

CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
SUR L'ETABLISSEMENT DU PLAN DE NUMEROTATION ET DE SES REGLES DE GESTION

REPONSE DE REMMEDIA 240925 – VERSION PUBLIABLE

1. Synthèse

Remmedia remercie l'Autorité pour cette nouvelle consultation sur le plan national de numérotation et y contribue dans un esprit résolument constructif pour répondre aux questions posées, tout en formulant des ajustements pragmatiques qui renforcent à la fois la lisibilité pour l'utilisateur, l'équité concurrentielle et la capacité d'innovation de la filière.

Nos propositions nouvelles s'inscrivent dans le cadre C+S issu de la réforme de 2015, privilégient la transparence et le contrôle ex post, et vise à aligner les incitations économiques sur le risque réellement supporté par les acteurs.

À ce titre, nous proposons nouvellement de

- (i) Calibrer le cadre existant des tarifs éligibles pour des numéros SVA avec une homogénéisation d'un palier de 5€TTC à l'acte
- (ii) Réviser de manière objective les peines et soins et évaluer la pertinence d'une baisse qui s'impose pour préserver l'innovation et mettre fin à des distorsions de concurrence
- (iii) Revoir la redevance sur les numéros de type 118 XYZ qui est une barrière à moderniser et au maintien de certaines activités

Nous adoptons par ailleurs une position équilibrée sur la présentabilité des numéros courts (protection du consommateur, mais régime d'autorisation encadrée plutôt qu'interdiction générale), soutenons l'extinction des mises à disposition dans un calendrier réaliste, approuvons la suppression des rapports annuels devenue peu utile et appuyons un protocole de restitution des numéros fondé sur des preuves vérifiables de fermeture effective.

Notre ambition est simple : consolider la confiance, fluidifier les usages et redonner de l'élan à la voix, canal complémentaire et stratégique dans une relation client véritablement omnicanale.

2. Présentation de numéros courts généralistes à tarification majorée en tant qu'identifiant de l'appelant

Nous comprenons et adhérons à l'intention. L'interdiction proposée va dans le sens de la protection du consommateur et de la clarté tarifaire : elle réduit fortement le risque d'"appel à rebond" et aligne la présentabilité sur l'esprit du modèle C+S. En pratique, interdire la présentation des numéros courts au-delà des seuils "S" (0,167 €/min ou 0,417 €/appel, HT) sécurise le rappel et limite le "bill shock", tout en laissant possibles des identifiants clairement non surtaxés pour les parcours de rappel.

Nos réserves portent toutefois sur le fait que dans la pratique, de grandes enseignes et des services à forte exigence de qualité ont structuré leur relation téléphonique autour d'un numéro court devenu un véritable signe distinctif. Ce marqueur, mémorisable et immédiatement reconnaissable, soutient la confiance dans ces enseignes et services : l'utilisateur décroche plus volontiers, distingue l'appel légitime du démarchage agressif, et se repère mieux dans ses parcours (information de livraison, incident de service, assistance après-vente, relation de compte).

Interdire l'usage de cette identité téléphonique en affichage d'appel revient à affaiblir un facteur de reconnaissance qui, paradoxalement, protège aussi contre les usurpations et l'anxiété face aux numéros inconnus.

Il existe, en outre, des garde-fous structurels. L'accès à un numéro court implique des redevances non négligeables, autant de barrières à l'entrée qui peuvent dissuader les comportements opportunistes ou frauduleux. S'ajoutent la traçabilité interprofessionnelle (référentiels et annuaires) et les pouvoirs de contrôle et de sanction dont disposent les autorités et les opérateurs : l'écosystème n'est pas un territoire sans règles.

Nous suggérons une approche plus proportionnée. Plutôt qu'un bannissement uniforme, l'usage d'un numéro court premium comme identifiant pourrait être réservé à des titulaires accrédités répondant à des critères clairs de conformité et de qualité (faible taux de signalements/contestations, engagements de transparence, historique « propre »), avec une clause de retrait immédiat en cas d'écart.

Cette logique de « liste blanche » concentre l'effort où il est utile : on protège le consommateur sans priver le marché de la valeur d'usage des identités courtes lorsque celles-ci sont exploitées avec sérieux.

En synthèse, nous sommes favorables à l'objectif de protection poursuivi par l'Autorité, mais réservés sur l'efficacité d'une interdiction générale au-delà des seuils, qui sacrifierait des usages légitimes et de qualité sans mieux cibler les abus. Nous appelons à un régime d'autorisation encadrée, fondé sur l'accréditation et la réversibilité (retrait en cas de manquement). Cette voie concilierait la lisibilité pour le consommateur, la prévention des pratiques dommageables et la préservation d'identités téléphoniques qui, correctement encadrées, améliorent la confiance et l'efficacité du service.

3. Gestion des numéros mis à disposition et l'interdiction d'ici au 1^{er} juillet 2028 des mises à disposition

Nous comprenons et soutenons cette interdiction. La trajectoire proposée nous semble réaliste, compte tenu des outils et processus en place qui permettent une migration des dernières ressources concernées d'ici au 1^{er} juillet 2018.

4. Rapports annuels d'utilisation et de mise à disposition

Nous y sommes favorables. L'Autorité constate elle-même que la production et l'exploitation de ces rapports sont complexes et nécessitent des échanges correctifs fréquents, pour une valeur ajoutée

décroissante à l'heure où l'on met fin aux "mises à disposition". Supprimer l'obligation annuelle allège utilement la charge administrative

5. Arrêt effectif des services pour les numéros spéciaux et courts

La demande d'un document émanant des instances attestant la fermeture technique des services, pour chaque numéro restitué, est pertinente : elle apporte un tiers de confiance et réduit les contentieux post-restitution.

6. Calibrer le cadre existant des tarifs éligibles pour des numéros SVA : une homogénéisation des statuts avec un palier à 5 € TTC à l'acte

La réforme de 2015 a posé les bonnes fondations : tarification à l'acte ou à la durée au choix du service, information tarifaire explicite en amont de l'appel, et prix du service (S) identique quel que soit l'opérateur de départ. Dans ce contexte, l'objet n'est pas de "réinventer" la tarification, mais d'homogénéiser les tarifications possibles pour les numéros SVA, toujours dans un cadre lisible et prédictible, à même d'orienter la conception des offres et l'attente du consommateur.

Le palier à 5 € TTC à l'acte est un tarif repère cohérent et bien connu du consommateur avec les micro-paiements déjà pratiqués sur d'autres canaux (SMS+). En voix, ce pivot permettrait de développer des offres à valeur ajoutée additionnelle tout en permettant une rémunération juste des éditeurs qui investissent malgré l'érosion des marges.

Ce palier (déjà existant) réduirait le recours de certains services à la tarification à la minute - dont le principe même introduit un aléa budgétaire pour le consommateur.

Dans le secteur des annuaires, cela permettra également aux Services de Renseignement Téléphonique de faire face à la concurrence croissante et leur éviction de la part d'acteur comme Google avec son moteur de recherche et ses services associés (Google Business Profile, Google Maps, etc.) comme certaines décisions de tribunaux de commerce l'ont récemment souligné.

Concrètement, nous proposons de rendre disponible chez tous les OBL un palier « S » à 5 € TTC à l'acte et d'en faire, pour les SVA un palier auquel il est possible de recourir. L'ARCEP a déjà, par le passé, envisagé l'alignement des paliers SVA sur ceux de SMS+ dans ses consultations, la mise en place de ce palier s'inscrit pleinement dans cette démarche.

7. « Peines & soins » : pourquoi une révision à la baisse s'impose pour préserver l'innovation et mettre fin à des distorsions de concurrence

Les « peines & soins » rémunèrent historiquement la détention de la relation client au départ d'appel : couverture d'impayés, traitement des réclamations, gestion de la fraude, coûts d'exploitation... Dans le passé, ces motifs ont justifié des taux élevés, et l'on retient qu'autour de 25 % a pu être considéré comme un niveau « raisonnable » dans le cadre de différends sectoriels. Ce jalon, pour utile qu'il soit, ne doit pas être figé : il était contextuel.

Or le contexte a changé, profondément, à double titre : le risque résiduel a baissé, et le coût unitaire de traitement supporté par les OBL s'est réduit.

D'abord, le risque a baissé parce qu'il est mieux borné. Le socle C+S et la signalétique/MGIT ont sensiblement diminué les litiges de compréhension tarifaire ; nombre de contestations, ce qui tarit à la source une part importante des traitements de demandes.

Ensuite avec l'encadrement légal relatif au secteur du SVA cette dernière décennie, l'écosystème s'est doté d'une chaîne de signalement-suspension beaucoup plus réactive : l'identification des services via RSVA/InfoSVA, les parcours de signalement (33700/surmafacture), et les contrôles administratifs, réduisent la durée d'exposition des cas déviants et réduisent le stock de litiges à instruire.

Enfin, les évolutions des conventions inter-opérateurs et la très significative généralisation des procédures de retenues et pénalités par certains acteurs de la chaîne offrent aux acteurs un cadre bien plus sécurisé qu'autrefois.

Autrement dit, la fréquence des dossiers pertinents baisse, l'ampleur potentielle de chacun est de plus cadrée et sécurisée par les législations, leurs applications et les « habitudes » du secteur, la durée de traitement se raccourcit aussi: les trois composantes de la charge de risque vont dans le sens d'une décélération.

Des mesures de plafonnement des dépenses au départ des lignes appelantes dont les applications ne sont pas effectives par certain(s). malgré les exemptions de l'ACPR ne font que contribuer à « un monde désormais beaucoup plus sûr » pour les OBL.

Ensuite, le *cost-to-serve* a baissé. Les OBL disposent désormais d'outils normalisés pour documenter rapidement un dossier (annuaire InfoSVA, MGIT, digitalisation des pratiques, traçabilité, etc.), ce qui réduit le temps d'instruction et évite les escalades. Le coût marginal d'un litige (temps agent, vérifications, rétrofacturations éventuelles) n'est plus celui d'il y a dix ou quinze ans. À périmètre constant, maintenir un prélèvement linéaire à 25 % revient à sur-couvrir un risque qui, objectivement, coûte moins cher à gérer et expose moins les opérateurs.

D'ailleurs, il est à noter que de nombreuses initiatives (ex. DMA) et décisions récentes en EU ont revu à la baisse les niveaux de commissions attribués aux plateformes de type Apple ou Google (i.e. à la base du niveau jugé « raisonnable » des peines et soins historiques). Désormais, ce sont des pourcentages réduits de moitié voire parfois plus en fonction des situations qui sont appliqués.

Pour objectiver ce diagnostic, nous proposons d'adosser la révision à un socle d'indicateurs à fournir par les OBL et, le cas échéant, par les collecteurs. Quelques suggestions à parfaire : taux de réclamations SVA rapporté au volume d'appels facturés ; taux de remboursements/avoirs rapporté au

chiffre d'affaires SVA ; coût unitaire moyen de traitement d'un dossier (temps d'instruction multiplié par un coût horaire de référence, plus les frais techniques) ; délai médian de clôture d'un litige ; taux de suspension/retrait de numéros à la suite de signalements, indicateurs de réactivité de la filière ou encore indicateurs et évolution de la capacité de recouvrement des OBL sur les litiges au cours des dernières années.

Si ces indicateurs confirment une tendance baissière de la fréquence, du sinistre moyen, du coût de traitement et des délais, des sommes « perdues » par les OBL, alors l'évidence économique s'impose : un prélèvement de 25 % n'est plus proportionné au risque résiduel.

L'essentiel n'est pas seulement de « baisser », mais de mieux aligner la rémunération de l'intermédiation sur le risque effectif, avec une transparence.

Car dans le cas contraire (maintenir les peines et soins en l'état), cela reviendrait à :

- (i) maintenir la pression des prélèvements en tête de chaîne qui érode significativement les marges pour l'aval et maintient *de facto* une marge « de rente » pour les OBL,
- (ii) réduire ou faire disparaître à terme les capacités d'investissements et le développement de services enrichis, dans un temps où la course à l'innovation s'accélère et les moyens à y dédier augmentent

La compression des marges des opérateurs de services et face à ces prélèvements élevés sur la voix, les investissements se déplacent vers le digital alors que ces deux mondes devraient converger.

Notre demande consiste en une révision significative de ce taux afin de favoriser un cadre concurrentiel plus équilibré et avec des distorsions de concurrence réduites, pour recréer les conditions de libre concurrence des acteurs en aval dans la chaîne.

8. La redevance sur les numéros de type 118 XYZ, une barrière fixe à moderniser

La redevance annuelle pour chaque numéro 118XYZ pèse de manière structurelle sur la diversité du marché. Réglée au forfait, elle ne tient aucun compte du niveau d'activité : mécaniquement, elle favorise les opérateurs de grande taille et décourage les projets plus spécialisés ou innovants, précisément ceux qui peuvent renouveler ou poursuivre la valeur d'usage des services de renseignements.

Cette rigidité est d'autant plus problématique que l'acquisition de la demande ne dépend plus seulement de l'achat d'espaces classiques : la visibilité des 118 se joue pour une large part dans des écosystèmes numériques de recherche et de référencement, sur lesquels les opérateurs n'ont qu'une prise indirecte.

Les décisions publiques récentes ont montré combien des changements de politiques sur ces plateformes numériques peuvent modifier l'accès au marché et la performance commerciale des opérateurs qui y recourent (i.e. décisions récentes de l'Autorité De La Concurrence sur le marché des annuaires qu'ils soient en ligne ou téléphonique). Dans ce contexte, la taxe actuelle agit comme un "couvercle" sur la prise de risque entrepreneuriale et le maintien de certaines activités déjà existantes et répondant avec efficacité et sécurité pour les consommateurs.

La voie la plus simple serait la suppression de la redevance pour les 118XYZ.

Si l'Autorité souhaite conserver un principe de contribution, une alternative équilibrée consiste à l'indexer sur le chiffre d'affaires, avec possiblement des tranches en fonction du chiffre d'affaires.

Dans ce but, l'Autorité pourrait conduire des démarches avec la puissance publique pour revoir la législation et le coefficient appliqué au tarif « a » pour les numéros courts tel qu'édicte par le CPCE.

Cela constituerait une mesure d'encouragement à l'investissement et l'innovation des services plutôt que de figer des positions acquises.

-----Fin-----