

CONSULTATION PUBLIQUE :

Plan national de numérotation et règles de gestion

Contribution de SFR

Question 1. Que pensent les acteurs du scénario d'assouplissement de la contrainte géographique applicable aux numéros géographiques (partie 4)?

SFR a eu l'occasion par le passé d'exprimer son intérêt pour l'assouplissement de la contrainte géographique applicable aux numéros géographiques et **réitère son intérêt pour la démarche envisagée**. Elle permettra de répondre à certaines attentes des clients et facilitera l'utilisation des ressources.

La méthode progressive envisagée par l'Arcep nous semble la plus appropriée étant donné l'ampleur des évolutions qu'implique la transformation des numéros géographiques en numéros polyvalents en métropole ou en outremer.

Si le besoin de conservation du numéro géographique en cas de déménagement au sein d'une même Zone est effectivement le cas le plus attendu des utilisateurs finaux, il est certes plus facile à mettre en œuvre que la transformation envisagée en phase 2 sans pour autant être trivial.

Les éléments à modifier sont très nombreux pour un opérateur comme SFR :

- Adapter les systèmes d'information pour lever les contraintes existantes.
- Adapter les workflows pour répondre au nouveau besoin.
- Adapter les processus commerciaux (GP et entreprise) pour prendre en compte cette nouvelle possibilité de déménagement.

L'Arcep présente un calendrier ambitieux pour la mise en œuvre de cette première phase en précisant que si le délai est court, cela n'est pas gênant puisque la mise en œuvre est facultative pour un opérateur qui n'est pas obligé de proposer une telle solution à ses clients.

SFR souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur un point important. Si la proposition d'une telle offre est effectivement facultative, de même que les développements associés non exhaustifs énumérés précédemment, il n'en demeure pas moins que **certains développements doivent être mis en œuvre chez tous les opérateurs afin d'assurer le bon routage d'un appel qui proviendrait d'un opérateur qui aurait quant à lui déjà proposé à ses clients de conserver leur numéro à l'occasion d'un déménagement dans une même zone.**

En effet, les opérateurs mettent actuellement en place des règles de routage client qui sont basées sur les numéros appelant (ex : routage d'un appel vers la succursale la plus proche de l'appelant). Ces règles ne seront plus opérantes pour les appels provenant d'un opérateur ayant déjà proposé la conservation au sein d'une même zone. **Tous les opérateurs utilisant de telles règles de routage doivent mettre en place une nouvelle ingénierie de remplacement afin de bien router les appels entrants.**

Avant que la phase 1 ne puisse être lancée, les opérateurs devront impérativement s'accorder sur une solution commune leur permettant de se passer de l'analyse du numéro afin de déterminer la localisation de l'appelant, par exemple par une transmission du code Insee lors de l'appel de l'opérateur de l'appelant vers l'opérateur de l'appelé. **Cette réflexion autour d'une solution multi opérateurs est un prérequis** avant le lancement par un opérateur d'une offre permettant de conserver un numéro au sein d'une zone en cas de déménagement.

D'autres modifications préalables devront également être effectuées. Par exemple, dans certains services, notamment proposés aux hôteliers, une impulsion de taxation « local » est ajoutée au cours de l'appel afin que le client de l'hôtel, à l'occasion d'un appel depuis sa chambre, ait une idée de la somme qui lui sera facturée. Cette solution s'appuie notamment sur le caractère local de l'appel. Elle ne sera plus fonctionnelle avec le lancement de la phase 1 et nécessitera des modifications pour mise à jour ou suppression.

Du fait de l'ampleur des travaux à mener, qu'ils soient **facultatifs** afin d'être en mesure de proposer, dans des conditions satisfaisantes, à ses propres clients, le maintien du numéro hors ZNE, **ou obligatoires** afin de continuer à assurer le routage des appels vers le bon destinataire ou faire évoluer les solutions s'appuyant sur une analyse du numéro, **la date prévue pour le lancement de la phase 1, fixée au 1^{er} janvier 2020, est trop proche**. Elle ne permettra pas aux opérateurs de lancer et mener les échanges inter opérateurs et tous les développements nécessaires, alors que les plannings techniques sont déjà remplis pour l'année à venir.

Même si nous sommes extrêmement motivés par la possibilité d'offrir le maintien du numéro à nos clients en cas de déménagement, il nous semble impératif de décaler le début de la phase 1 au 1^{er} septembre 2020.

D'ici là, l'Arcep devra mener les travaux inter opérateurs nécessaires afin de trouver une solution permettant à un opérateur de récupérer la donnée de localisation, celui-ci ne pouvant plus s'appuyer sur une analyse du numéro appelant.

La phase 2 implique d'autres adaptations notamment au niveau SI et processus déploiement. Elle suppose également la mise en place de la solution de remontée de la localisation évoquée précédemment, certains de nos équipements analysant le Z pour router notamment les appels d'urgence vers le centre compétent.

Enfin, il est également important de signaler que la phase 2 va nécessiter des développements chez d'autres que les seuls opérateurs. Ainsi les services de secours qui exploitent le numéro d'appel ne pourront plus le faire. Il leur faudra, d'une manière qui reste à déterminer, réussir à récupérer le locID de l'appelant.

Question 2. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives aux évolutions européennes et nationales (partie 5) ?

Les évolutions envisagées ne semblent pas présenter de problème particulier.

Question 3. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration des processus (partie 6) ?

La suppression de la période de gel pour les ressources orphelines ne semble pas poser de problème particulier.

[SDA]

Question 4. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à la simplification et la clarification des règles (partie 7) ?

Les évolutions envisagées ne semblent pas présenter de problème particulier.

Question 5. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration de la gestion des ressources en numérotation (partie 8) ?

Les évolutions envisagées aux paragraphes 8.1 et 8.2 ne semblent pas présenter de problème particulier.

Concernant le sujet de l'allocation de codes R1R2 évoqué au paragraphe 8.3, nous considérons que l'évolution envisagée par L'Autorité va dans le sens de la position exprimée par les opérateurs membres de la FFT. Nous regrettons toutefois que le recours aux codes R1R2 ne soit pas obligatoire avec éventuellement une obligation de transmission du code INSEE. Effectivement, comme évoqué précédemment, avec la suppression du zonage géographique, il va être nécessaire de remplacer la solution d'analyse du numéro pour déterminer la localisation de l'appelant. Une telle obligation permettrait de répondre au besoin de localisation lié à la dégéographisation.

Question 6. Que pensent les acteurs des mesures proposées visant à expérimenter l'authentification de l'identifiant de l'appelant (partie 9) ?

Sur ce sujet et sur celui de la mise en œuvre des dispositions de la décision n° 2018-0881 relatives à la définition des conditions de modification de l'identifiant de l'appelant ou d'émetteur de message SMS/MMS et à l'encadrement des systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS / MMS, SFR soutient pleinement la position exprimée par la FFTélécoms dans sa propre contribution à la présente consultation publique.

En complément de celle-ci, SFR partage le besoin exprimé par l'Autorité de mettre un terme à certaines pratiques qui nuisent à l'ensemble du marché.

L'usurpation des numéros est une des problématiques sur lesquelles il est intéressant de se pencher et les solutions d'authentification du type STIR/SHAKEN devraient aider à y répondre. Ce sont d'ailleurs les seules solutions identifiées à ce jour qui permettraient de faire le tri dans des appels, appel par appel, afin de bloquer les appels frauduleux.

Si l'idée nous semble intéressante, nous nous demandons en revanche s'il n'est pas trop tôt pour envisager une expérimentation de cette solution alors que la norme n'est pas totalement finalisée. **Il nous semblerait peut-être plus pertinent, dans un premier temps, d'initier des réflexions** inter opérateurs qui pourront **préfigurer le lancement de la solution future** que pourraient mettre en place les opérateurs.

En effet, les investissements et travaux qu'implique **la solution du type STIR/SHAKEN** sont conséquents. Ils ont **vocation à être pérennes**. Aussi, plutôt qu'une expérimentation, il faudrait selon nous plutôt envisager une phase de beta test, précédée des réflexions inter opérateurs évoquées ci-dessus puis suivies d'un lancement généralisé. De tels investissements et efforts ne peuvent avoir vocation à être abandonnés au bout de quelques années, ce que pourrait laisser entendre le principe d'« une expérimentation ».

Dans le même esprit, et si l'idée d'un beta test devait prospérer avec l'allocation de tranches dédiées, il serait alors nécessaire que les numéros de ces tranches, par exemple la tranche 0901 à 0909, qui pourraient avoir été attribués à des sociétés dans le cadre des tests puissent être conservés après la date du 31 décembre 2024.

Si, comme mentionné précédemment, SFR partage le besoin de mettre un terme à certaines pratiques illicites, **il lui semble nécessaire que les mesures prises afin d'y parvenir restent proportionnées et n'entraînent pas des dommages collatéraux.**

Il nous semble que le secteur de la relation client et de la prospection pâtit à tort de la mesure d'interdiction d'utiliser des numéros géographiques, non géographiques et mobiles à 10 chiffres comme identifiant d'appelant pour des appels ou messages SMS/MMS émis par des systèmes automatisés.

Ce serait un raccourci rapide que d'assimiler aux acteurs sans foi ni loi de la prospection de masse par le biais de numéros usurpés ceux qui contactent leurs clients ou mettent en œuvre des campagnes totalement légitimes. Il nous semble pourtant que le raccourci est fait avec l'adoption de certaines dispositions de la décision n°2018-0881. Si certains appels ou messages émis dans le cadre des campagnes

légitimes peuvent être ressentis par certains clients comme irritants, il n'en demeure pas moins qu'ils sont légitimes au regard du cadre légal.

L'interdiction se doit d'être assouplie pour ces acteurs-là.

La possibilité, sous réserve d'authentification, de pouvoir faire exception à l'interdiction d'utiliser des numéros géographiques, non géographiques et mobiles à 10 chiffres comme identifiant d'appelant pour des appels ou messages SMS/MMS émis par des systèmes automatisés est certes intéressante mais, selon nous, ne va pas assez loin.

Elle ne doit pas, d'une part, être conditionnée à la mise en œuvre dudit système d'authentification qui mettra des années à être mis en place et, d'autre part, être limitée à une tranche identifiée de numéros.

Sur ce second point, **les professionnels de la prospection téléphonique constatent généralement une perte de taux de décroché de l'ordre de 30% lorsque les numéros de téléphone utilisés ne sont pas des numéros géographiques.** Nous craignons que toute tranche dédiée, qu'elle soit en 0901 à 0909 ou autre, ne conduise à une stigmatisation des appels et à une telle chute du taux de décroché.

Si les conséquences pourraient être lourdes pour le secteur spécifique de la relation client mais également pour toute entreprise qui a besoin de pouvoir contacter ses clients ou prospects, nous craignons surtout un autre biais à une telle solution. En effet, le modèle économique de la relation client est basé sur une exploitation optimale du temps de travail du chargé de relation client : que ce dernier passe un maximum de temps en contact effectif avec le client. Aussi, afin de compenser la baisse du taux de décroché liée à la stigmatisation du numéro présenté et de maintenir le temps de contact effectif d'un chargé de clientèle avec les clients pour une même durée de travail, les centres d'appels n'auront d'autre choix que de multiplier les tentatives d'appel, risquant ainsi de renforcer l'irritation client. Non seulement l'objectif principal poursuivi par l'Arcep avec la mise en œuvre d'une telle interdiction ne serait pas atteint mais pire encore, **la mesure pourrait s'avérer contre-productive.**

L'interdiction totale d'utiliser des numéros géographiques, non géographiques et mobiles à 10 chiffres comme identifiant d'appelant pour des appels ou messages SMS/MMS émis par des systèmes automatisés ne nous semble pas être la bonne solution et doit être assouplie. Si l'objectif poursuivi par l'ouverture d'une tranche dédiée est louable, comme explicité précédemment, le résultat risque de ne pas être satisfaisant à la fois pour les bénéficiaires de celle-ci mais aussi pour les consommateurs. Une exception pour des acteurs vertueux selon des règles à préciser nous semble la meilleure solution à mettre en œuvre afin de concilier l'objectif poursuivi par l'Autorité et la nécessité pour les entreprises de pouvoir contacter leurs clients ou prospects dans des conditions satisfaisantes.

Question 7. Les acteurs souhaitent-ils faire part à l'Autorité d'autres commentaires sur le document « *Projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion* » et ses annexes mis en consultation ?

SFR n'a pas d'autre commentaire sur le document.