



Les Services vocaux à valeur ajoutée

Dans un contexte mouvementé : enjeux et risques



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »



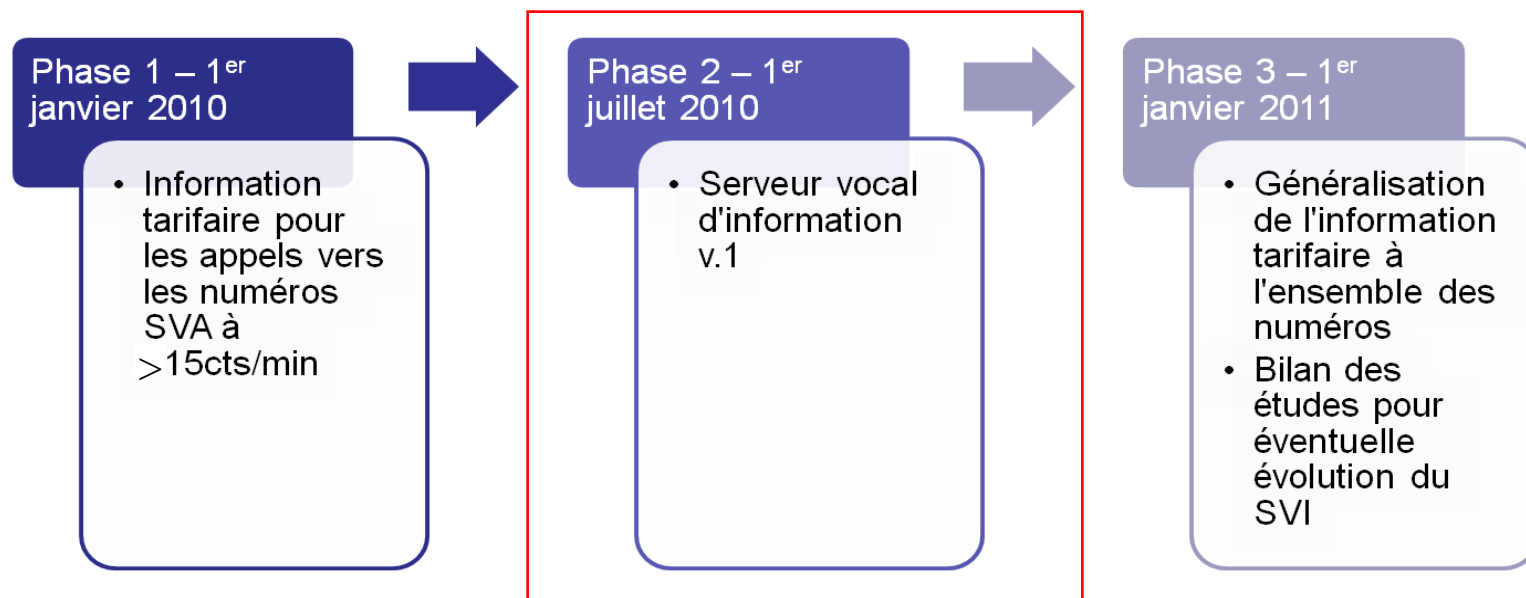
L'arrêté du 10 juin 2009



« tout appel d'un consommateur à un numéro du plan national de numérotation permettant d'accéder à un service à valeur ajoutée donne lieu à une information sur le prix global susceptible de lui être facturé par son fournisseur de services de communications électroniques lorsqu'il excède le tarif souscrit auprès de ce dernier pour les appels vers les numéros fixes français, hors communications entre territoires des départements, régions et collectivités d'outre-mer ou entre ces territoires et le territoire métropolitain »

■ Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée

■ La Fédération française des télécoms et l'ACSEL ont publié avec la caution de la DGCCRF et de l'Arcep les recommandations pratiques et techniques pour l'application de cet arrêté



■ Objectifs poursuivis

- Répondre aux objectifs de l'arrêté et en respecter les dispositions
- Minimiser les coûts pour l'ensemble des acteurs
- Simplifier au maximum la mise en œuvre
- Garantir une bonne lisibilité en harmonisant les infos restituées



■ Conséquences induites

- Respect par l'ensemble des acteurs des préconisations choisies
- Universalité de la solution choisie.



■ Solution la plus adaptée

- La technique du pré-décroché
- L'annonce mise en place par les opérateurs SVA ou éditeurs de services.



■ Avantages : l'annonce est gérée par l'opérateur SVA qui :

- Est en mesure de distinguer les services visés des services non visés par l'Arrêté
- sait détecter l'échappatoire au cas par cas (la touche #)

- Le MGIT doit durer au moins 10 secondes et au maximum 20
- Le MGIT se termine
 - par un bip,
 - inclus dans la plage de gratuité,
 - avertissant de la mise en relation.
- L'annonce doit être exclusivement consacrée à l'information tarifaire et ne saurait poursuivre d'autres buts; elle peut toutefois être personnalisée
- L'opérateur SVA, ou l'éditeur, peut proposer à l'utilisateur de « zapper » le MGIT en appuyant sur la touche #
- A partir du 1er Juillet 2010, le MGIT doit renvoyer sur le serveur vocal d'information tarifaire



N.B. Une liste de messages « type » est disponible sur le site de l'ACSEL



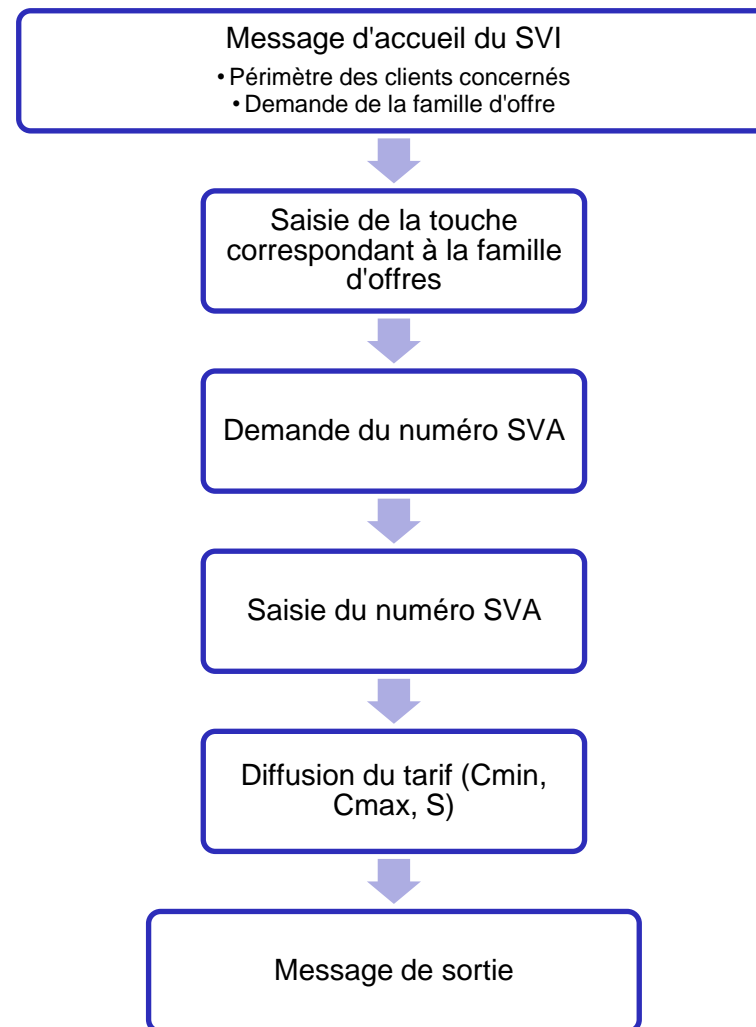
- Recommandation de veiller à ce qu'aucune musique de fond ne nuise à la clarté ou l'intelligibilité du message
- Le MGIT pourra être complété par des informations concernant le nom de l'éditeur et de son service
 - à l'exclusion de toute autre information que le MGIT
 - en particulier à l'exclusion de toute publicité à caractère commerciale
 - à condition de ne pas dépasser les durées préconisées
- Ces précisions ne doivent pas nuire à la bonne compréhension de l'annonce tarifaire.
- Toutes les mentions obligatoires doivent y figurer (notamment renvoi au serveur d'information tarifaire)



3008

■ La plateforme d'information tarifaire sera au 1er juillet 2010 mise en œuvre sous la forme d'un serveur vocal d'information

- Accessible gratuitement par tous les consommateurs depuis la France
- Depuis un poste fixe ou mobile
- A partir du numéro 3008
- Délivrant un message contenant a minima une information sur le prix maximum de la communication qui sera facturée au consommateur ainsi que sur le prix du service.



- Le serveur ne se substituera pas à l'annonce tarifaire prévue par l'article 1er de l'arrêté du 10 juin 2009 qui devra toujours être diffusée pour les appels composés directement par le consommateur vers un numéro surtaxé.
- N° appelés concernés : les n° spéciaux concernés par l'arrêté, c'est-à-dire :
 - Les n° à dix chiffres en 08, à l'exception des libre-appels (0801, 0805) et des gratuits (08088)
 - Les n° à 4 chiffres du type 3BPQ, à l'exception des 30PQ, 31PQ et les n° intégrés en libre-appel
 - Les n° à 4 chiffres du type 10XT, s'ils donnent lieu à surfacturation
 - Les 118XYZ



- Clientèle entreprise :
 - La clientèle « Entreprise » n'entre pas dans le champ d'information.
Aucune restriction pour autant
 - Elle n'est exclue que par indication dans le message d'accueil du serveur.
- Un numéro banalisé
 - La FFT a fait une demande d'ouverture du 3008 en tant que numéro fonctionnalité banalisée auprès de l'Arcep (en cours, consultation ARCEP réalisée). Il s'agira donc d'un univers propre à chaque opérateur

- Les fonctionnalités attendues du serveur :
 - Pour les opérateurs virtuels : transmission des appels par redirection sur un n° noir traduit
 - Un serveur par boucle locale.
 - Identification du consommateur
 - L'identification du consommateur se fera à minima par choix utilisateur, au mieux par reconnaissance automatique
- Annonce : de la forme Au « notion de date », le service appelé est au tarif de XX + YY/min + un coût d'une communication s'élevant au maximum à ZZ/min »
- Standard d'annonces des tarifs
 - L'annonce des tarifs des S sera fidèle à l'usage (cf. arrondis pub éditeurs)
 - L'annonce des tarifs des C pourra s'exprimer soit sous la forme « au maximum », soit sous la forme : mini / maxi



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »

Rappel : la LME

■ Loi de Modernisation de l'Economie du 4 août 2008

- « Art. L. 113-5. - Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Ce numéro doit être indiqué dans le contrat et la correspondance. »



■ Décision ARCEP n°2008-512 du 6 mai 2008

■ Numéros non surtaxés :

- Numéros interpersonnels géographiques : 01,02, 03, 04, 05
- Numéros interpersonnels non géographiques en 09
- Numéros libre appel (« vert ») : 080BPQ ou 3BPQ



■ Conséquences :

- De nombreuses entreprises ont migré vers des numéros interpersonnels notamment en 09
- D'autres ont préféré le 081, certaines ayant demandé à l'ARCEP de revoir sa position



Projet de décision de l'ARCEP de baisser le tarif de la tranche 081

- Consultation publique mi-juillet 2009
- 27 réponses, presque toutes hostiles au projet
- Abandon du projet à travers un communiqué de presse le 21 décembre 2009
 - La tranche 081 reste surtaxée et ne peut être utilisée dans le cadre de la LME
 - Une qualification autre que « communication locale » doit être trouvée
 - Les opérateurs sont invités à créer un tarif non gratuit non surtaxé



Il n'existe pas de tarif SVA non gratuit non surtaxé

Les numéros interpersonnels ne constituent pas une réponse satisfaisante

- La migration de volumes de trafic importants depuis des numéros SVA vers des numéros interpersonnels déstabilise les équilibres économiques
 - Les SAV des entreprises peuvent constituer de véritables puits d'appels
 - Une communication SVA, contrairement à une communication interpersonnelle ne génère pas statistiquement une communication en retour (et donc le versement d'une TA)
- => Depuis le début de l'année, certains OBL ont sorti un certain nombre de numéros de leurs forfaits
- Certaines fonctionnalités à valeur ajoutée ne sont pas garanties derrière des numéros interpersonnels (ex : géo-localisation)



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »

■ Pré requis :

- Un tarif simple sans charge d'établissement d'appel
- Identique quelque soit l'OBL
- Stable dans le temps
- Sans reversement à l'entreprise



■ Demande de l'ARCEP :

- Un tarif non gratuit non surtaxé intégré dans les forfaits existe déjà car il correspond au libre appel ce qui revient à une prise en charge de tout ou partie du coût de la communication par les entreprises



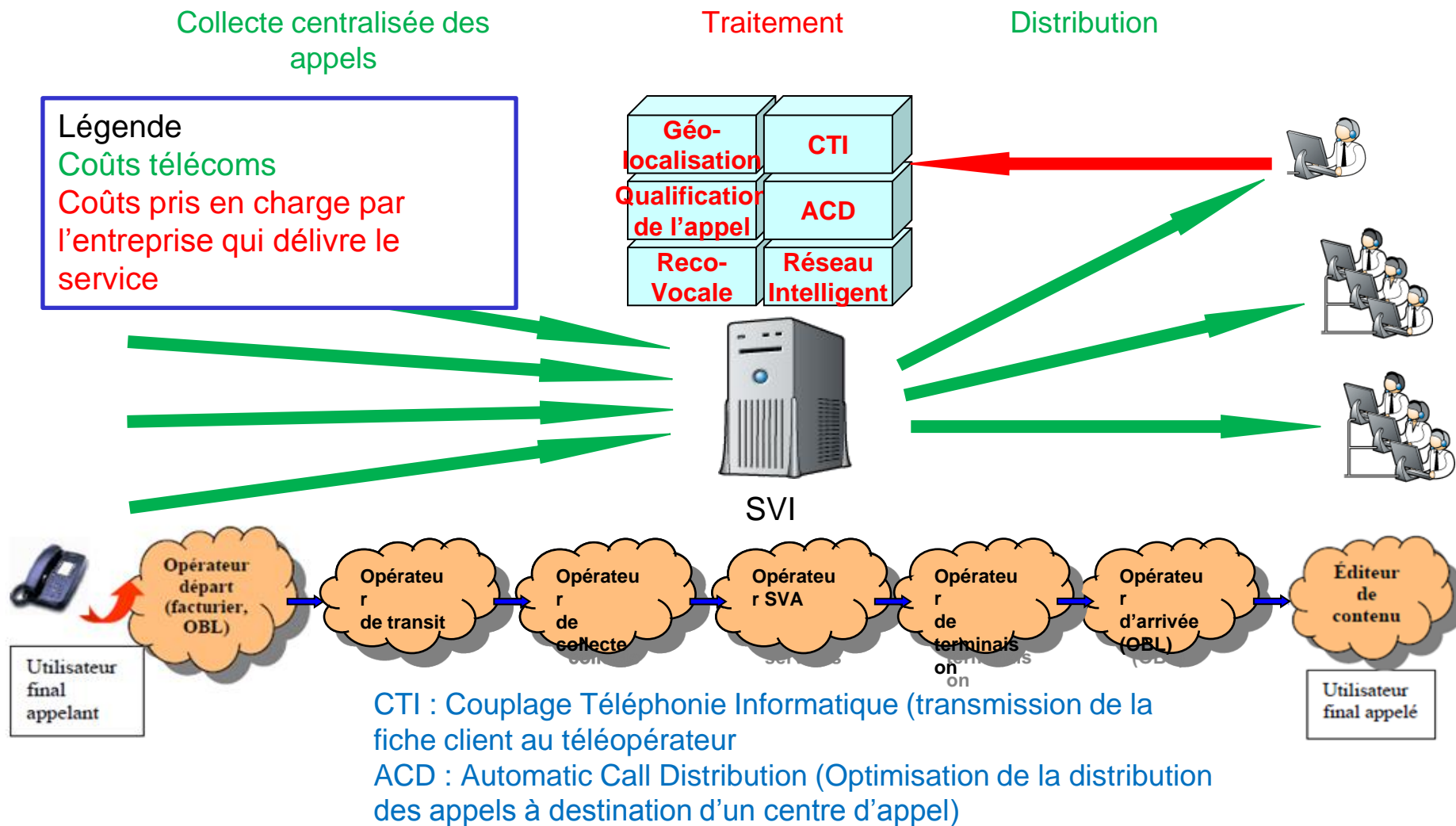
■ Demande des entreprises :

- La loi ne demande pas la gratuité de la communication qui engendre un accroissement des appels indus et de la durée des communications*
- Un tarif non gratuit non surtaxé doit pouvoir couvrir l'intégralité des coûts de communication vers un SVA

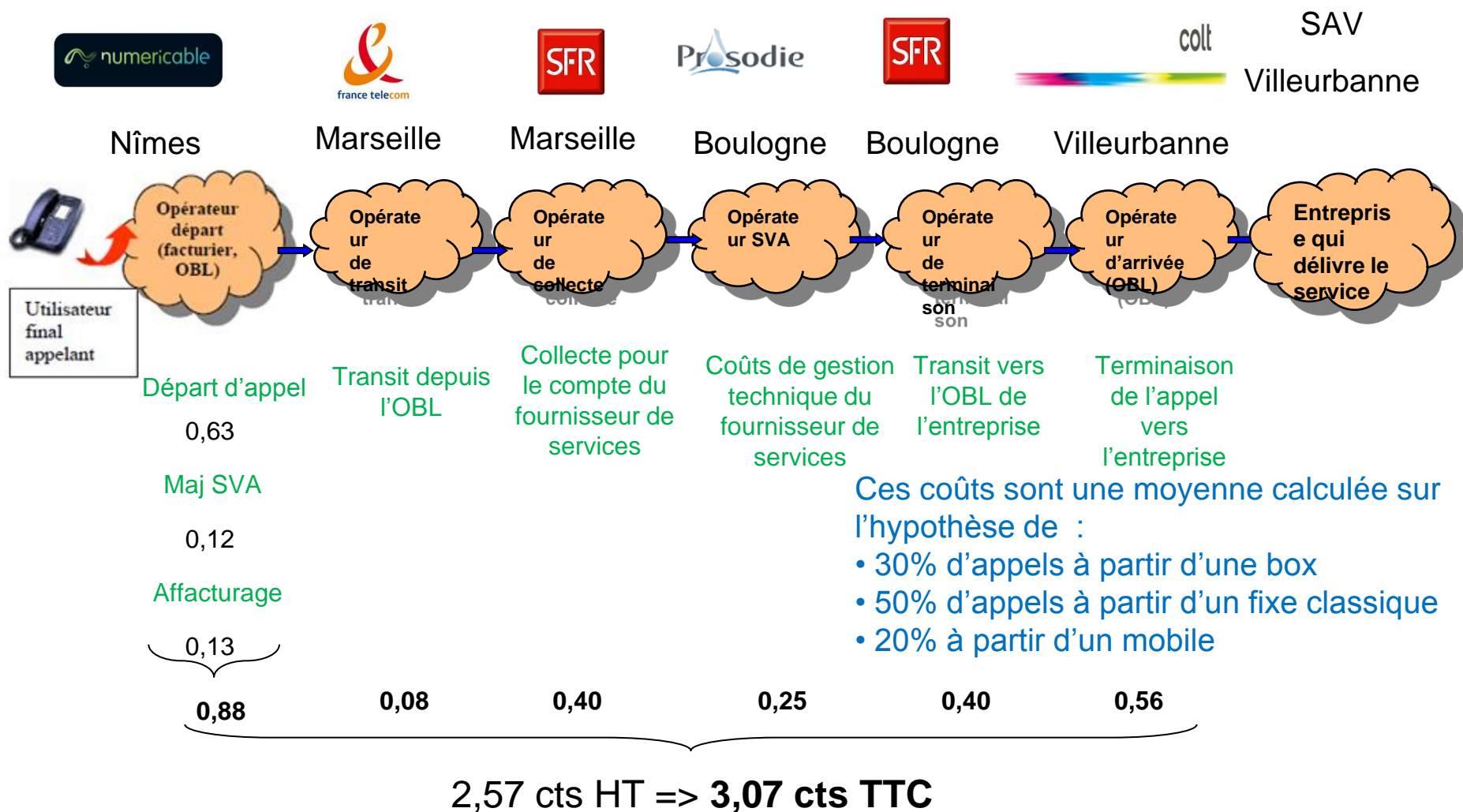


*Dans un article du monde.fr du 23.03.10, le ministère du budget précise à propos d'une question relative aux tarifs des services sociaux : « *En outre, si l'on accorde la gratuité, il y aura 30% d'appels en plus, parasites, et c'est le contribuable qui devra payer* »

Caractéristiques d'une communication SVA



Décomposition des coûts d'une communication SVA



- Proposition du groupe de travail Entreprises
 - Tarif : 3 cts TTC/min hors forfait (facturé à la seconde dès la 1ère seconde)
 - Fixe (RTC + Box) : 3 cts
 - Mobile : 3 cts + airtime facturée un coût de communication normale (décomptée du forfait)
 - Tarif peu cher pour le consommateur
 - - cher qu'un 081 jusqu'à 40 min de communication
 - - cher qu'un timbre poste jusqu'à 30 min de communication
 - Numéros éligibles :
 - 3BPQ dans un premier temps
 - Numéros longs à définir dans un second temps



Prochaines étapes avec les entreprises

- Note socle expliquant le contexte, les enjeux et le calendrier de travail finalisée
- Réunion d'information MEDEF (30/04/2010, représentation ACSEL)
- ➔ ■ Partage avec les membres de l'ACSEL (05/05/2010)
- Réunion MEDEF / Associations de consommateurs (07/05/2010)
 - Objectif : présenter la position multisectorielle et convaincre les associations de consommateurs
- Réunion MEDEF avec l'ARCEP et la DGCCRF en impliquant d'autres associations telles que l'ACSEL ou l'AFRC (17/05/2010 après midi)
 - Objectif : convaincre l'ARCEP et la DGCCRF



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »



- La demande de L'ARCEP pour le 081x
- Le palier 081X est considéré comme « surtaxé » par l'ARCEP
 - L'ARCEP demande d'abandonner la mention « coût d'appel local » pour décrire le prix associé à ce palier
 - Ce palier tarifaire doit donc être traité comme les autres numéros SVA
- Problème : Le tarif est très difficile à énoncer simplement
 - 7,8 cts/appel
 - 2,8 cts/min en HP et 1,4 cts/min en HC
- Solution : Proposer une solution provisoire en attendant la mise en place d'une signalétique globale commune à tous les opérateurs permettant d'identifier le tarif simplement
 - 6 cts/min pour une durée moyenne de 3 minutes



■ Les Travaux avec la FFT et le MEDEF



■ Abandon des codes couleurs

- Pas de sens mnémotechnique et incompatible avec certains supports
- Déjà utilisé avec d'autres significations (service « rose », opérateur « orange », ...)

■ Pistes explorés

- Pictogramme : plus il y a de pictogrammes, plus le tarif est élevé
- Lettres : comme pour consommation énergétique (A, B, C, D, ...) mais il faut regrouper les numéros en catégories
- Exemple :
 - A pour les numéros en libre appel
 - B pour le palier non surtaxé non gratuit à définir
 - C pour les 081
 - Etc...



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »

■ Contexte :

- une situation d'urgence aux dires de tous les acteurs concernés
- la création d'une instance, dédiée ou non, aux SVA, éternellement repoussée
- Rappel des vœux de l'ACSEL : Ni auto-régulation, ni système autoritaire
- Un lieu neutre et indépendant, non soumis aux pressions économiques
- Composition paritaire entre professionnels, utilisateurs et pouvoirs publics.
- Champs de compétence : France (à la différence de la régulation de l'Internet)
- Services faisant l'objet d'un contrat avec un opérateur ou un diffuseur (hors champ CSA) y-compris Mobiles (Portails, SMS+ et Gallery), Internet+ et autres réseaux
- Services à Valeur Ajoutée (pas forcément surtaxés)

■ Création d'un groupe de travail

- Pour avancer malgré l'indécision des Pouvoirs Publics
- Entre acteurs concernés : ACSEL / AFMM/ AFOM / FFT



Objectifs à court terme

- Apporter une cohérence en harmonisant les chartes existantes et élargissant le spectre
- Avoir une boîte à outils adaptée aux pratiques frauduleuses, déloyales de certains éditeurs de services
- Faciliter aux juristes l'utilisation de la charte en donnant les liens. précis aux textes de référence en intégrant les principaux textes de loi et règlements impactant les SVA (Code des postes et communications électroniques, LME, ARPP, CCI, CNIL...)
- Prendre en compte le périmètre « Premium »
 - SVA Vocaux
 - SMS+
 - Kiosque Mobile (Gallery, ...)



**Des conditions générales applicables à l'ensemble
des services à valeur ajoutée (SVA, SMS+, Internet+,
...)**



**Des conditions spécifiques pour chacune des typologies de
services précisant la mise en application des conditions générales**



Partie I: Ensemble des règles applicables au Service

- **ARTICLE 1 – Information des Utilisateurs**
- **ARTICLE 2 – Loyauté du Service**
 - A l'égard des utilisateurs
 - A l'égard des Editeurs de service concurrents
 - A l'égard de l'Opérateur
 - A l'égard des ayants-droit
- **ARTICLE 3 – Contenu des Services**
- **ARTICLE 4 – Protection des utilisateurs, de la jeunesse et des mineurs**
 - Principes à l'égard de l'ensemble des utilisateurs
 - Principes à l'égard de la jeunesse
 - Services réservés aux adultes

Partie II: Ensemble des règles applicables à la communication sur le Service

- **ARTICLE 1 – Information des Utilisateurs**
 - Prix du Service
 - Identification du Service et de l'Editeur
 - Caractéristiques essentielles du Services
- **ARTICLE 2 – Publicité et promotion du Service**
- **ARTICLE 3 – Spécificités liées à la prospection directe**
- **ARTICLE 4 – Kit d'utilisation des marques et signalétique**



Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »

Comment préserver et développer le marché des SVA ?

- Le marché des SVA se voit concurrencé par d'autres canaux : Internet, SMS, Mobile, ...
- Certains usages sont pointés du doigt : remise en cause de l'utilisation de numéros SVA dès lors qu'il existe une relation contractuelle entre l'appelant et l'appelé
- Certains abus peuvent se produire: temps d'attente excessifs, navigation fastidieuse, services non rendus, utilisation inappropriée,
- D'autres abus (hotlines des FAI, surcoût important de l'air time) conduisent à des dispositions contraignantes pour l'ensemble du marché : LME, lois Chatel, arrêté transparence tarifaire ...
- Il est essentiel de combattre ces abus en régulant les usages par déontologie, en améliorant davantage la lisibilité tarifaire et en instaurant une charte de qualité de service des SVA



Les Objectifs du groupe de travail

- Catégoriser les SVA par famille d'usages
- Identifier les abus
- Mettre en avant les mérites du modèle économique et ses bénéfices pour le consommateur
- Benchmark international : montrer que ce modèle économique permet la création de valeur
- Produire des recommandations ergonomiques et de QoS
- Les partager avec la DGCCRF, l'ARCEP, la FFT et les associations
- Etudier la possibilité rendre universelles ces recommandations : charte, label, contrôle,



Les catégories d'usage avec leurs spécificités

- Relation client entreprises / administrations
- Annuaire / renseignement
- Micro-paiement
- Téléphonie / communication
- Edition
- Télévote (Médias)
- Machine à machine
- Adulte



Des conditions générales applicables à l'ensemble des services

- le respect des dispositions légales et réglementaires
- L'adoption et l'application de mesures d'ergonomie des services :
 - Accès simple et rapide au contenu souhaité (limitation des niveaux et des choix)
 - Retour simple et direct au sommaire (touche standardisée)
 - Possibilité, le cas échéant, d'être dirigé vers un téléopérateur à travers une touche normalisée
 - Privilégier la reconnaissance vocale et le langage naturel
 - Indiquer la fréquence de mise à jour des informations
- le respect de règles techniques destinées à rendre le service dans les meilleures conditions:
 - Accessibilité, Réactivité (temps de qualification maximum)
 - Adéquation du message à l'information recherchée
 - Clarté et intégrité du message

Des conditions générales applicables à l'ensemble des services (suite)

- Mise en relation
 - Information sur le temps d'attente
 - Dissuasion au-delà d'une durée à déterminer
 - Non surtaxation de l'attente (si dispositif technique le permettant)
- Des conditions particulières propres à certaines catégories de services
 - Relation client
 - Télévote
 - Micropaiement
- Calendrier :
 - Multilatérale associations professionnelles : 1^{er} juin
 - Présentation Pouvoirs Publics : 23 juin

Mise en œuvre du message gratuit d'information tarifaire (MGIT)

Conséquences de la décision de l'ARCEP sur le caractère surtaxé des numéros de type 081x

Création d'un tarif non surtaxé non gratuit

Mise en place d'une signalétique commune

L'encadrement déontologique

Les travaux de l'ACSEL sur la qualité de service

Refonte de la grille tarifaire et mise en œuvre du « C+S »

Comment refondre la grille des paliers SVA

Quelles modifications réaliser à long terme ?

Plusieurs questions se posent :

- Faut-il conserver les tarifs existants ?
- Faut-il proposer une nouvelle grille avec de paliers de 5cts en 5 cts ?
- Faut-il ajouter des paliers intermédiaires ?
- Faut-il ajouter des palier plus élevé ? Jusqu'à quel niveau de prix ?
- Faut-il ajouter des tarifs au forfait ?



Deux pistes possibles

- Maintien du P sur le fixe / C+S départ mobile
- Généralisation du C+S
 - C doit être du domaine de chaque opérateur de boucle locale
 - S doit être le même pour toutes les boucles locales fixes ou mobiles avec une grille commune à tous, et le choix du tarif S dans la grille doit être de la seule responsabilité de l'éditeur de service fournisseur du contenu
 - Ce choix d'un S unique doit permettre un reversement relativement homogène de l'ensemble des boucles locales

Travaux à synchroniser avec ceux de la FFT

- Définition de nouveaux paliers cibles, sur la base des principes suivants
 - Message gratuit d'information tarifaire pour les numéros surtaxés
 - Tarification à la seconde dès la première seconde
- Calendrier en deux temps, par exemple
 - Définition d'une grille commune
 - Travaillée avec les consommateurs et les entreprises avant mi 2010
 - Consultation publique pour recueillir les avis du marché
- Entrée en application en 2012
 - L'annonce 18 mois avant l'entrée en application est indispensable pour permettre
 - aux éditeurs d'avoir le temps de choisir leur palier
 - à l'ensemble des acteurs économiques de faire évoluer les contrats, les systèmes techniques, les supports de communication, informer les consommateurs, etc ...



Actions ACSEL

- Réinitialisation du groupe de travail
- Objectifs :
 - Se positionner par rapport au C+S
 - En coordination avec la FFT, proposer une refonte de la grille tarifaire
- Calendrier prévisionnel :
 - 1ère réunion : 3 juin
 - Echange avec FFT et associations : Eté 2010
 - Adoption d'une position commune : Q3 2010
 - Publication et communication : Q3 / Q4 2010
 - Mise en œuvre : 2012 / 2013

