

# **Gratuité des temps d'attente des centres de relation client**

---

**Rapport présenté par**  
**Dominique VARENNE, Contrôleur général**  
**et**  
**Frédéric PLATET, Ingénieur général**

**RAPPORT N° X.A.1-2006 – Juillet 2006**

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>1 - CONTEXTE</b>	1
1.1 - Typologie des configurations et secteurs économiques	1
1.2 - Des centres de relation client de plusieurs types	2
1.3 - L'"Audiotel" ou kiosque, un mode de tarification limité au micropaiement	4
1.4 - Une gratuité tout en nuances	5
1.5 - Une attente à répétition	7
1.6 - L'enjeu économique de la gratuité des temps d'attente	8
<b>2 – PROBLEMATIQUE TECHNIQUE</b>	9
2.1 - Contexte	9
2.2 - Offre de France Télécom	11
2.2 1 - Offre de France Télécom aux opérateurs alternatifs	11
2.2 2 – Offre de France Télécom à ses clients CRC	11
<b>3 - L'INTEROPERABILITE EST UNE NECESSITE</b>	14
<b>4 – POSITION DES ACTEURS</b>	16
4.1 - Les constructeurs d'équipements de réseaux et de CRC	16
4.2 - Les opérateurs mobiles	16
Orange	16
SFR	17
Bouygues Télécom	17
4.3 - Les opérateurs alternatifs	17
4.4 - Les fournisseurs d'accès à Internet – les FAI	18
4.5 - Les représentants du secteur des CRC	19
4.6 - L'AFUTT	19
<b>5 – LA SITUATION A L'ETRANGER</b>	20
<b>6 – LES ASPECTS CONCURRENTIELS</b>	20
<b>7 – PROPOSITIONS</b>	21
7.1 - Portée de la mesure	21
7.2 – Application de la mesure dans le temps	21

## *Gratuité des temps d'attente des centres de relation client*

---

### **INTRODUCTION**

Le Ministre en charge des communications électroniques a indiqué, au cours de la table ronde qu'il a tenue le 27 septembre 2005, que le gouvernement est déterminé à rendre obligatoire la gratuité des temps d'attente constatés lors de la connexion aux centres de relation client (CRC). Cette position a été confirmée lors de la table ronde du 20 mars 2006.

Le Ministre a confié au Conseil Général des Technologies de l'Information une mission d'études relative à l'évaluation des modalités techniques, de l'impact économique et du calendrier de mise en œuvre de ce principe par les prestataires. Une première note d'étape a été établie en janvier 2006 – N° DP 14-2005 – et présentée le 3 février au Conseil National de la Consommation. La présente note reprend des éléments de cette note d'étape et approfondit les conditions techniques de la mise en place de services permettant une modulation tarifaire en cours de communication.

Outre les entretiens que les missionnaires ont tenus avec les acteurs du domaine, le Vice-Président du Conseil Général des Technologies de l'Information a écrit aux principaux constructeurs concernés d'équipements de réseaux et d'équipements de CRC, ainsi qu'aux opérateurs mobiles et à France Télécom, pour disposer de positions les engageant. Cette note en tient bien sûr compte.

### **1 – CONTEXTE**

#### **1.1 - Typologie des configurations et secteurs économiques**

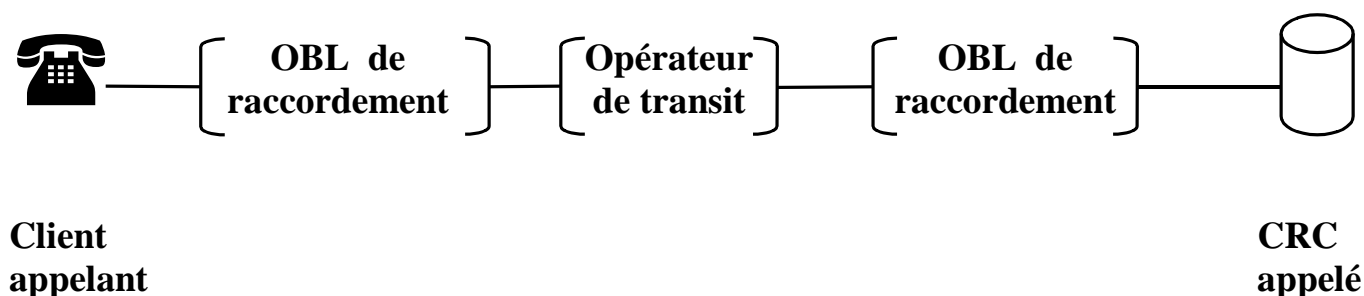
Le poste téléphonique du client faisant appel à un centre de relation client est raccordé à un opérateur de boucle locale (OBL) quelconque : il s'agit principalement :

- du réseau fixe filaire de l'opérateur dominant pour ses propres clients ou pour ses clients ayant souscrit les diverses options de pré-sélection ou de dégroupage partiel ;
- du réseau filaire d'un opérateur alternatif pour ses clients raccordés directement ou ayant souscrit l'option dégroupage total ;
- du réseau fixe sans fil d'un opérateur ;
- du réseau d'un opérateur mobile pour ses clients ayant souscrit diverses options de facturation ;
- de l'accès voix sur large bande (Voix sur IP) ;
- voire même des services offerts par un opérateur virtuel.

Le Centre de Relation Client (CRC) est lui-même raccordé à un réseau fixe en France ou à l'étranger, que ce réseau soit celui de l'opérateur dominant ou encore celui d'un opérateur alternatif.

Enfin un opérateur de transit peut intervenir. La chaîne économique est donc complexe. Il ne sera examiné qu'un nombre réduit de configurations qui correspond en fait à la grande majorité des cas. Il s'agit des clients de France Télécom, de réseaux filaires alternatifs, de réseaux mobiles, ou encore de clients utilisant la voix sur IP.

### **Chaîne technique et économique**



Il convient non seulement de générer les signaux adéquats pour la finalité désirée de gratuité et de les traiter en terme de transport de communications électroniques, mais encore de traiter les questions de tarification que les interconnexions diverses entraînent.

Si l'évaluation en cours correspond au secteur des communications électroniques, il convient qu'elle puisse être utile à la démarche de généralisation à entreprendre sous l'égide de la DGCCRF. Cela signifie bien que les solutions dégagées doivent être effectivement généralisables aux autres secteurs.

#### **1.2 - Des centres de relation client de plusieurs types**

La dénomination de « Centre de Relation Client » recouvre des réalités multiples. En effet, sous cette désignation générique, les relations liées entre le fournisseur de service et le client prennent des formes différentes induisant des comportements qui ne sont pas identiques.

Schématiquement on peut distinguer trois grands types de services rendus aux clients par la voie téléphonique :

- une simple demande de renseignement (météo, cours de bourse...) n'entraînant pas d'acte ultérieur avec le fournisseur ;
- une relation commerciale de type avant vente, achat, ou prise de commande ;
- un service après-vente.

Les relations du client avec le fournisseur de service ne sont pas de la même nature dans les trois cas de figure. Dans les deux premiers cas, le client n'a pas de lien pré-constitué avec le fournisseur de service. Il est libre vis-à-vis de celui-ci car il n'a pas d'engagement préalable et peut changer à sa volonté. Une attente prolongée, motif d'insatisfaction, peut suffire à faire cesser toute relation entre le client appelant et le centre fournisseur de service.

Dans le troisième cas, en revanche, le client est lié au fournisseur de service par un acte préalable : achat ou abonnement. Il n'a plus alors la possibilité de s'adresser immédiatement à un autre fournisseur si la qualité du service rendu ne lui convient pas. Une relation de dépendance du client vis-à-vis de son fournisseur est créée.

Cette distinction est importante dans la mesure où elle induit des comportements différents de la part tant du fournisseur de service que du client.

Par ailleurs il convient de distinguer les centres de relation client « automatisés » de ceux comprenant une relation humaine. Pour de simples demandes de renseignements le client n'est bien souvent pas mis en relation avec une personne mais utilise un dialogue homme – machine par le biais d'un serveur vocal interactif (SVI). En revanche, dès lors qu'une demande plus complexe est formulée, une relation humaine doit s'instaurer entre le client et le fournisseur du service, engendrant un autre type de relation.

Si la typologie de ces différentes relations est assez aisée à établir, il faut toutefois noter qu'un même Centre de Relation Client peut comporter les trois fonctions selon la demande initiale du client.

Dans ces conditions, compte tenu des différences fondamentales existant dans ces différents types de relation, les rapporteurs s'interrogent sur le bien fondé d'une démarche qui traiterait tous les types de relations clientèle sur le même modèle.

Concernant le temps d'attente, on perçoit en effet qu'un simple dialogue avec une machine ne génère en général que peu de temps d'attente, une relation de prise de commande incite également le fournisseur de service à répondre rapidement pour ne pas perdre de client, volatil par essence et à en traiter le maximum dans un laps de temps donné. En revanche une relation de type SAV peut générer plus de temps d'attente dans la mesure où, d'une part le risque de départ du client est plus faible puisqu'il est préalablement lié au fournisseur, et, d'autre part, les types de questions posées entraînent des communications de plus longue durée, immobilisant les téléopérateurs pendant de longues minutes, voire plusieurs téléopérateurs successivement au cours d'une même communication.

**Pour être efficace et adaptée à la réalité des situations, toute obligation concernant la gratuité du temps d'attente devrait donc prendre en compte ces différences.**

Cette distinction conduit à s'interroger sur les modèles de tarification utilisés le plus fréquemment par les centres de relation client, à savoir l'utilisation de numéros surtaxés de type « Audiotel ».

### **1.3 - L'« Audiotel » ou kiosque, un mode de tarification limité au micropaiement**

L'essentiel des centres de relation client utilise des numéros non géographiques de type numéros à coûts partagés ou numéros à revenus partagés. Cette solution présente des facilités d'exploitation dans la mesure où l'appel vers ce type de numéro entraîne l'utilisation du réseau intelligent de l'opérateur de raccordement du centre de relation client et permet une meilleure gestion des flux téléphoniques. Cependant tous les numéros non géographiques ne sont pas tarifés de la même façon pour le client appelant. Selon le modèle choisi une part plus ou moins importante du coût de la communication et du service sera imputée à l'appelant.

Les difficultés générées par le paiement du temps d'attente et la longueur de celui-ci proviennent essentiellement du fait que les centres de relation client choisissent le plus souvent une tarification où la communication est facturée intégralement au client qui paie également le service fourni, générant ainsi des factures relativement élevées. Les analyses ci-dessous se situent dans ce cas de figure et excluent les cas où seule la communication téléphonique est à la charge des clients.

Toutefois, selon le type de relation client, tel qu'évoqué ci-dessus, la communication téléphonique n'aura pas la même durée, indépendamment d'ailleurs du phénomène d'attente.

En effet, par nature, une communication avec une machine est de courte durée sinon elle devient vite insupportable à l'appelant. En revanche les discussions avec le service après-vente nécessitent des explications de la part tant du client que du téléopérateur qui peuvent dépasser les dix minutes. Utiliser le même mode de tarification dans ces différents cas de figure n'est donc pas forcément judicieux, l'appelant ayant une perception différente d'un même tarif selon la situation rencontrée. Par exemple, payer 0,34 euro par minute pour une communication dont le client sait par avance qu'elle sera courte n'aura pas le même impact, ni psychologique ni bien entendu financier, que payer le même tarif facial pour une communication que l'on anticipe longue.

La particularité des communications de type « kiosque téléphonique » qui couvrent une bonne partie des numéros non géographiques utilisés est d'être tarifée par le biais du système des « revenus partagés ». Le service est donc imputé sur la facture du client du service téléphonique de l'opérateur de boucle locale, à charge pour celui-ci de reverser les sommes dues au titre du service à l'opérateur de raccordement du Centre de Relation Client, qui se porte lui-même garant du reversement des sommes facturées au fournisseur de service.

Ce système est performant dans la mesure où il permet la facturation de petites sommes à des appelants qui n'ont pas de liens avec le service appelé et qui ne seraient donc que difficilement facturables autrement. Toutefois le truchement de la facture téléphonique pour facturer des services qui lui sont étrangers porte sa limite en soi. Les opérateurs de téléphonie ne peuvent accepter de voir surcharger leur facture par des sommes qui leur sont étrangères pour des raisons assez facilement compréhensibles d'effet psychologique. Les clients peuvent avoir ainsi l'impression de payer des factures téléphoniques très élevées alors même que l'essentiel de la facture serait composé de sommes à verser aux fournisseurs de service étrangers à l'opérateur.

Certes l'opérateur de communications électroniques a lui aussi intérêt à facturer ces communications car les services derrière les numéros spéciaux génèrent un fort trafic

téléphonique qui lui est également profitable (environ 10 millions de minutes par an pour l'ensemble des opérateurs, soit un chiffre d'affaires de 1722 millions d'euros en 2004, source ARCEP-observatoire des marchés).

Néanmoins la juste mesure doit être recherchée entre ces deux éléments et c'est pourquoi les services fournis derrière les numéros non géographiques doivent correspondre à des services nécessitant des « micropaiements » mais en aucun cas ne doivent se transformer en moyen de paiement de la même nature que les chèques, le numéraire ou la carte de crédit. C'est d'ailleurs pour cette raison que les communications sont coupées au bout d'une demi-heure évitant ainsi des débordements.

Cette coupure constitue de fait une limite à la bonne utilisation de ces numéros pour les services après-vente car la durée des communications peut dépasser les trente minutes et le client, sauf à être rappelé, n'a alors d'autre choix que de refaire tout le circuit et de subir la même mésaventure puisqu'il a peu de chance de retomber sur le même téléopérateur que la première fois et de reprendre la conversation où elle a été coupée.

**Le débat sur la gratuité des temps d'attente ne devrait donc pas ouvrir la porte à la mise en place de paliers d'un niveau plus élevé ou sans coupure automatique, pour ne pas distordre l'économie et la déontologie de ce type de services.**

L'expérience montre d'ailleurs que l'existence de paliers très élevés entraîne le plus souvent la présence de services dits « roses » ou de services de type loterie qui finalement jettent le discrédit sur le média dans son ensemble.

Compte tenu de la structure des paiements des services téléphoniques en ligne, il est également pertinent de s'interroger sur la composition du tarif et la notion de gratuité.

#### **1.4 - Une gratuité tout en nuances**

Pour le consommateur le mot gratuité correspond à un paiement nul. Cette assertion peut paraître tautologique mais, dans le monde des services sur des numéros non géographiques à revenus partagés, celle-ci est loin d'être évidente.

**En effet, la communication vers un Centre de Relation Client, effectuée au moyen d'un numéro non géographique à revenus partagés, est tarifée en prenant en compte deux parties : d'une part le prix de la communication téléphonique proprement dite, et le prix du service fourni d'autre part.**

Si, vu du client utilisateur, il s'agit d'un seul et même prix, les flux financiers sous-tendus par cette tarification sont complexes.

Dans les opérations simples l'opérateur de communications électroniques encaisse la totalité du prix et reverse une quote-part au fournisseur de service. Mais ce schéma se complexifie beaucoup dans les cas où l'interconnexion entre plusieurs opérateurs de communications électroniques intervient. Sans entrer dans une description détaillée des différents cas de figure, on peut simplement signaler que les flux financiers de l'interconnexion sont indépendants du tarif payé par le client final. En cas de gratuité du temps d'attente supportée par un des opérateurs de communications électroniques centre de relation client, l'interconnexion resterait à payer, sauf à trouver une solution pour isoler ce trafic et à faire supporter le poids de la gratuité à tous les intervenants de la chaîne de communication, ce qui apparaît, en première analyse, complexe à mettre en oeuvre.

Par ailleurs, il convient de rappeler que les temps d'attente dans les Centres de Relation Client ne sont pas sous le contrôle des opérateurs de communications électroniques et que leur imposer d'acheminer gratuitement ces portions de communications ne paraît pas équitable à leur égard. Certes ils ont un intérêt financier à ce que les communications durent le plus longtemps possible, mais ils n'ont aucune maîtrise de cette durée. La coupure de la communication au bout de trente minutes en cas de tarification à la durée est à marquer en leur faveur.

**Dans ces conditions il semble que le poids final de la gratuité ne doive pas être imputé aux opérateurs de communications électroniques.**

Il faut noter que seuls les appels d'urgence sont à la fois gratuits et à la charge des opérateurs de communications électroniques. Le trafic vers ces numéros est cependant sans commune mesure avec le trafic généré par le temps d'attente des communications vers les numéros non géographiques.

Cette première constatation faite, deux voies s'ouvrent :

- soit la gratuité du temps d'attente se comprend comme une simple gratuité du service demandé et le tarif payé par l'utilisateur final doit permettre de couvrir les coûts de communication ordinaire, excluant seulement la surtaxe due au titre de la fourniture du service. Cette solution peut paraître simple et transparente car elle consiste à isoler dans le prix la part de l'opérateur de communications électroniques et la part du fournisseur de service. Elle se heurte cependant aux mécanismes d'interconnexion mis en place actuellement puisque la part du transport est négociée, non pas par l'opérateur de boucle locale de l'appelant qui le facture, mais par l'opérateur de boucle locale du raccordement du CRC ;
- soit la gratuité est totale pour l'utilisateur final et le coût de la communication pendant le temps d'attente reste à la charge du fournisseur de service. Cette solution peut apparaître comme légitime car les fournisseurs de service sont les seuls responsables de leur organisation et donc, in fine, de la durée des communications. Celle-ci est également vertueuse car elle incite le fournisseur de service à améliorer sa qualité de service pour éviter de payer des temps de communication trop longs.



Une dernière difficulté doit être évoquée : les quelques 3300 Centres de Relation Client situés en France sont tous raccordés à des opérateurs de téléphone fixe alors que certains appels proviennent de clients des opérateurs mobiles. Or pour ces appels il est admis que le prix de la communication à partir d'un réseau fixe soit augmenté d'une part spécifique à l'acheminement sur le réseau mobile emprunté. Le montant de cette part est extrêmement variable d'un opérateur à l'autre et selon la formule d'abonnement à l'opérateur choisie et le numéro appelé. Toutefois cette part supplémentaire peut aller dans certains cas jusqu'à une tarification égale au prix de la tarification initiale sur le réseau fixe (0,34 euro/minute).

Il est d'ailleurs à noter que, même pour les numéros de type 0800 qui sont gratuits pour l'appelant sur le réseau fixe, les abonnés des réseaux mobiles doivent s'acquitter de cette part supplémentaire pour les appels depuis un mobile.

Dans ces conditions une définition claire de la gratuité doit être adoptée.

Une fois la question de la gratuité évoquée une autre ambiguïté réside également dans la notion de temps d'attente.

### **1.5 - Une attente à répétition**

Si l'attente s'identifie clairement comme un moment pendant lequel aucun service n'est fourni à l'appelant, autre que le maintien de la communication, l'attente peut s'observer pendant plusieurs étapes de la communication. Il est donc légitime de s'interroger pour déterminer si la gratuité s'entend pour la totalité des attentes qui peuvent intervenir pendant la communication lors des basculages d'un téléopérateur à un autre ou si cette gratuité ne concerne que la première attente avant d'être mis en relation avec un premier téléopérateur.

Cette question peut sembler superfétatoire et entraîner une seule réponse possible : il s'agit de la totalité du temps d'attente. Cependant les solutions techniques à mettre en œuvre pour prendre en compte l'attente plusieurs fois pendant une communication peuvent être plus difficiles à mettre en œuvre et générer de la complexité dans les processus de facturation, de façon disproportionnée avec le montant en jeu.

Toutefois ne prendre en compte que le premier temps d'attente peut générer des comportements tendant à réduire à néant l'obligation de gratuité du temps d'attente. Il suffit pour cela de s'assurer d'un décroché rapide par une personne qui se contente de faire patienter l'appelant avant qu'une personne plus compétente ne prenne en charge le véritable service. Un tel comportement entraînerait de facto un tel contournement de l'obligation de gratuité que celle-ci serait annulée dans ses effets réels.

Ces considérations sur la nature exacte de la notion de gratuité et celle d'attente, qui sont axées sur la perception par le client appelant, nous conduisent pour éclairer le sujet sous une autre facette à examiner la question du point de vue des fournisseurs de service, notamment dans sa dimension économique.

## **1.6 - L'enjeu économique de la gratuité des temps d'attente**

Les fournisseurs de service constatent que les Centres de Relation Client sont des centres de coût et que la rémunération, même partielle, de ceux-ci s'impose donc par le biais d'un surcoût sur le prix de la communication.

S'il est indéniable que la mise en place d'un Centre de Relation Client constitue un coût pour les fournisseurs de service, cela ne conduit pas pour autant à justifier la rémunération de ce centre par le biais des communications téléphoniques et notamment par le temps d'attente. En effet les Centres de Relation Client constituent un coût de la même façon que toute implantation physique mise en place pour recevoir la clientèle. Pour autant l'entrée dans les magasins n'est pas payante.

Il est juste cependant de noter que, même dans le système actuel de tarification, les recettes générées par les communications téléphoniques sont loin de couvrir la totalité des coûts des Centres de Relation Client.

Pour les services ayant pour objectif de vendre ou d'effectuer un service après-vente, la prise en compte des coûts relatifs à la relation commerciale dans la relation elle-même ne va pas de soi. L'intégration de ces mêmes coûts dans le prix de vente ou d'abonnement peut sembler plus logique et transparente.

En revanche, il est indéniable que pour certains fournisseurs de services, FAI notamment, le manque à gagner que représenterait la gratuité du temps d'attente risque d'être répercuté dans le prix des abonnements dans la mesure où la concurrence intense qui existe sur ce marché et le prix très bas des abonnements aux services qui en résulte ne permet pas d'effectuer la prise en compte du coût en dedans.

Néanmoins, pour le secteur des FAI, le coût global des Centres de Relation Client est estimé à plus de 200 millions d'euros pour les principaux acteurs. Ceux-ci estiment que l'obligation de gratuité des temps d'attente conduirait à un surcoût d'environ 20 millions d'euros, soit 10% du coût total. Ramené au nombre d'abonnés à internet, soit environ 12 millions en 2005, le coût par abonné est d'environ 2 euros par an et par abonné (chiffres ARCEP-observatoire des marchés 2005).

Or pour un nouvel abonné, qui est de moins en moins compétent en matière d'Internet et d'informatique au fur et à mesure que le marché s'étend, l'abonnement à un service Internet suscite souvent dans les premiers mois plusieurs appels aux Centres de Relation Client pour un montant qui peut aller jusqu'à 20 euros par mois, attente comprise. L'effet psychologique de cette somme est donc extrêmement important, particulièrement si l'attente a été longue en comparaison avec le montant de l'abonnement facturé et entretient un sentiment d'opacité et d'incompréhension alors même que l'enjeu économique par client pour les FAI est finalement peu important concernant le seul temps d'attente.

En réalité la prise en compte de l'activité de service après-vente dans le montant de l'abonnement lui-même serait plus transparent et donc plus compréhensible par les nouveaux abonnés.

La gratuité du temps d'attente, voire une plus grande gratuité du service après-vente, pourrait s'accompagner de mesures particulières pour les demandes qui dépassent un dépannage allant de pair avec tout nouvel abonnement et qui peuvent consister à dépanner des dysfonctionnements portant sur l'ordinateur lui-même et allant de ce fait au-delà du service, et ayant un prix unitaire élevé. Un autre mode de paiement à l'acte peut facilement être institué pour ces services particuliers qui dépassent ce que l'on est en droit d'attendre d'un service après-vente. En effet il s'agit de clients du fournisseur de service, il est donc possible de leur facturer réellement le service demandé par une autre voie que la facture téléphonique, en l'imputant sur la facture du fournisseur lui-même par exemple.

Il est à noter toutefois que les différents fournisseurs de service, confrontés à des coûts de même nature n'ont pas tous les mêmes politiques commerciales vis-à-vis de leurs clients, certains allant même jusqu'à la gratuité totale ou limitée dans le temps pour l'accès à leur service après-vente. Les fournisseurs de service peuvent ainsi imprimer leur marque particulière dans la fourniture de leur service et utiliser la gratuité d'accès ou de l'attente vers leur service après-vente, de même que la qualité de celui-ci, comme un élément de leur offre commerciale.

Au-delà de la politique commerciale des différents FAI, la question de l'opportunité de généraliser une mesure technique pour permettre la gratuité du temps d'attente est posée. L'aspect technique de la question ne concerne pas les seuls FAI mais l'ensemble de la chaîne des acteurs de la communication électronique, opérateurs et équipementiers inclus. Aujourd'hui, si certains opérateurs et certains centres de relation client savent répondre à cette obligation, il n'en est pas de même pour d'autres, selon le type de matériel utilisé notamment.

La généralisation du système de la gratuité doit donc être examinée en tenant compte de l'impact financier que représenterait pour les différents acteurs de la chaîne de communication l'implantation d'un procédé technique permettant la gratuité des temps d'attente au regard de la retombée financière pour le consommateur. L'équilibre global du système doit donc être recherché, éventuellement par un ensemble de moyens.

Face à la question de l'obligation de la gratuité des temps d'attente dans les appels vers des numéros non géographiques à revenus partagés, les fournisseurs de service ne sont pas les seuls impliqués et les différents acteurs de la chaîne de communication ont des avis divers.

## **2 - PROBLEMATIQUE TECHNIQUE**

### **2.1 - Contexte**

Le poste téléphonique du client faisant appel à un centre de relation client est raccordé à une boucle locale dont les caractéristiques sont variées, les principales étant un accès fixe, un accès mobile et un accès large bande incluant la voix sur IP. L'opérateur de la boucle locale correspondante est actuellement chargé de la facturation et du recouvrement par le biais des numéros spéciaux à revenus partagés.

Le CRC peut être raccordé à une boucle locale du même opérateur ou à celle d'un opérateur tiers via ou non un autre opérateur (de transit)

**La gratuité du temps d'attente implique qu'il y ait un changement de tarif au cours de la communication téléphonique établie entre le client demandeur et le centre de relation client concerné. Deux modalités techniques doivent être traitées :**

- Le CRC doit pouvoir indiquer, à sa propre boucle locale de raccordement, le changement d'état : attente / prise de ligne d'un téléconseiller. Cette information doit être acheminée via l'interface CRC – réseau qui est typiquement soit une interface de protocole RNIS ou encore une interface IP – protocole H323 ou protocole SIP.

Une autre possibilité est de définir soit une API (Application Programming Interface) ou un protocole entre le CRC et le réseau intelligent de l'opérateur de la boucle locale de raccordement du CRC ; encore faut-il que l'opérateur ait un réseau intelligent capable d'effectuer ce type de traitement.

Le fait que cet opérateur puisse gérer lui-même des équipements de type SVI (Serveur Vocal Interactif) ne modifie pas le besoin de traiter ce type d'informations.

- La chaîne technique doit pouvoir transmettre cette information à l'opérateur de boucle locale du client demandeur et le système de facturation de cet opérateur doit pouvoir la traiter.

(Pour ce qui concerne le paiement hors facture de cet opérateur, des solutions sont proposées au § 7 – Propositions).

Cette transmission d'informations implique les interfaces d'interconnexion avec l'opérateur dominant qu'est France Télécom qui publie ainsi le catalogue correspondant, mais aussi les interfaces d'interconnexion des opérateurs alternatifs entre eux.<sup>1</sup>

Il est à noter que les discussions relatives à l'interconnexion entre opérateurs de voix sur IP ne font que commencer et qu'aucun accord n'a encore été conclu à ce jour.

Un point est à signaler immédiatement : la solution mise en œuvre doit idéalement pouvoir traiter des cas pour lesquels la prise en compte en temps réel est nécessaire : cas des cabines téléphoniques et des cartes prépayées des terminaux mobiles. Néanmoins des solutions « off-line » couvrant une large majorité du marché ne doivent pas être éliminées.

Les équipements constituant les réseaux ou les CRC présentent de grandes hétérogénéités. Si certains matériels sont récents, il en est d'autres qui ne font plus l'objet de maintenance évolutive de la part de leur constructeur et ne peuvent supporter de mises à niveaux.

Les évolutions de fonctionnalités doivent être programmées bien à l'avance, surtout si elles entraînent l'acquisition de nouveaux matériels.

Enfin certains opérateurs alternatifs affirment que leur réseau est suffisamment rustique pour ne pas pouvoir supporter des traitements rendus possibles par des fonctionnalités de réseaux intelligents.

---

<sup>1</sup> La distinction qui peut être faite entre le tarif de la communication téléphonique et celui du service à valeur ajoutée rendu peut impliquer de revoir les dispositions régissant ces interconnexions et passer d'un régime d'interconnexion indirecte à celui d'interconnexion directe.

*Remarque :* la Voix sur IP représente un domaine dans lequel la stabilité et donc la visibilité à terme ne sont pas encore claires. Il convient de distinguer les raccordements en « mode circuits » des CRC, qui impliquent la mise en œuvre d'une passerelle en amont, des raccordements en IP pour lesquels la communication est IP de bout en bout.

## **2.2 - Offre de France Télécom**

### **2.2 1 - Offre de France Télécom aux opérateurs alternatifs**

France Télécom offre depuis le mois de mai 2005 un service dénommé « changement de tarif en cours de communication »<sup>1</sup>. Cela signifie que les titulaires de Numéros Audiotel à revenus partagés, facturés à la durée, peuvent moduler le prix des communications vers leurs services en respectant les plafonds des quatre paliers des Numéros Audiotel à revenus partagés fournis par France Télécom.

France Télécom a ainsi inscrit à son catalogue d'interconnexion la possibilité pour les opérateurs alternatifs de bénéficier de ce service. Pour ce faire les opérateurs alternatifs doivent souscrire à l'option taxation arrière, qui est caractérisée par le calcul du montant des communications à partir d'impulsions envoyées par l'opérateur alternatif à France Télécom (cas 1) ou encore envoyées par France Télécom à l'opérateur alternatif (cas 2) et dont la valeur actuelle – UT – est de 9,4 centimes d'euro hors taxe.

Ces impulsions arrières sont dénommées ITX. La variation de la fréquence de ces ITX correspond, de fait, à des variations de tarif, assorties de la contrainte (réelle mais négligeable) de l'utilisation d'un quantum.

Exemples de tarification Audiotel :

0,34 E/mn      ⇔      1 UT / 20 secondes

0,22 E/mn      ⇔      1 UT / 30 secondes

La « répliquabilité » du service est alors assurée : tout opérateur qui traite ces signaux ITX – soit en génération (cas 1), soit en réception (cas 2) peut offrir le même service que France Télécom lorsqu'il y a interconnexion entre son réseau et celui de France Télécom. Pour des interconnexions ne mettant pas en œuvre le réseau de France Télécom, la solution est à examiner entre les deux opérateurs concernés.

### **2.2 2 - Offre de France Télécom à ses clients CRC**

France Télécom offre à ses clients CRC le même service à l'interface RNIS en traitant un signal spécifique – le signal SUP – émis du CRC vers le réseau de France Télécom, ou encore, si le traitement de cette signalisation est impossible, en traitant une API (Application Programming Interface) entre le CRC et le réseau intelligent (RI) de France Télécom.

Le traitement du signal SUP signifie que ne sont traités que deux états du tarif – avant et après le signal SUP – états qu'il convient donc de définir préalablement. Ce mécanisme doit

---

<sup>1</sup> Cf. avis de l'ARCEP n° 05-0453 du 26 mai 2005 et l'homologation du 27 mai 2005.

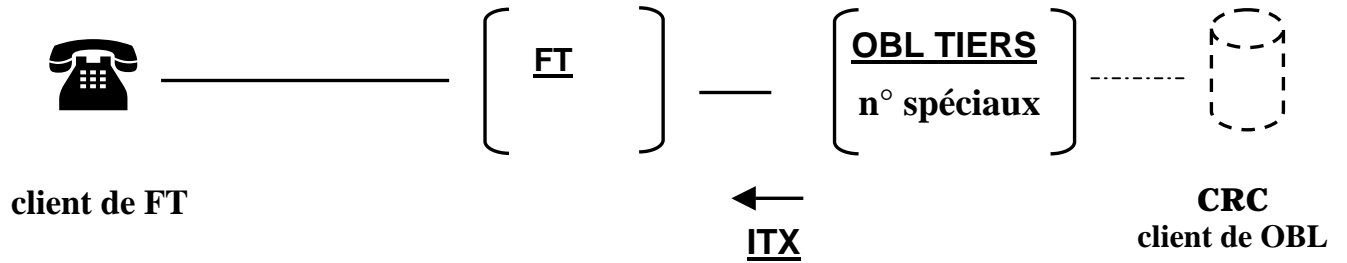
pouvoir être amélioré et permettre plus de souplesse (typiquement plusieurs changements en cours de communication). S'agissant de la gratuité du service à valeur ajoutée, le tarif de démarrage peut être nul ou correspondre à une tarification proche d'une communication locale (1 UT / mn).

Les spécifications de l'API sont faites par France Télécom et sont publiques, mais son implémentation dans l'applicatif de chaque CRC dépend de chaque configuration.

## Offre France Télécom

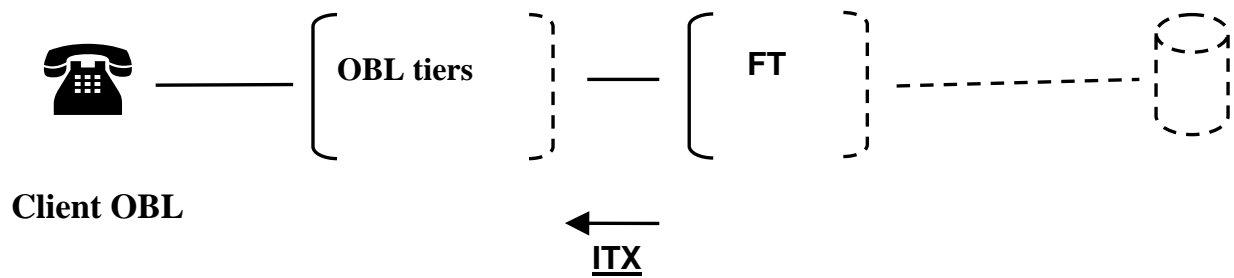
### Cas n° 1

#### Interconnexion SPIROU



### Cas n° 2

#### Interconnexion SPIROU

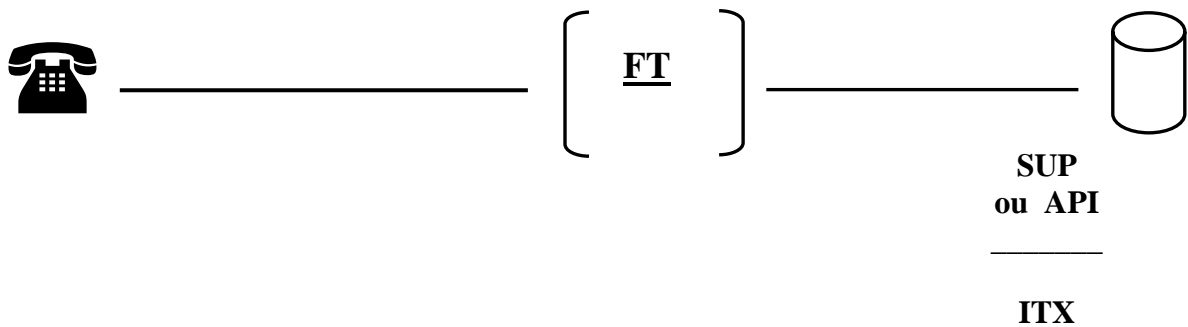


- dégroupage total
- raccordement direct (entreprises)
- mobile
- voix sur large bande

### Cas n° 3

#### Interface RNIS

#### Interface ISUP



Deux remarques importantes doivent être faites par rapport à cette offre.

Tout d'abord, France Télécom offre ce service à ses propres clients – c'est-à-dire aux CRC raccordés au réseau fixe de France Télécom – grâce au traitement d'un signal spécifique – le signal SUP – émis du CRC.

C'est un service dont les spécifications sont la propriété de France Télécom ; et cette dernière n'ayant pas répondu à la question posée relative à leur ouverture, il faut considérer que c'est un service que France Télécom entend réserver à ses seuls clients.

Par ailleurs une autre possibilité est offerte par le traitement d'une API au niveau du réseau intelligent.

Ensuite, l'offre présentée est réputée posséder la caractéristique de « répliquabilité » puisque tout opérateur alternatif peut, aux interfaces d'interconnexion, utiliser l'option « taxation arrière » par la mise en œuvre de signaux « ITX ». Seulement, cette spécification est édictée par France Télécom et est strictement attachée au seul réseau de France Télécom, c'est dire que cette solution est spécifique et ne correspond à aucune standardisation internationale.

Il convient de noter qu'actuellement, même si tous les opérateurs peuvent recevoir les ITX à l'interface d'interconnexion avec France Télécom, rien ne les oblige à les traiter dans leur système de gestion et de facturation, condition nécessaire pour que la gratuité du temps d'attente puisse être offerte par ces opérateurs. Ce fut notamment le cas des opérateurs mobiles qui ont rencontré une difficulté supplémentaire avec le système de facturation prépayée qui oblige à un traitement en temps réel.

### **3 - L'INTEROPERABILITE EST UNE NECESSITE**

Plusieurs points sont à prendre en compte et peuvent être listés comme suit :

- Si certains acteurs ne montrent pas d'intérêt particulier pour la gratuité – mais ce n'est pas le cas de tous les acteurs – le service de modulation de tarif au cours de la communication téléphonique suscite un intérêt certain par les possibilités qu'il permet d'offrir des services à valeur ajoutée de différents niveaux.

La définition de ce type de service est de nature à entraîner l'adhésion des différents acteurs.

- Les interfaces concernées, à savoir l'interface réseau – CRC en RNIS ou IP – et l'interface d'interconnexion entre réseaux, ne comprennent pas la fonctionnalité de changement tarifaire en cours de communication. Il en est de même des systèmes de facturation.

Il conviendra alors qu'aucun des acteurs, sauf à se retirer du marché, ne puisse demeurer un élément bloquant.

- A l'interconnexion, si la solution « taxation arrière » par mise en œuvre de signaux « ITX » présente un réel intérêt, tous les réseaux ne peuvent pas la supporter et



d'autres solutions sont à examiner. Sans être exhaustif on peut citer : communications entre réseaux intelligents, échange de tickets de taxation, facturation par un tiers...

Par ailleurs la solution « ITX » semble difficile à transposer dans les réseaux tout IP.

Pour l'interface avec les CRC, des solutions différenciées peuvent être trouvées et mises en œuvre, en fonction des systèmes effectivement utilisés.

- La standardisation des interfaces intervenant dans les processus est une contrainte économique forte pour que les différents cas de raccordement d'équipements de constructeurs différents ne donnent pas lieu à autant de développements techniques spécifiques.
- Tous les constructeurs rencontrés, qu'ils réalisent des équipements de réseaux ou des équipements de CRC, sont d'envergure mondiale et fournissent des marchés dans diverses parties du monde.

Ils sont unanimes dans la volonté de développer une solution au moins européenne si ce n'est internationale.

- Les pouvoirs publics sont tenus de faire montre de neutralité technologique ; en effet, ils n'ont pas à imposer de standards, même s'ils peuvent être un élément actif, si ce n'est vivement incitatif.

Il apparaît ainsi la nécessité, essentiellement pour l'interconnexion, de développer des standards **ouverts** adoptables par tous les acteurs, dans une approche **universelle** qui prenne en compte les différentes technologies mises en œuvre et une vision **globale** fondée sur des standards internationaux d'une portée au moins régionale, voire mondiale.

Il est, en conséquence, de l'intérêt bien compris des acteurs d'**établir une concertation pour lancer les travaux correspondants de standardisation et les introduire auprès d'instances de normalisation**<sup>2</sup>. Si le rôle de l'ARCEP est d'intervenir lorsqu'une telle concertation s'avère délicate à mettre en œuvre par les acteurs eux-mêmes, son implication dès le début serait de nature à la faciliter.

Il apparaît que le délai nécessaire pour mener à bien ces travaux de standardisation ne saurait être inférieur à une année.

---

<sup>2</sup> Ainsi auprès de l'ETSI, dont l'envergure dépasse le cadre de la région " Europe ", un acteur, avec le soutien de plusieurs autres acteurs, présente au comité technique approprié le service à standardiser qu'un vote sanctionne à l'issue des travaux. En ce qui concerne internet un acteur doit présenter une RFC (Recall for comments) auprès de l'IETF.

## **4- POSITION DES ACTEURS**

*Remarque 1 :* La modulation du prix pendant une communication, dont la gratuité du temps d'attente est une application particulière, n'est actuellement proposée que par de rares acteurs qui utilisent tous la solution offerte par France Télécom.

*Remarque 2 :* Une solution particulière qui sera mise en œuvre par certains opérateurs consiste en un traitement de la facture du client appelant le propre CRC de l'opérateur. Elle consiste à créditer la facture d'une franchise correspondant au temps d'attente moyen constaté, ainsi ce temps sera bien gratuit. Cette solution paraît être acceptable, mais ne peut être généralisée à des centres extérieurs à l'opérateur. Elle ne peut donc être que transitoire.

### **4.1 - Les constructeurs d'équipements de réseaux et de CRC**

Certains constructeurs pointent particulièrement les difficultés de réalisation, notamment la mise à niveau des équipements anciens qui ne sont plus supportés en maintenance évolutive ou encore dont la conception est trop ancienne pour pouvoir supporter des évolutions. En revanche, d'autres constructeurs sont plus enclins à proposer des solutions qui demandent encore des développements industriels.

Il convient cependant de remarquer qu'il ne semble pas encore exister de solutions cohérentes sur toute la chaîne technique, autres que celle mise en œuvre par France Télécom.

L'interopérabilité est considérée comme une nécessité (voir § 3) : la standardisation des messages est largement soulignée comme étant indispensable, tant à l'interface entre réseau (boucle locale de raccordement) et CRC, qu'à l'interface d'interconnexion entre deux réseaux. Il faut signaler qu'une demande a été exprimée concernant la mise à disposition des spécifications de l'interface SUP.

Par ailleurs est privilégiée la démarche d'inclure, le moment venu, les réalisations correspondant aux spécifications qui seront standardisées dans une version logicielle programmée plutôt que de procéder par patch ; ce qui signifie un délai programmé et non pas une mise en œuvre au fil de l'eau.

### **4.2 - Les opérateurs mobiles**

Il est rappelé que s'agissant des hotlines mobiles, le Ministre a demandé aux opérateurs propriétaires de leur réseau de prendre des dispositions techniques pour instaurer la gratuité des temps d'attente de leurs abonnés, depuis un téléphone mobile vers leurs centres d'assistance technique, au cours du premier semestre 2006.

#### **Orange**

Orange France a lancé le 1<sup>er</sup> juin 2006 la gratuité totale du temps d'attente des appels vers son propre service client opérateur, depuis un mobile Orange France au travers de son réseau,

mais également depuis une ligne fixe de France Télécom, voire les lignes d'opérateurs français acceptant les impulsions de taxation arrière - les ITX.

Pour mettre en œuvre sa solution, Orange France a redimensionné une partie de son réseau et modifié les routages et les distributions des appels ainsi que son système d'information.

Cela anticipe la demande du Ministre de l'Industrie rappelée ci-dessus de disposer de cette gratuité pour les centres des opérateurs mobiles avant la fin du premier semestre 2006 et va même au-delà.

Orange France se propose également d'étendre cette solution à tous les CRC respectueux de la norme AFNOR X50-798 de 2003<sup>3</sup>, raccordés en type « Kiosque Audiotel » pour ses clients prépayés et à ses partenaires MVNO, à l'horizon du 1<sup>er</sup> semestre 2007. Pour les clients « post-payés » d'Orange France appelant des CRC tiers, et pour les échanges financiers entre opérateurs, Orange France envisage d'utiliser l'échange de tickets de taxation entre l'opérateur « Kiosque Audiotel » et l'opérateur facturier, par un mécanisme proche de celui mis en œuvre pour l'itinérance internationale ou pour la vente en gros d'abonnements. Pour les clients prépayés, Orange France envisage l'utilisation du premier ITX pour marquer le début de la période facturée de la surtaxe liée au service.

## **SFR**

Malgré les efforts que cette société a pu déployer, elle a dû constater la difficulté de mise en œuvre de la mesure demandée.

Aussi, dès juin 2006, a envisagé une solution palliative consistant en une franchise équivalente au temps moyen constaté – de l'ordre d'une minute à une minute et demie d'après cette société – offerte aux clients "prépayés", tandis que pour les clients abonnés la solution est plus complexe et plus longue qu'envisagée initialement : la mise en œuvre de la gratuité sera effective en novembre 2006.

Par ailleurs cette société plaide pour la recherche d'une solution normalisée.

## **Bouygues Telecom**

Bouygues Télécom avait initialement envisagé une franchise équivalente au temps d'attente moyen constaté dit préférer et finalement opter pour une solution techniquement plus définitive, c'est-à-dire standardisée, ce qui entraînerait, selon cette société, une mise en œuvre seulement au dernier trimestre 2006.

### **4.3 - Les opérateurs alternatifs**

- L'AFORST – Association Française des Opérateurs de Réseaux et de Services de Télécommunications – association représentative d'un nombre certain d'opérateurs, fait observer qu'il est nécessaire de définir une standardisation technique commune à l'ensemble des opérateurs et des équipementiers de réseaux et de CRC en ne sous-

---

<sup>3</sup> Norme relative aux services des Centres de Relation Client

estimant pas la complexité liée à la variété des situations et aux problèmes de reversement inter-opérateurs. Ces efforts de standardisation requièrent une concertation importante menée par exemple sous l'égide de l'ARCEP. Cette concertation devrait pouvoir être lancée à brève échéance.

Elle fait aussi observer que la gratuité des temps d'attente ne saurait concerner que les seuls services clients des acteurs du secteur des communications électroniques.

- Des opérateurs font remarquer que d'autres signaux RNIS<sup>4</sup> pourraient être utilisés, mais que cela demande un approfondissement et surtout une concertation.

Certains opérateurs ont insisté sur l'aspect concurrentiel qu'il convient de préserver notamment en ce qui concerne les opérateurs de boucle locale de raccordement des CRC.

D'autres enfin ont accueilli favorablement cette mesure car elle correspond à l'attente du client qui fait appel à un SAV parce qu'il lui arrive une difficulté et qu'il ne doit pas en être pénalisé.

- L'AFORM – Association Française des Opérateurs de Réseaux Multiservices – préconise de laisser jouer la concurrence, en gardant présent à l'esprit que les CRC représentent des centres de coût et non des centres de profit. De plus la gratuité complète engendre l'apparition d'appels polluants. Par ailleurs, pour les CRC performants, le temps d'attente étant bref, la perte due à la gratuité est faible mais le coût de réalisation est important. Enfin le processus de mise en œuvre d'une telle mesure devrait inclure l'établissement d'un groupe de travail comprenant les opérateurs et les constructeurs ; reste la question du coût et du délai correspondant.

#### **4.4 - Les fournisseurs d'accès à Internet – les FAI**

L'AFA – Association des Fournisseurs d'Accès et de Services Internet – indique que les charges des opérateurs relatives aux CRC s'élèvent à 200 millions d'euros par an et que le coût de la gratuité du temps d'attente est estimé à un montant compris entre 14 à 23 millions d'euros par an ; le manque à gagner correspondant en cas de gratuité devra nécessairement être répercuté sur le prix de l'abonnement. Pour ne pas impacter le prix d'abonnement, seuls un changement des paliers de facturation et des dispositions fiscales favorables permettraient aux opérateurs de supporter ce nouveau coût.

De plus il est rappelé que 60 % des appels ne concernent pas un problème entrant dans le cadre des obligations contractuelles des FAI, mais bien plutôt des problèmes d'ordinateurs.

Il est à noter que, du fait de la médiatisation de la gratuité du temps d'attente, le jeu concurrentiel commence à porter ses fruits, plusieurs FAI ayant adopté des mesures en ce sens.

---

<sup>4</sup> Signaux tels que ECT (Explicit Call Transfer) ou encore User-To User signal

La solution envisagée doit pouvoir être offerte à tous les consommateurs et être déclinable par tous les opérateurs pour ne pas remettre en cause les principes d'une libre concurrence.

Si, malgré les écueils signalés, la gratuité devait être imposée, il est préférable de ne faire porter cette obligation que sur le service lui-même. L'appel, étant payant pour la partie communication, resterait une démarche d'assistance, tout en incitant les entreprises à réduire l'attente.

Un des FAI représente un cas particulier en ce sens qu'il est raccordé au réseau fixe de France Télécom en tant qu'opérateur et respecte l'interface d'interconnexion. A ce titre il peut changer le niveau du tarif en cours de communication pour son propre CRC. Toutefois, dans la mesure où il utilise le jeu des ITX, cette modulation ne peut être effective que pour ses propres clients et pour les clients appelant depuis le réseau fixe de France Télécom.

#### **4.5 - Les représentants du secteur des CRC**

L'AFRC – Association Française des Centres de Relation Clientèle – reconnaît que la viabilité de certains centres de relation client demeure tributaire des revenus tirés de la facturation des temps d'attente et manifeste un intérêt pour accorder davantage de flexibilité aux fournisseurs de service notamment par la possibilité de changer de tarif en cours de communication.

Elle préconise de ne pas imposer de règles communes aux entreprises et fournisseurs de services.

Elle suggère la création d'un « Conseil Supérieur de la Relation Client », Autorité indépendante, composée de représentants des professionnels et des associations d'utilisateurs et chargée de formuler des recommandations de nature déontologique.

Le SP2C – Syndicat des Professionnels des Centres de Contact – de son côté manifeste un intérêt certain pour le principe de gratuité des temps d'attente comme étant un facteur de moralisation de la profession et de respect du client.

Il fait cependant remarquer que certains services sont de nature hybride en ce sens qu'ils peuvent commencer comme un service de renseignements et se poursuivre, sur demande de l'appelant en une consultation de téléconseiller.

#### **4.6 - L'AFUTT**

L'AFUTT – Association Française des Utilisateurs de Télécommunications – fait remarquer que si la non-qualité enrichit le fournisseur, cette manière de faire est mauvaise. En conséquence, cette association est en faveur de la gratuité des temps d'attente.

En revanche, à la satisfaction du client – à savoir information technique et / ou administrative donnée ou problème administratif et / ou technique résolu – doit pouvoir correspondre une rémunération équitable de la prestation rendue. Par ailleurs il convient de décourager les appels intempestifs, en cela une gratuité complète ne devrait pas être imposée.

## **5 - LA SITUATION A L'ETRANGER**

A la demande des rapporteurs, une étude a été réalisée par les missions économiques sur les centres d'appels et leur dimension économique. Plus spécifiquement les questions de prix d'accès au service et d'existence de services de modulation du prix au cours d'une même communication ou de gratuité du temps d'attente pour les services après-vente ont été abordées.

Des réponses recueillies, on peut faire le constat que, si tous les pays sur lesquels l'étude a été menée (Allemagne, Corée du Sud, Espagne, Etats-Unis, Italie, Japon, Royaume-Uni et Suède) connaissent un développement de l'activité des centres d'appel, les pratiques tarifaires sont variables. Alors que les pays européens utilisent largement les numéros à revenus partagés, les Etats-Unis ne les utilisent que pour des services « réservés aux adultes » et pratiquent la gratuité d'accès pour les services après-vente.

Concernant la modulation du prix au cours d'une communication, il ressort de l'étude que seules l'Italie et l'Allemagne utilisent cette solution mais de façon extrêmement restreinte.

En Allemagne, la modulation du prix existe pour les numéros 900, toutefois celle-ci est limitée aux communications échangées sur le réseau fixe et n'utilise pas de système de facturation en ligne.

En Italie, seule Telecom Italia semble disposer d'une telle possibilité pour ses propres clients, une extension ne pouvant se faire pour des raisons liées à l'interconnexion. Les rapporteurs n'ont pas connaissance des moyens techniques utilisés par Telecom Italia pour son service de renseignement 1254.

Enfin la Grande-Bretagne ne dispose pas d'un service de cette nature mais il apparaît que le prix des services en ligne pour les usages de ce type commence à soulever des questions, sans qu'il soit envisagé de mesure pour l'instant.

## **6 – LES ASPECTS CONCURRENTIELS**

Le marché de raccordement des CRC est largement concurrentiel et des opérateurs alternatifs font une large part de leur chiffre d'affaires sur ce segment. La quasi-totalité d'entre eux n'a pas la possibilité technique de proposer immédiatement une solution pour implanter un système de modulation du prix des communications, comme cela a été évoqué ci-dessus.

Instaurer une obligation immédiate, ou à trop court terme, de gratuité des temps d'attente sans prendre les précautions indispensables, équivaldrait alors à fausser le marché et à évincer de celui-ci la quasi-totalité des opérateurs alternatifs, favorisant ainsi les rares acteurs déjà opérationnels, et ceux qui pourraient l'être dans un délai très court.

Il en est de même pour les opérateurs de boucle locale de raccordement des clients appelants qui ne disposent pas des moyens techniques immédiats pour traiter les ITX qui sont envoyés par les opérateurs de raccordement des CRC.

**Il est donc à craindre que toute mesure obligatoire de mise en place d'un service de modulation tarifaire en ligne, prise sans modalités transitoires visant à préserver les**

**conditions d'une concurrence loyale, ne fasse l'objet d'une contestation juridique de la part des opérateurs qui s'estimeraient lésés.**

Compte tenu de ces difficultés, des solutions peuvent être envisagées et font l'objet des propositions suivantes.

## **7 - PROPOSITIONS**

### **7.1 - Portée de la mesure**

Avant de définir les conditions dans lesquelles la gratuité du temps d'attente pourrait être mise en place, il convient de bien définir les assujettis.

Comme cela a déjà été évoqué, il convient de distinguer les types de centres de relation client en les répartissant en trois catégories :

- les centres d'information,
- les centres de vente ou d'avant vente,
- et les centres de services après-vente s'adressant à une clientèle captive.

**Seule cette dernière catégorie devrait être visée par une obligation de gratuité des temps d'attente dans la mesure où ces types de service sont, d'une part, ceux pour lesquels des abus ont pu être constatés et, d'autre part, les seuls qui se prêtent à des temps d'attente longs sans crainte de voir partir les clients.**

Ceci nécessitera donc une définition claire des services concernés, d'autant qu'il faut garder présent à l'esprit qu'il peut arriver qu'un même numéro d'appel et une même plate-forme technique donnent accès, par le biais des SVI – Serveurs Vocaux Interactifs –, à tous les types de service. L'obligation de gratuité imposée seulement à un seul d'entre eux risque donc d'entraîner des modifications dans le fonctionnement des centres correspondants.

Remarque : une application particulière de la gratuité du temps d'attente concerne les services publics dotés d'un numéro surtaxé. Les usagers de ces services peuvent être assimilés à la catégorie de « clientèle captive » et devraient à ce titre bénéficier au moins de la gratuité du temps d'attente. Cependant il reste toujours possible à l'utilisateur d'utiliser un autre moyen de contact avec l'administration, ce qui n'est pas vrai de tous les SAV.

### **7.2 - Application de la mesure dans le temps**

Ainsi qu'évoquée ci-dessus, la mise en place sans précaution de cette obligation risque d'entraîner des difficultés. Pour pallier celles-ci, il est donc proposé de prévoir plusieurs solutions propres à résoudre de la meilleure façon possible les questions tant techniques d'interopérabilité et d'universalité de la mesure que concurrentielles.

➤ ***L'objectif : la mise en place d'un service de modulation tarifaire en ligne, une échéance différée***

L'obligation de gratuité du temps d'attente par le moyen d'un service de modulation tarifaire en ligne peut être fixée dès aujourd'hui mais pour tenir compte des aspects concurrentiels, elle doit être assortie d'une période transitoire d'adaptation qui en reporte l'applicabilité à une date ultérieure donnée.

Cette période transitoire devrait être mise à profit par les constructeurs et les opérateurs de communications électroniques pour définir des standards, assurer leur développement et leur implantation tant chez les constructeurs de matériel que chez les opérateurs de réseaux et les CRC.

Ces standards peuvent concerner des solutions avec imputation sur la facture téléphonique :

- en ligne (en temps réel) par transmission de messages de signalisation ;
- en temps différé par échange de messages de taxation, cette dernière solution ne permettant pas de prendre en compte les communications prépayées.

Le délai envisageable pour l'établissement de tels standards, qui doit être le même pour tous les acteurs et couvrir tous les types de réseaux, pourrait se décomposer ainsi :

- concertation des acteurs et spécifications : au moins une année (cf. § 2 l'interopérabilité est une nécessité) ; cette durée peut être réduite en fonction de l'intérêt des acteurs européens pour ce sujet ;
- développement de la version logicielle (ou des patches, solution pas toujours bien reçue par les constructeurs) : quelques mois. Il faut noter que s'il s'agit d'une version logicielle celle-ci devra s'intégrer dans un calendrier constructeur qui comporte d'autres contraintes ;
- déploiement chez les opérateurs et implémentation dans les CRC : quelques mois.

**Il est nécessaire de fixer par avance et de façon réaliste la durée transitoire pour que les acteurs disposent d'une bonne visibilité ; il est en conséquence proposé de la fixer à deux ans à compter de la mise en place de l'obligation de gratuité du temps d'attente.**

L'obligation de la gratuité du temps d'attente devra concerner tant les opérateurs de communications électroniques que les CRC.

En effet, les relations complexes entre les acteurs, dues en grande partie à des questions liées à l'interconnexion, obligent à une certaine coordination. On ne peut envisager que seuls certains opérateurs de boucle locale raccordant les clients appelant fournissent le service alors que d'autres ne s'en soucieraient pas. Dans un tel cas de figure les SAV, malgré leur bonne volonté, ne seraient pas en mesure de répondre aux obligations légales qui seraient les leurs.



C'est pourquoi **il est proposé que l'obligation de la gratuité du temps d'attente pour les CRC soit assortie d'une obligation de fourniture d'un service technique et tarifaire correspondant pour les opérateurs de boucle locale des clients appelant**, permettant cette gratuité pour les appels au départ de leurs réseaux, qu'il s'agisse de réseau fixe commuté ou de voix sur IP ou de réseau mobile.

**Seule une mesure de ce type, assortie d'une date de mise en service déterminée, permettra l'application réelle de la gratuité du temps d'attente à tous les appelants sans discrimination.**

➤ *Des solutions alternatives à effet quasi immédiat*

- a) L'annonce d'une obligation de gratuité ayant été clairement indiquée, le marché des FAI en tient déjà compte par la mise en place de différentes mesures de gratuité et certains opérateurs sont prêts à investir rapidement pour pouvoir proposer la gratuité du temps d'attente.

Dans ces conditions, il est envisageable de laisser agir les acteurs du marché sans fixer de norme transitoire spécifique, ce qui implique de faire coexister des solutions de gratuité du temps d'attente ou de gratuité totale avec des solutions payantes.

- b) Il est possible d'envisager des mesures contraignantes qui peuvent prendre plusieurs formes :

- paiement du service distinct du paiement de la communication téléphonique ;

D'autres processus de paiement peuvent être mis en place, hors imputation sur la facture téléphonique, qui permettent une meilleure adéquation avec les services effectivement rendus :

- le SAV lui-même peut émettre une facture correspondant au service rendu, puisque dans la très grande majorité des cas le client est connu ;
- le SAV peut faire appel à un organisme tiers facturier, notamment dans le cas des communications établies sur le réseau internet.

Si la liberté de facturer en dehors du service est mise en oeuvre, il est probable que le nouveau dispositif adopté à cette occasion, qui nécessitera une organisation formalisée, ne perdure et n'empêche de facto de passer à l'étape suivante de la gratuité technique du temps d'attente, plus personne n'ayant intérêt à faire avancer les questions de standardisation.

- adaptation du paiement de la communication téléphonique ;
  - une première solution consiste à imposer un numéro d'appel en 800 pour les SAV. Cette option conduit à ne rien payer en ligne pour les appelants à partir d'une ligne fixe ;

- une seconde option consiste à utiliser des numéros à 10 chiffres nationaux pour appeler les SAV ou encore un numéro spécial à coûts partagés, donc non surtaxé ("type Azur"). L'utilisation de tels numéros laisse la communication à la charge de l'appelant ;
- enfin une solution plus complexe peut également être envisagée : utilisation d'un numéro surtaxé payé par l'appelant, décompte par le SAV du temps d'attente lors de la communication et remboursement par celui-ci des sommes facturées pendant le temps d'attente à l'abonné identifié.
- enfin une dernière option peut simplement consister à utiliser un numéro ordinaire et à être systématiquement rappelé à une heure fixée à l'avance ou à bénéficier d'un rendez-vous précis pour rappeler. Cette solution a le mérite de diminuer fortement le temps de l'attente.

Chacune de ces solutions présente des avantages et des inconvénients. L'utilisation de numéros 800 permet effectivement une gratuité pour les appels passés depuis une ligne fixe. Cependant les appels passés depuis les mobiles, comme c'est le cas actuellement, restent facturés spécifiquement par les opérateurs mobiles (air-time) et la gratuité est donc partielle.

De plus, l'utilisation de numéros gratuits entraîne des appels malveillants et donc un coût supplémentaire pour le CRC. En effet dans le cas d'utilisation du Numéro Vert le prix de l'ensemble des communications serait supporté par le SAV qui ne pourra éventuellement facturer que les appels émanant de ses abonnés.

En revanche, l'utilisation de numéros à dix chiffres nationaux laisse la communication à la charge de l'appelant mais ces numéros étant banalisés, ils ne font pas l'objet d'une tarification spécifique par les opérateurs mobiles. Leur prix dépend, comme pour les opérateurs fixes des abonnements souscrits par les appelants.

La tarification des numéros spéciaux non surtaxés est le plus souvent assimilable à celle des numéros à 10 chiffres.

**Cependant, dans la mesure où ces services ne sont pas offerts à l'ensemble des abonnés, il faut noter que cette obligation rend de facto insuffisants pour les SAV les services offerts par France Télécom de modulation tarifaire en cours de communication et en conséquence ceux offerts par Prosodie et FREE.**

Cette solution a le mérite de constituer un frein aux appels malveillants et de limiter la charge des communications pour le CRC. Celui-ci ne pourra facturer que les rendus à ses propres abonnés mais ne supportera pas le poids des communications inutiles ou indésirables.

Enfin, la solution du remboursement présente l'avantage de permettre de faire payer la totalité des appelants puisqu'elle fonctionne sur un numéro surtaxé. En revanche, le mécanisme de remboursement apparaît complexe à mettre en œuvre. En effet, la facturation de la communication se ferait par le biais de la facture de l'opérateur de boucle locale de l'appelant alors que le remboursement serait opéré par le SAV sur le compte de l'abonné à des dates non coordonnées et sans que l'identité de l'appelant ne corresponde forcément à l'identité de celui qui sera remboursé (cas de l'appel depuis le poste d'un voisin par exemple).

\*  
\*      \*

En conclusion, la gratuité du temps d'attente lors des appels vers les SAV peut être obtenue par divers moyens qui possèdent tous des caractéristiques différentes et dont aucun ne rassemble l'ensemble des critères et fonctionnalités souhaitables. Pour choisir une ou des solutions, il sera donc nécessaire de hiérarchiser les critères : date d'application, caractère universel, simplicité de mise en œuvre, caractère plus ou moins vertueux de la solution à l'égard de la qualité de service des SAV, impact économique...