

Les services vocaux à valeur ajoutée

Présentation des travaux de l'ACSEL et de la FFT
sur la qualité de service des SVA
et les recommandations déontologiques



- Introduction
 - Présentation des enjeux par **Dominique Varenne**, contrôleur général économique et financier au CGIET, rédactrice du rapport « Les services à valeur ajoutée : tarification de détail et déontologie » (octobre 2008)
- Les recommandations en matière de **qualité de service** applicables aux services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA) :
 - Introduction par **Marie-Christine Mery**, administrateur de l'ACSEL
 - présentation par **Emmanuel Tricaud**, Directeur des affaires réglementaires et du développement, Colt Technology Services, et **Philippe Hallopeau**, Directeur des affaires réglementaires, Prosodie
- **Les recommandations déontologiques**
 - Introduction par **Emmanuel Forest**, Directeur général adjoint de Bouygues Télécom, président de la commission « consommation » de la FFT et président du comité « satisfaction des consommateurs » du MEDEF
 - présentation par **Brigitte de Ducla**, responsable déontologie contentieux, Orange France, **Marie-Christine Mery**, Directeur réglementation SFR Business Team BUSH, et **Nicolas Guieysse**, SMS+

Contexte : marché, enjeux, mesures, actions

- Chiffres, services, bénéfice consommateur, dérives
- Calendriers des mesures déjà prises
- Mesures à prendre par la profession

Démarche ACSEL-FFT

- Pourquoi ? Comment ?
- Document 1 : qualité de service
- Document 2 : recommandations déontologiques
- Consultation publique

Recommandations de qualité de service

- Recommandations générales
- Recommandations particulières

Recommandations déontologiques

- Recommandations générales
- Recommandations particulières

Consultation publique

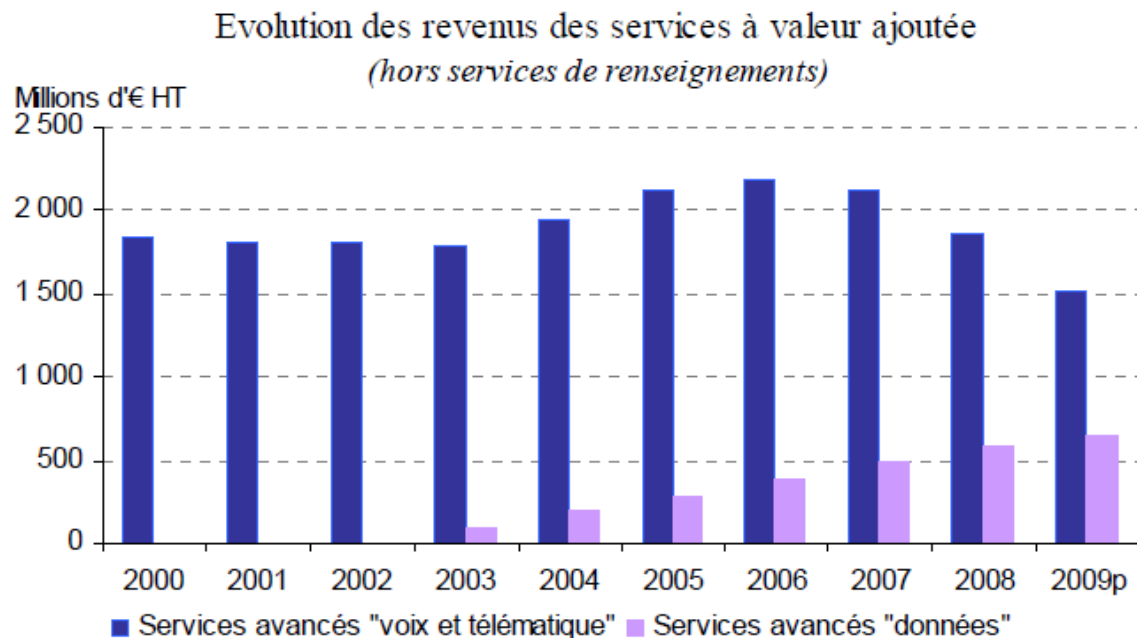
Le marché

Un marché de plus de 20 ans de création de valeur pour l'appelant comme pour l'appelé

Un moyen universel d'accéder à un service ou à des informations

Un revenu de 2,2 milliards d'€ en 2009 selon l'observatoire des marchés ARCEP

Mais un recul de 10,7% en 2009 après 8,2% en 2008



Les mesures prises par les pouvoirs publics

- Absence d'instance déontologique depuis 2005
- Loi Chatel du 3 janvier 2008
- Décision ARCEP du 6 mai 2008 : publication de la liste des numéros ou blocs susceptibles d'être surtaxés
- LME du 4 août 2008
- Rapport du CGIET présenté fin 2008 et publié en 2009
- Vision de l'ARCEP : communiqué de presse du 7 mai 2009
- Arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux SVA
- Projet de décision de l'ARCEP de juillet 2009 de baisser le tarif du 081
- Communiqué de presse du 21 décembre 2008 appelant à la clarification du périmètre des services à valeur ajoutée

Ensemble des chantiers de la réforme des SVA (1/2)

Lisibilité tarifaire et transparence

- 2006 : rapport de préconisations de l'ACSEL sur l'information tarifaire des SVA
- Avril 2009 : intégration de l'*airtime* des communications libre appel dans les forfaits mobiles
- Juin à décembre 2009 : mise en place de l'arrêté annonce tarifaire
- Janvier 2010 : intégration de l'*airtime* des communications au tarif « Azur » dans les forfaits mobiles
- 2010 : création d'une signalétique commune
- Juillet 2010 : ouverture du serveur d'information tarifaire 3008

Ensemble des chantiers de la réforme des SVA (2/2)

Modèle économique

- T4 2008 : mise en application de l'article 87 de la LME, qui impacte l'art. L. 113-5 du code de la consommation
- Tarif non surtaxé à prix fixe
- Refonte de la grille
- C+S

Qualité de service et encadrement déontologique

- 33700
- **Recommandation de qualité de service des SVA**
- **Refonte des recommandations déontologiques**

La démarche ACSEL - FFT

Document 1 : tirer vers le haut les SVA par des recommandations sur la qualité de service

Document 2 : permettre l'évolution des recommandations déontologiques

Une préparation qui associe la totalité des acteurs :

- Groupe de travail ACSEL-FFT : production de documents
- Présentation des documents aux entreprises, éditeurs, prestataires, opérateurs
- Consultation intra- professionnelle

Document 1

Les recommandations de qualité de service

Document 1 : recommandations de qualité de service des SVA

- Répondre au mieux aux attentes des utilisateurs concernés – grand public ou entreprises
- Permettre le développement des offres dans les meilleures conditions techniques et économiques
- Rappeler les obligations légales et réglementaires
- Proposer un ensemble d'**obligations** et de **recommandations** répondant à un haut niveau de qualité de service
- Les partager avec les associations professionnelles et les pouvoirs publics
- Permettre leur mise en application la plus large possible

Architecture du document

- Pourquoi ce document ?
 - Quelle différence entre une communication interpersonnelle et une communication SVA ?
 - Positionnement des SVA dans le plan de numérotation
 - L'effacement du cadre déontologique et les réactions du législateur
 - Les solutions proposées par L'ACSEL et la FFT
- Recommandations de qualité de service
 - Conditions générales applicables à l'ensemble des services
 - Conditions particulières propres à certaines catégories de services

Conditions générales applicables à l'ensemble des services

- Rappel des aspects réglementaires
- Rappel des obligations pesant sur les différents acteurs :
 - Opérateurs de boucle locale
 - Opérateur de collecte
 - Opérateur SVA
 - Entreprise qui délivre un service ou éditeur
- Ergonomie des services
- Règles techniques
 - Rôle des opérateurs de téléphonie
 - Rôle des entreprises qui délivrent un service ou éditeurs
- Coordination

Conditions particulières propres à certaines catégories de services

- Les catégories d'usage avec leurs spécificités
 - Relation client entreprises / administrations
 - Edition de contenus
 - Renseignements téléphoniques
 - Trafic de pointe / événementiel
 - Machine à machine
 - Micro-paiement
 - Téléphonie / communication
 - Adultes
- Par catégorie
 - Définition
 - Typologie
 - Recommandations
 - Obligations

Document 2

Les recommandations déontologiques

Contexte (1/2)

Un texte de référence pour le vocal bloqué à 2005

Absence d'Instance ou association dédiée aux SVA (cf. SMS+, Internet+...)

Une multiplicité de chartes déontologiques demandant une mise en cohérence

Image mauvaise qui a poussé à légiférer dans l'urgence

Occasion du 33700 :

- Un travail de fond, positif, en commun
- Divers acteurs dont prestataires, opérateurs fixes + opérateurs mobiles
- Création d'un groupe de travail
 - . se saisissant de la question conformément aux préconisations CGIET et ARCEP
 - . confronté à la nécessité de faire évoluer les recommandations déontologiques

Contexte (2/2)

Acteurs du groupe de travail ***recommandations déontologiques***

- Opérateurs fixes, prestataires, AFMM / SMS+ (opérateurs mobiles)
- sous l'égide de la FFT et de l'AFOM
- Le groupe « recommandations déontologiques » a régulièrement rapporté au « groupe de travail 33700 » anti-spam de la FFT et de l'AFOM jusqu'à cette présentation

Démarche

Les **recommandations déontologiques** sont partagées par toutes les parties, répercutées dans tous les contrats.

Elles ont donc une forte valeur en termes d'information et de pédagogie ; c'est cet aspect qui a été privilégié :

- Report aux lois et réglementations,
- Boîte à outil juridique, notamment pour des non spécialistes
- Factuelles

Ces nouvelles Recommandations Déontologiques ne créent pas d'obligations nouvelles.

Elles synthétisent, précisent, expliquent les obligations des parties.

Méthode

Mise à jour :

- Intégration des textes (lois et réglementations) : LCEN, Paquet Télécom, LME...
- Intégration de l'évolution des notions (télématique anonyme, kiosque, etc.)

Organisation et présentation du texte :

- sans rupture, mais avec améliorations,
- en bénéficiant du chemin déjà parcouru par SMS+ sur la structuration du document

Plan du document (1/3)

Le document est construit en 2 grands chapitres :

- Une partie commune délivrant les principes valables pour tous les services : SMS+, vocal, Gallery, Internet+ et, à terme, partageables par d'autres.
- Une partie regroupant Les diverses *recommandations spécifiques* d'application pour chacun des médias.

Les recommandations de **qualité de service** complètent ce document : elles portent sur le déroulement du service, son ergonomie et ses qualités techniques afin d'assurer la satisfaction client.

Plan du document (2/3)

Partie commune

1ère partie : Ensemble des règles applicables au service

- Information des utilisateurs
- Loyauté du service
- Contenu des services
- Protection des utilisateurs de la jeunesse et des mineurs

2ème partie : Ensemble des règles applicables à la communication sur le service

- Information des utilisateurs,
- Publicité et promotion du service
- Spécificités liées à la prospection directe

Plan du document (3/3)

Parties spécifiques

Rendez-vous à l'automne pour présentation des différentes parties spécifiques

- enrichies des retours de la consultation,
- après travail en commun pour harmoniser les conditions d'accès à certains usages

Objectif : livraison fin novembre 2010 pour intégration de l'ensemble de ce corpus dans les contrats des opérateurs en 2011

Calendrier

- Synchronisation des travaux avec la refonte des recommandations déontologiques organisée sous l'égide de la FFT
- Rencontre avec l'ARCEP : 23 juin
- Présentation aux associations professionnelles : 25 juin
- Consultation intra-professionnelle : 2 juillet – 31 juillet
 - Portant sur chacun des documents avec un questionnaire associé
 - Pour recueillir les suggestions de l'ensemble des parties prenantes
 - Publication d'une synthèse à la rentrée
- Rendez-vous à fixer en septembre avant présentation aux pouvoirs publics et associations de consommateurs
- Objectif de mise en œuvre : début 2011

Merci de votre attention