

Note de présentation générale
commune aux questionnaires quantitatif et qualitatif

1 Périmètre des services spéciaux (encore appelés services à valeur ajoutée) concernés

Le questionnaire vise à recueillir des informations relatives à des services spéciaux vocaux (encore désignés comme des services vocaux à valeur ajoutée), qui sont accessibles depuis des numéros :

- appartenant au plan public :
 - Commençant par 08AB¹
 - En 3BPQ
 - Suivant un autre format (10YT, etc.)
- appartenant au plan privé des opérateurs mobiles, et suivant un format court.

Le questionnaire ne porte pas sur l'ensemble des numéros courts du plan privé des opérateurs mobiles, mais seulement sur ceux permettant d'accéder à des services de contenu (par exemple : numéros mémo où les quatre premières lettres d'un mot clé permettent d'accéder à un contenu, portails d'informations accessibles via un serveur vocal interactif). Ainsi par exemple :

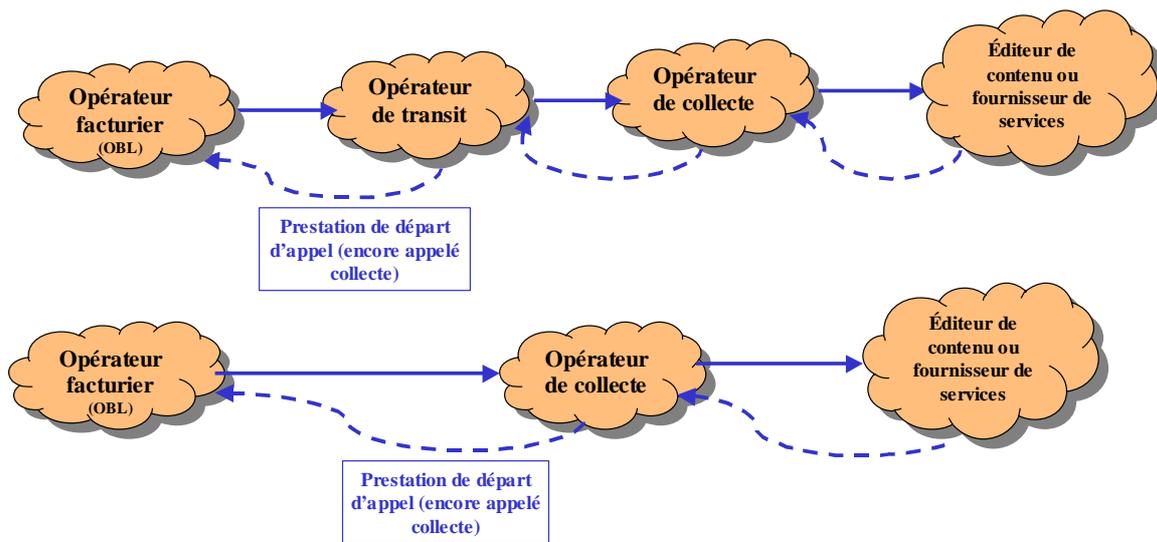
- Le service de renseignements de l'opérateur doit être pris en compte dans le cadre de la présente restitution.
- La messagerie vocale ne fait pas partie du périmètre de restitution.

2 Rappel du fonctionnement de l'interconnexion indirecte, respectivement directe

Deux types d'interconnexion existent : l'interconnexion directe et l'interconnexion indirecte.

Dans le cadre d'un schéma d'interconnexion indirecte (cf. schéma ci-dessous), l'opérateur en aval de la chaîne achète à l'opérateur de boucle locale une prestation d'interconnexion pour la collecte du trafic à destination de son propre réseau (prestation dite de départ d'appel). L'acheteur de la prestation d'interconnexion est ici l'opérateur de l'appelé. Ce régime est celui appliqué en France pour les communications vers les services vocaux à valeur ajoutée.

¹ Sont exclus tous les 08AB ne correspondant pas des services vocaux, ou ne correspondant à des services spéciaux (comme les 087B).



Dans le cadre d'un schéma d'interconnexion directe, l'opérateur de boucle locale achète à l'opérateur en aval de la chaîne une prestation d'interconnexion pour la terminaison de son trafic (prestation de terminaison d'appel). L'acheteur de la prestation d'interconnexion est ici l'opérateur de l'appelant. Ce régime est celui appliqué en France pour les communications interpersonnelles par exemple.

3 Chaîne de valeur, catégories d'acteurs impliqués et types de prestations fournies

Le questionnaire quantitatif repose sur l'identification de plusieurs acteurs présents sur la chaîne de valeur². On dit que l'opérateur gère techniquement un numéro lorsque l'opérateur est l'opérateur attributaire d'un numéro non porté (i.e. numéro porté out) ou l'opérateur receveur d'un numéro porté (i.e. numéro porté in).

3.1 Catégories d'acteurs

Les acteurs identifiés sont les suivants :

- **L'opérateur de boucle locale, encore appelé OBL facturier** (considéré dans le cadre de ce questionnaire comme l'opérateur qui facture l'abonné pour les appels vers les services spéciaux³)
- **Eventuellement l'opérateur de transit** (cet acteur distinct de l'opérateur de collecte existe quand par exemple il n'y pas d'interconnexion directe entre l'OBL et l'opérateur de collecte)
- **L'opérateur de collecte (qui est l'opérateur fournissant des services spéciaux)**
- L'opérateur de collecte est toujours offreur de prestations de détail (commerciales) dites kiosque ou également offres d'intégration : **l'opérateur de collecte est alors kiosqueur**. l'opérateur de collecte offre des prestations sur un marché de détail où les utilisateurs finaux sont les fournisseurs de services et / ou

² Les variantes de la chaîne de valeur sont jointes en annexe à la présente notice.

³ Comme indiqué, le choix a été fait de demander une restitution de données quantitatives aux opérateurs facturiers qui disposent d'une base clients considérée comme significative.

éditeurs de contenu. C'est par exemple sur ce marché de détail que France Telecom (en tant qu'**opérateur de collecte**) propose son offre Audiotel.

- o Dans ce cas, il est très souvent l'opérateur gérant techniquement les numéros mais il peut également dans certains cas ne pas l'être.
- L'opérateur de collecte peut aussi offrir des prestations de gros d'interconnexion (sous la forme de collecte pour compte de tiers). Il ne s'agit pas alors d'offres commerciales de détail. L'opérateur de collecte assure alors l'acheminement physique du trafic et pour certains services, assure l'intermédiation financière pour les reversements. Lorsque l'opérateur de collecte n'assure pas l'intermédiation financière pour les reversements, le fournisseur de services fait son affaire des reversements (notamment auprès des OBL).
 - o Dans ce cas, l'opérateur de collecte n'est pas l'opérateur gérant techniquement les numéros, *sauf indication contraire des acteurs concernés dans leur réponse au présent questionnaire (notamment au volet qualitatif)*.

*On utilise ici le terme '**opérateur de collecte**' pour désigner l'**opérateur de destination**, c'est-à-dire celui qui offre des prestations de gros et / ou de détail aux éditeurs de contenu et / ou aux fournisseurs de service. Ce terme préjuge un peu du régime d'interconnexion en place dans la mesure où il laisse supposer qu'il s'agit d'interconnexion indirecte. Toutefois, si le régime d'interconnexion relève de l'interconnexion directe, on indique par convention des montants négatifs associés à des prestations achetées par l'opérateur de collecte (ce qui revient à considérer des prestations vendues par ce dernier).*

- **L'éditeur de contenu**, c'est-à-dire celui qui fournit le contenu.
- Parfois il existe entre l'opérateur de collecte et l'éditeur de contenu un acteur intermédiaire supplémentaire distinct de l'opérateur de collecte : **le fournisseur de services**. Ce dernier est une sorte d'intégrateur. Il fournit entre autres des prestations informatiques, d'hébergement de plateformes. Les principaux sont ainsi Prosodie, Jet Multimédia, et Atos Origin.
 - o Dans certains cas (**essentiellement lorsqu'il est opérateur, gérant techniquement les numéros**), le fournisseur de services achète sur un marché de gros à un opérateur de collecte une prestation de collecte pour compte de tiers, afin d'offrir des prestations de détail sur le marché où les utilisateurs finaux sont les éditeurs de contenu. Le fournisseur de service est alors à la fois :
 - opérateur - acheteur de prestations de gros de collecte pour compte de tiers auprès d'opérateurs de collecte (**et donc client des opérateurs de collecte sur un marché de gros**)
 - et offreur de prestations de détail -offres kiosque- (**et donc concurrent des opérateurs de collecte sur le marché de détail**).
 - o Il convient de noter que ce cas correspond à celui des fournisseurs de service dès qu'ils sont tributaires de numéros (ex. 118XYZ) ou dès qu'ils sont opérateurs receveurs de numéros portés.
 - o Dans certains cas (notamment lorsqu'il n'est pas l'opérateur gérant techniquement les numéros), le fournisseur de services achète à un opérateur de collecte des prestations de détail (offres kiosque). Le fournisseur de service assortit ces prestations de détail de prestations relevant de son expertise (informatique, en SVI, etc..) afin de pouvoir à son tour offrir des prestations étoffées sur ce même marché de détail aux éditeurs de contenu. Le fournisseur de service est alors à la fois :

- Acheteur de prestations de détail -offres kiosque- auprès d'opérateurs de collecte (**et donc client des opérateurs de collecte sur le marché de détail**)
 - et offreur de prestations de détail -offres kiosque- (**et donc concurrent des opérateurs de collecte sur le marché de détail**)⁴.
 - Il convient de noter que ce cas correspond notamment à celui des éditeurs de contenus qui délivrent un contenu, sans être ni attributaires de numéros ni opérateurs receveurs de numéros portés.
- Dans le questionnaire, les éditeurs de contenu et les fournisseurs de services sont regroupés au sein de la même catégorie.

3.2 Catégories de prestations

On distingue **deux types de prestations** :

- la prestation liée à l'**acheminement physique du trafic**.
 - Dans le cas d'un schéma de type interconnexion indirecte, ce type de prestations est fournie par les OBL, et correspond à des prestations de collecte, ou peuvent encore être appelées offres de concentration de trafic (en un ou plusieurs points).
 - Dans le cas d'un schéma de type interconnexion directe, ce type de prestations est achetée par les OBL, et correspond à des prestations de terminaison de trafic.
- la prestation liée à l'**accès au contenu i.e. de mise à disposition du contenu**, et qui correspond notamment :
 - à la prestation offerte par l'OBL de facturation de leurs abonnés pour l'accès aux contenus fournis par les éditeurs de contenu,
 - aux prestations d'intermédiation financière offertes par certains opérateurs.

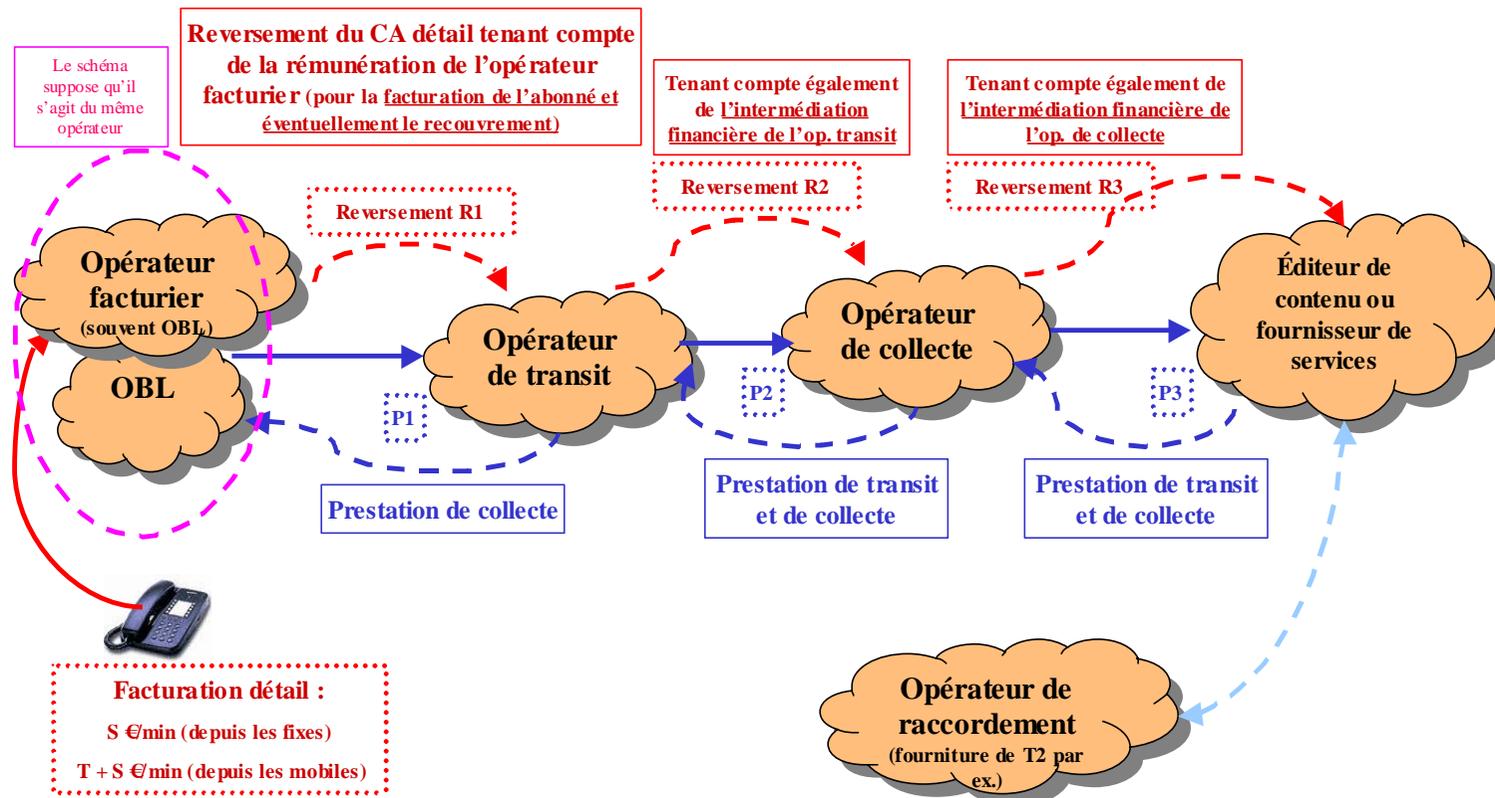
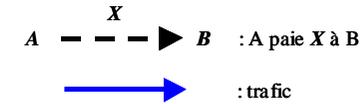
Il convient de noter que ces deux catégories de prestations sont fournies tout au long de la chaîne de la valeur : elles sont ainsi fournies ou achetées par l'OBL, en amont de la chaîne, et sont fournies ou achetées par l'éditeur de contenus, en aval de la chaîne. Toutefois, ces prestations ne sont pas systématiquement dissociées au niveau des flux financiers, notamment pour les appels au départ des boucles locales mobiles. Il convient également de rappeler ces deux catégories de prestations peuvent être fournies sur des marchés de gros autant que sur des marchés de détail.

3.3 Chaîne de valeur

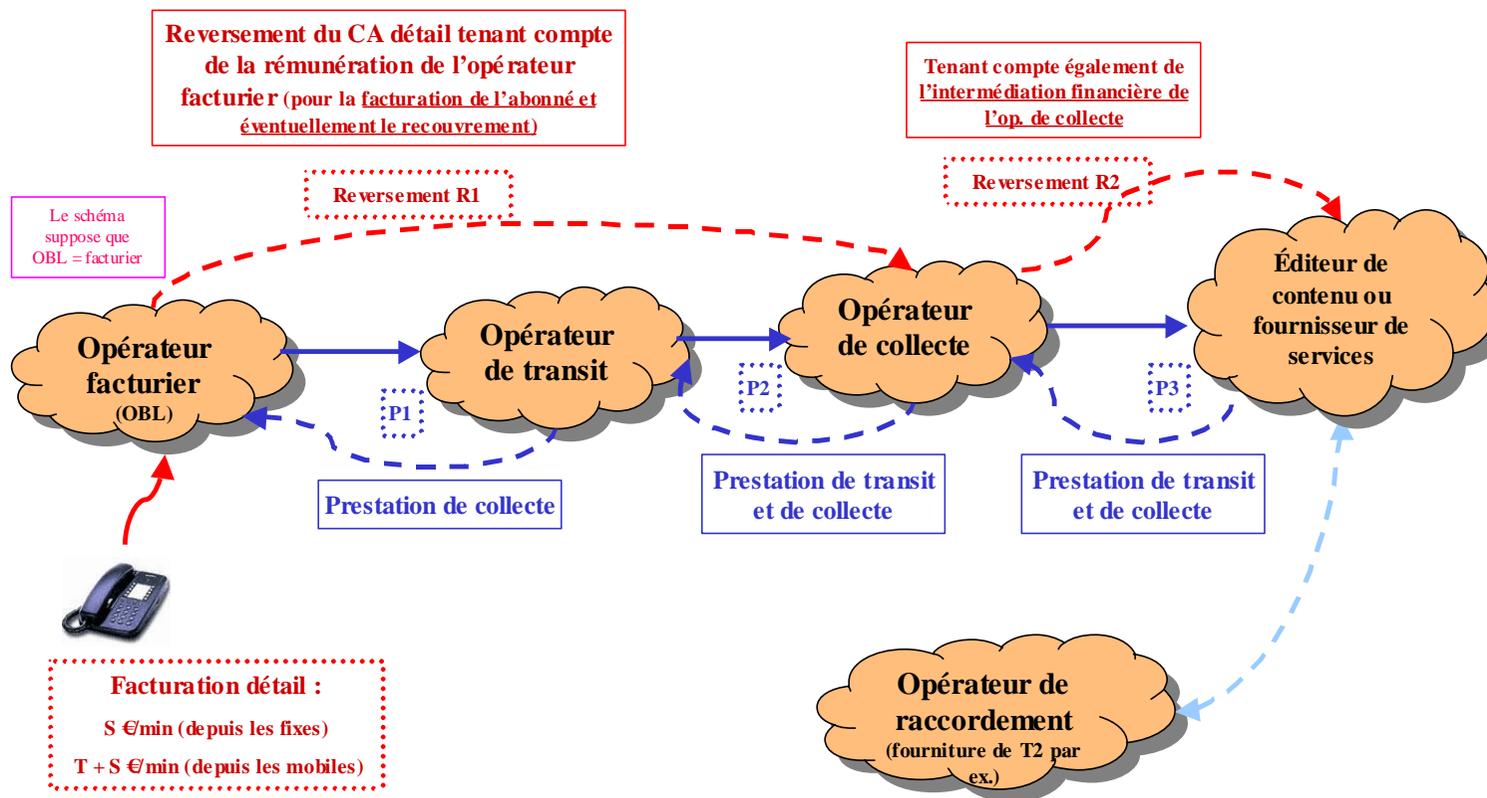
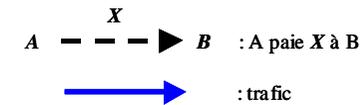
Les schémas qui suivent illustrent quelques configurations possibles en termes de relations contractuelles entre acteurs, les acteurs identifiés étant ceux mentionnés au début de cette notice (ces configurations s'appliquent aux OBL fixes, voire pour certaines d'entre elles aux OBL mobiles).

⁴ Pour être plus explicite encore, on considère qu'il y a achat sur le marché de gros de prestations par le fournisseur de services lorsque ce dernier est l'opérateur qui gère techniquement les numéros associés aux services vocaux à valeur ajoutée. Lorsque par contre, le fournisseur de services n'est pas l'opérateur qui gère techniquement les numéros, il achète des prestations similaires à celle qu'achètent les éditeurs de contenu : l'achat a alors lieu sur le marché de détail.

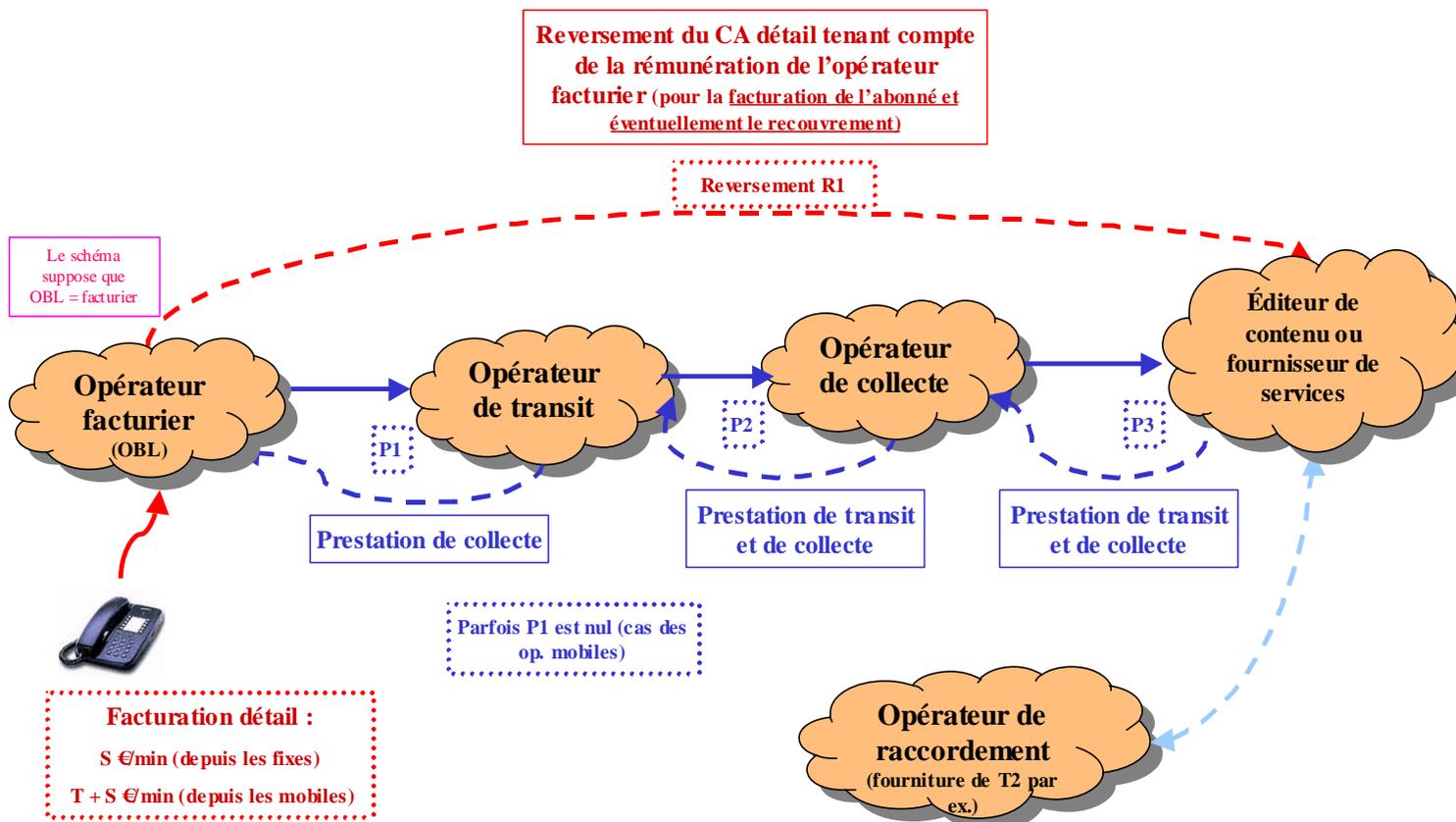
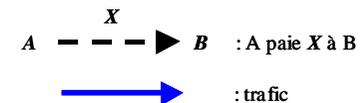
Présence d'un opérateur de transit, assurant une prestation d'intermédiation financière
 Reversement de l'op. facturier à l'op. de transit



Présence d'un opérateur de transit, n'assurant pas de prestation d'intermédiation financière
Reversement de l'op. facturier à l'op. de collecte

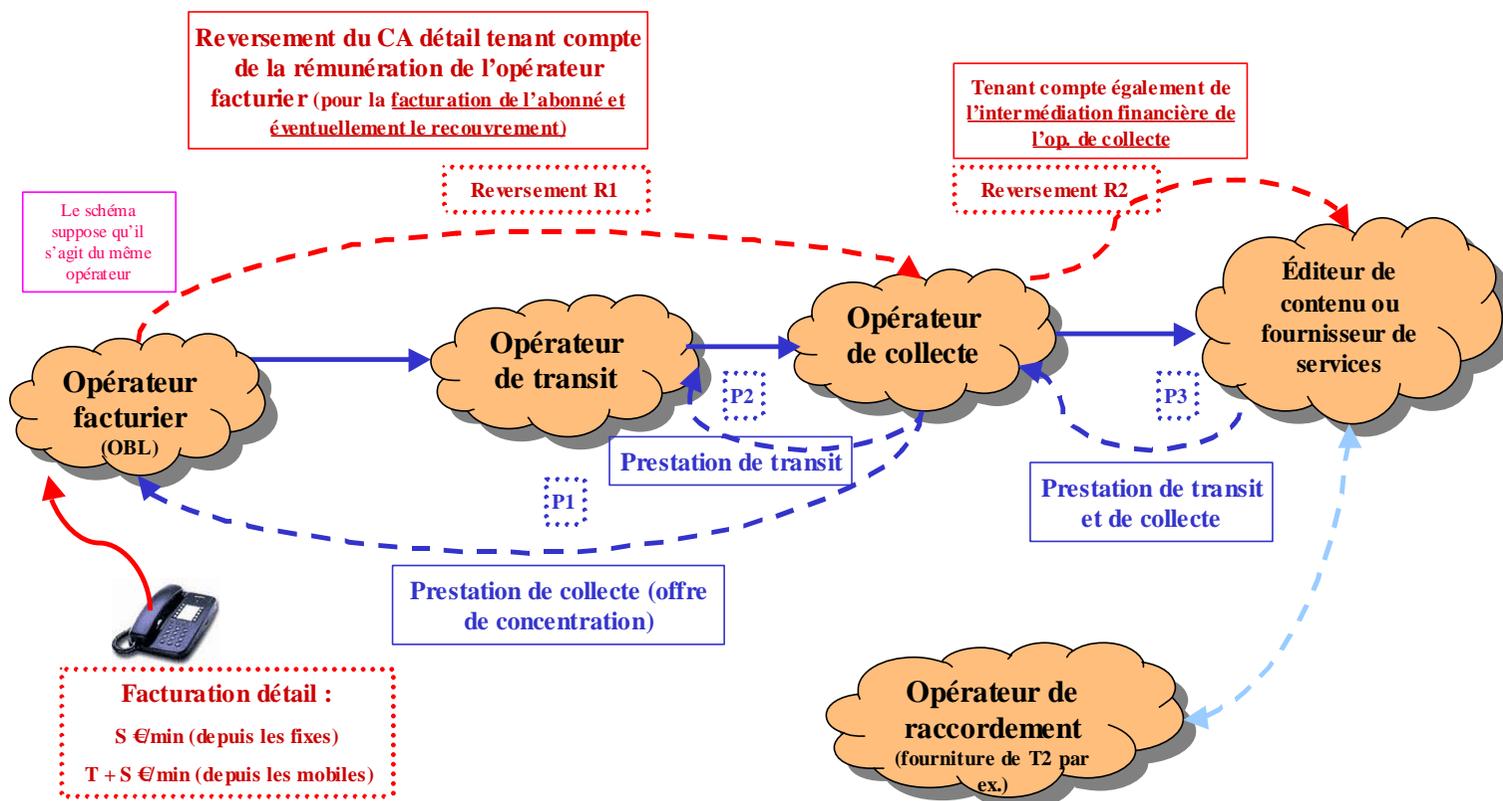
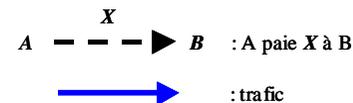


Présence d'un opérateur de transit
Reversement de l'op. facturier au fournisseur de services

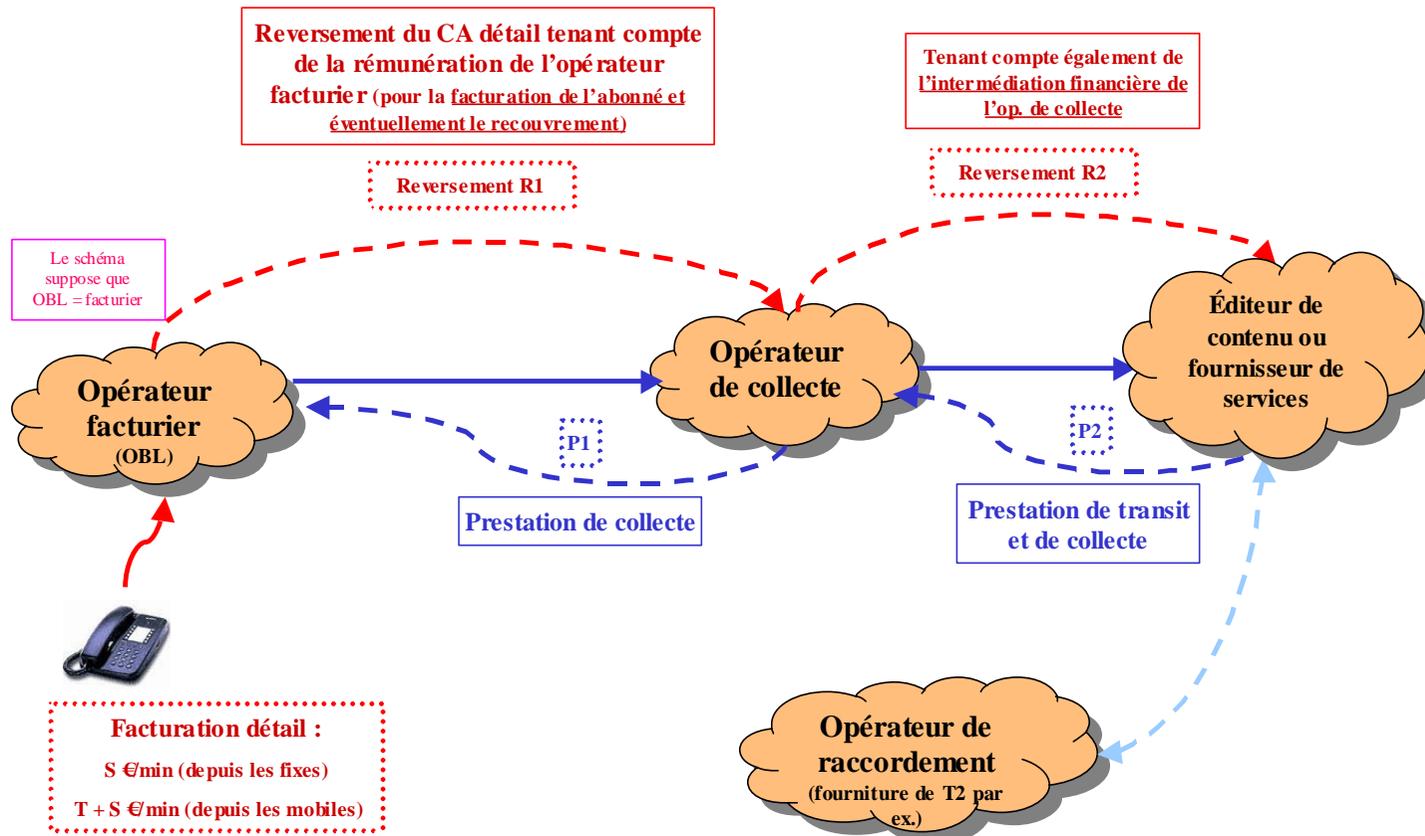
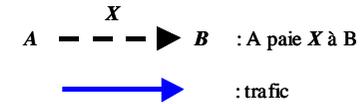


Présence d'un opérateur de transit, n'assurant pas d'intermédiation financière

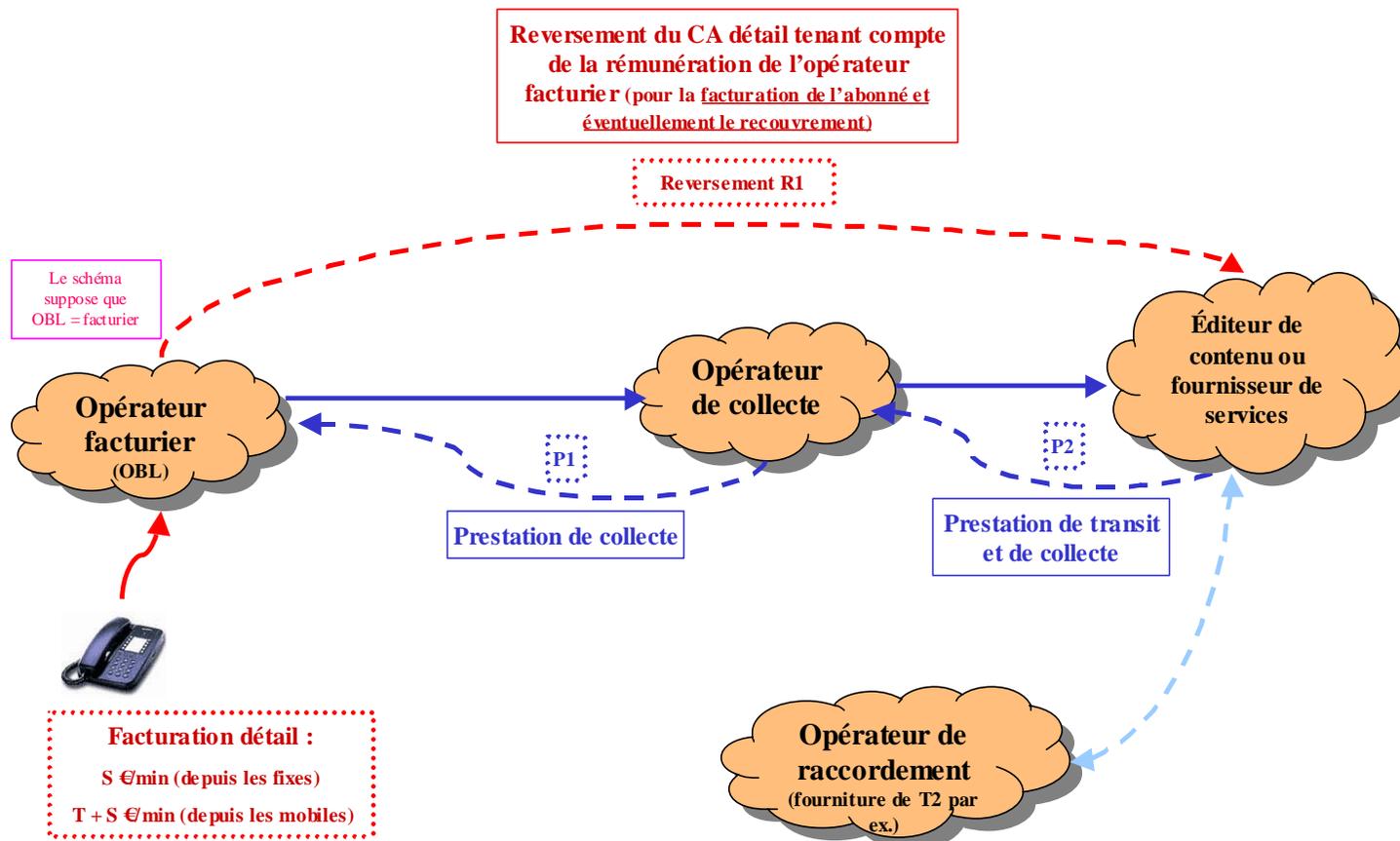
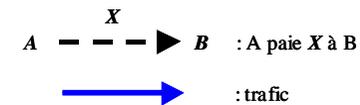
Reversement de l'op. facturier à l'op. de collecte



Absence d'un opérateur de transit
Reversement de l'op. facturier à l'op. de collecte



Absence d'un opérateur de transit
Reversement de l'op. facturier au
fournisseur de services



Absence d'opérateur de collecte

