sont largement diffusées sur nos sites.

Cependant, en pratique c'est généralement l'inverse qui se produit. Les professionnels nous contactent pour se faire déréférencer puis finissent par s'inscrire gratuitement pour compléter leurs informations commerciales et ainsi bénéficier d'une visibilité offerte non négligeable. Certains trouvent même un intérêt à être contacté sous couvert d'un numéro de mise en relation, qui préserve ainsi leur numéro habituel.

*Nos contraintes techniques et financières rejoignent votre objectif d'éviter l'épuisement de la ressource.*

Nous avons commandé une certaine quantité de numéro à la création, et malgré l'augmentation de notre trafic et la multiplication de nos supports de diffusion, nous efforçons de ne pas commander des dizaines de nouveaux numéros à chaque petite amélioration du service. En effet, les nouveaux numéros sont chers, difficiles à installer et imposent des délais d'attente trop longs. Dans un marché où la réactivité est essentielle, nous avons dû nous adapter et utiliser une fois de plus nos compétences techniques pour palier à ces contraintes.

Ne pouvant pas nous permettre d'associer de manière permanente le numéro de chaque professionnel ou entreprise à un numéro 0899, nous utilisons sur tous nos sites, des numéros tournants. En fait, l'association n'est ainsi que temporaire. Par exemple, si vous désirez contacter un professionnel trouvé sur [Annuaire.com](http://Annuaire.com), vous allez cliquer gratuitement sur un lien pour obtenir un numéro 0899 qui ne sera associé que 5min avec le numéro du professionnel. Ainsi, un même numéro tournant 0899 peut être affectés jusqu'à 25 professionnels par jour, économisant ainsi la ressource.

### *Conclusion*

A la lecture de cette consultation publique, il est apparu essentiel à ADVERLINE de répondre en priorité à cette cinquième question. Aujourd'hui certaines utilisations des numéros en 0899 sont inadmissibles (appels à rebonds, envoi de SMS incitant au rappel, mise en relation payante vers des organismes d'état,...), n'apporte aucune valeur ajoutée pour l'utilisateur et mérite donc une interdiction. Cependant, interdire purement et simplement l'utilisation des numéros 0899 pour

mettre en relation un internaute avec un professionnel reviendrait à amalgamer la mauvaise pratique de certains aux services mis en place sur des marques reconnues pour leur sérieux comme Societe.com, Annuaire.com ou Dirigeant.com ; qui achètent des bases de données auprès d'organismes comme l'INSEE, les Greffes des Tribunaux de Commerces, et beaucoup d'autre partenaires ; et qui monétisent certaines fiches par des 0899 pour participer à un écosystème sensible construit depuis plus de 10 ans sans aucune plainte des utilisateurs à ce jour.

De plus, cette interdiction engendrerait un ralentissement brutal des innovations en développement pour satisfaire les exigences grandissantes, mais légitimes, des utilisateurs. Cela aurait aussi pour conséquence des licenciements du côté des éditeurs annuairistes comme ADVERLINE qui ne pourraient plus investir dans de nouvelles ressources en R&D, marketing et relations clientèles.

ADVERLINE, s'oppose donc à une mesure d'interdiction telle que l'introduit la question 5, mais nous venons démontrer par la présente réponse que nous sommes prêts à travailler avec l'ARCEP à l'élaboration autant d'une réglementation des abus, que de solutions alternatives les plus efficaces possibles.