
Réorganisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts Consultation publique de l'Arcep sur le projet de décision (27 avril – 1er juin 2012)



Contribution de l'Association Française de la Relation Client

L'Association Française de la Relation Client (ci-après AFRC) a pris connaissance de la consultation publique de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ci-après Arcep) relative au projet de décision réorganisant les tranches de numéros commençant par 08 et les numéros courts.

L'AFRC considère que cette consultation s'inscrit, bien entendu, dans le champ des travaux et discussions en cours depuis plus de 3 ans autour des numéros non surtaxés et du respect de la loi de modernisation de l'économie (LME).

L'AFRC considère également que son contenu permet de répondre à une partie des engagements figurant dans la charte de bonne conduite signée, par notre profession, le 21 octobre 2010 au ministère de l'Économie de l'Industrie et de l'Emploi. Cette charte destinée à redonner confiance aux consommateurs et entretenir une relation client de qualité. Paraphée par l'État, les représentants de la profession et les partenaires sociaux, engage les signataires :

- à créer des emplois en France et des emplois de qualité ;
- à offrir au consommateur un accès simple à moindre coût et avec un tarif sécurisé juridiquement, donc garanti dans le temps, équitable (égalité de traitement et de coûts entre leurs clients) et facile à communiquer ;
- à créer de la valeur ajoutée et à innover dans les services pour les centres de relation client en utilisant des plateformes qui offrent les services des SVA (capacité à absorber les pics de charge, prise en charge surcoûts d'acheminement (DOM/publiphones), routage intelligent, ...).

La contribution de l'AFRC s'articule d'une part sur des remarques générales sur le contenu de la consultation publique et, d'autre part, sur les questions spécifiquement portées dans la consultation. **Cette contribution émane de la réflexion du groupe de travail AFRC, s'appuyant sur les travaux que l'Association mène depuis trois ans, mais que compte tenu des délais impartis et le refus de l'ARCEP d'accorder un délai supplémentaire, la validation du document par les instances de gouvernance de l'Association n'a pu être organisée. La réponse à la nouvelle consultation ARCEP s'appuie donc sur les réponses précédentes de l'AFRC, portées en bonne et due forme par l'Association.**

À propos de l'AFRC

Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client rassemble à ce jour plus d'un millier professionnels de la Relation Client tous secteurs d'activité confondus et a pour vocation de faire connaître, reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client auprès du grand public, des différents acteurs susceptibles de peser sur l'évolution du tissu économique et social et d'intervenir dans le développement de l'activité des centres de contacts et des métiers de la relation client. L'AFRC offre une veille d'information sur l'actualité des métiers du secteur, tant d'un point de vue "macro-économique" (données de marché, création d'activités, ouvertures de sites) que d'un point de vue pratique et managérial (tendances dans la gestion et le management des centres de contacts, apport des nouvelles technologies, offres des collectivités locales). Fin 2010, l'association regroupe plus d'un millier de professionnels de la Relation Client et représente plus de 300 entreprises issues de tous les secteurs d'activité.

1 Appréciation globale sur la consultation publique de l'Arcep

Afin de poser le cadre de sa réponse l'AFRC rappelle ses attentes vis-à-vis de la modification du plan de numérotation et formulées lors des réponses aux consultations Arcep d'octobre 2010 et Juillet 2011 :

1. Pour les éditeurs dont l'activité essentielle est la relation client, l'enjeu principal est l'application de la LME et la mise en œuvre de numéros non surtaxés, notamment adossés au palier « non gratuit non surtaxé » proposé par un certain nombre d'opérateurs et d'éditeurs. L'AFRC souhaitait notamment que les numéros associés à la relation client et relevant de la LME trouvent enfin l'éventail de choix de paliers tarifaires et tranches de numéros qu'ils méritent. Le projet de décision répond à cette attente.
2. L'AFRC souhaitait que ses membres puissent remplir facilement l'obligation d'information tarifaire des consommateurs, l'introduction de la notion de « communication normale » permet d'y répondre.
3. La généralisation de la notion de « communication normale » permet de masquer, vis-à-vis des éditeurs et de l'ensemble des consommateurs, la complexité de prise en compte d'éventuelles singularités liées aux numéros « spéciaux » qui se trouvent ainsi incluses dans chaque offre des opérateurs. Elle répond ainsi à la demande de l'AFRC publiée par l'Arcep dans la synthèse de la consultation publique « Numérotation Evolution du plan de numérotation relative aux numéros courts et aux numéros longs commençant par 08 » de Mars 2012 : « *l'attente des entreprises éditeurs de SVA de ne pas avoir à porter la charge du coût du « C » (quel qu'il soit)* » sauf pour le palier gratuit pour l'appelant bien entendu.

2 Réponses aux questions portées dans la consultation publique

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 ?

L'AFRC considère, par soucis de simplification et de lisibilité, qu'il convient que la composante « S » dont le prix devra être annoncé aux consommateurs, soit identique pour tous les opérateurs de départ.

La définition d'un socle commun des tarifications supportées par l'ensemble des opérateurs de départ relevant de la compétence et de la responsabilité des opérateurs l'AFRC ne se prononce pas.

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

L'AFRC considère que la granularité proposée offre de grandes possibilités et devrait accroître la confiance des consommateurs. Il convient toutefois que sa mise en œuvre soit coordonnée et irréprochable de la part de tous les acteurs.

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 ?

L'AFRC considère que la création d'une catégorie de numéros courts à 6 chiffres permet de répondre aux principales attentes de ses membres, en particulier les tranches 52PXYZ / 53PXYZ pour le tarif « LME » (C banalisée ; S=0).

La création de ces catégories de numéros courts devrait être accompagnée d'une incitation à les utiliser en faisant baisser le tarif des numéros à 6 chiffres.

Par ailleurs et en incidente, il semblerait souhaitable que les modalités d'attribution des numéros mnémoniques puissent être indépendantes des opérateurs en évoluant, par exemple, vers un système de mise aux enchères. De fait, le choix des éditeurs en la matière dépend aujourd'hui de leur opérateur initial (attribution par bloc) alors que le numéro choisi les suivra, grâce au portage, tout au long de leur histoire.

Question n° 4 : Que pensez-vous de la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS ?

L'AFRC considère que la création d'une catégorie de numéros spéciaux SMS / MMS est souhaitable sous réserve que les règles proposées n'induisent pas une pénurie.

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'AFRC ne peut qu'être favorable à ces propositions qui permettront de mettre fin à certains abus. Il reste qu'il conviendra, peut-être, d'étudier, en complément, les modes de rémunération des services qui aujourd'hui utilisent ce système : annuaires dématérialisés par exemple.

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

L'AFRC qui demande, depuis plus de 3 ans, la mise en place d'un palier « non gratuit, non surtaxé » est favorable à une entrée en vigueur la plus rapide possible des nouvelles plages « C banalisée ; S=0 » tant pour les numéros longs que pour les numéros courts.

Toutefois, les modifications nécessaires tant chez les opérateurs que chez les éditeurs ainsi que l'information des consommateurs imposent une mise en œuvre coordonnée et les modalités de mise en œuvre proposées dans le cadre de la consultation semblent satisfaisantes.

Concernant les services à valeur ajoutée ouverts sur des numéros « interpersonnels » (géographiques ou non), il convient d'ajouter que les communications à destination des services à valeur ajoutée étant incluses dans les offres des consommateurs pour les numéros spéciaux les communications à destination de ces services n'ont plus à être facturées aux éditeurs.

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

Comme rappelé dans la réponse à la question précédente, l'AFRC qui demande, depuis plus de 3 ans, la mise en place d'un palier « non gratuit, non surtaxé » ne peut qu'être favorable à une entrée en vigueur la plus rapide possible des nouvelles plages « C banalisée ; S=0 » tant pour les numéros longs que pour les numéros courts. Une entrée en vigueur immédiate, comme proposée, est donc souhaitable.

Il convient toutefois de prendre en compte deux facteurs dans le déploiement de ces modifications structurelles :

- le nécessaire contrôle de leurs mises en œuvre et de leurs bons fonctionnements de bout en bout avant ouverture aux consommateurs ;
- l'information institutionnelle des consommateurs sur ces modifications afin de limiter leur défiance sur l'utilisation de ces « nouveaux » numéros spéciaux.