

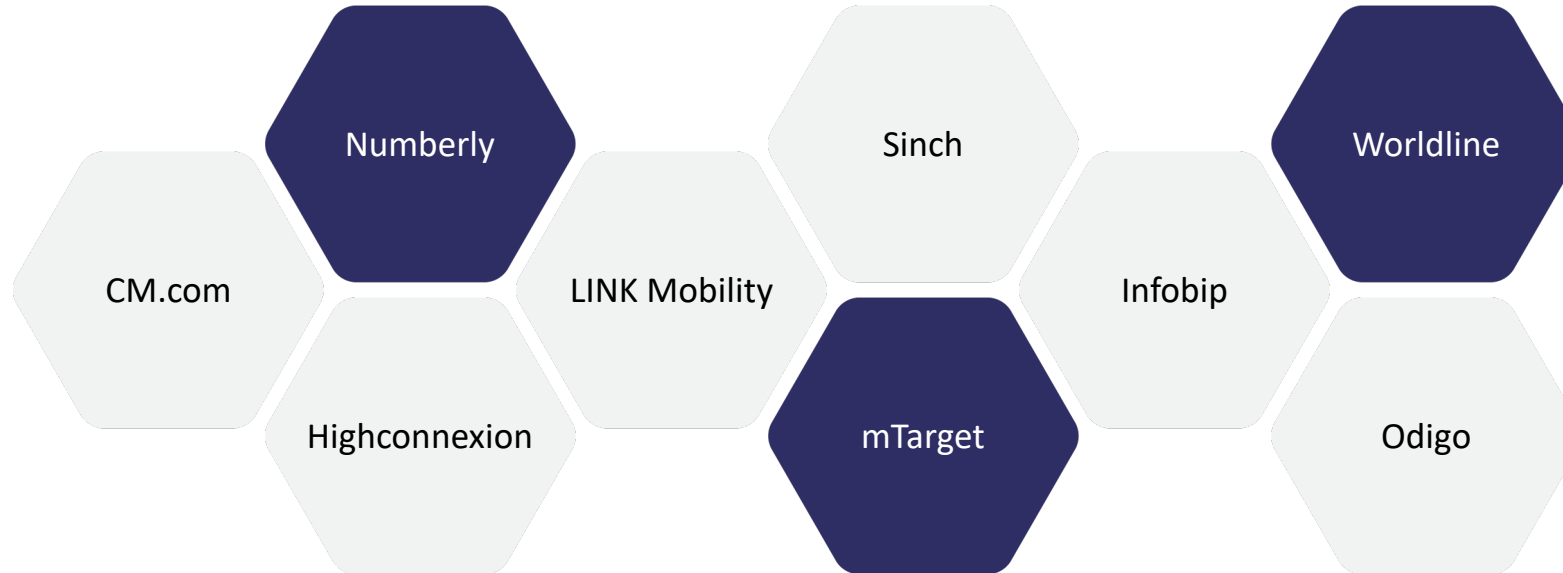


Association
des Acteurs indépendants
du CPaaS et du CCaaS (A2C)
en France

1 mars 2022

Association A2C créée le 08/02/22

Association regroupant les acteurs indépendants du **CPaaS** et du **CCaaS** en France, dont les 9 Membres Fondateurs sont :



Sous la présidence de **Benoît Bole** (LINK Mobility) et vice-présidence de **Christophe Collier** (Sinch)

L'association A2C a été créée afin de regrouper ses membres au sein d'un forum indépendant, où les acteurs du CPaaS et du CCaaS participants auront pour objectif de définir une position commune au regard des enjeux majeurs du secteur des communications électroniques, et notamment de ses nouveaux usages ;

Objectifs de l'association

L'association a notamment pour objet :

- de regrouper les acteurs du CPaaS et du CCaaS en vue de développer de nouveaux usages dans le secteur des communications électroniques ;
- de faire connaître et défendre les enjeux de l'activité des membres ;
- de déterminer collectivement des préoccupations et positions touchant des sujets en relation avec l'objet social et de les relayer auprès des autorités et instances publiques concernées ;
- d'être l'interlocuteur privilégié des autorités publiques en France et des diverses institutions du secteur des communications électroniques ;
- d'assurer la représentation de ses membres dans des instances, telle que la MMA et l'AF2M, ou toutes autres instances du secteur des communications électroniques ;
- d'informer ses membres sur les sujets qui impactent leur profession, notamment en matière technologique, environnementale, réglementaire, juridique et fiscale ;
- de réaliser, faire réaliser des études et travaux justifiant d'un intérêt pour la communauté des acteurs du CPaaS et du CCaaS en relation avec l'objet social de l'Association ;
- de coordonner les travaux de ses acteurs s'agissant de la veille réglementaire ;
- de concourir à l'encadrement déontologique du marché du secteur des communications électroniques ;
- de manière générale, de prendre toute initiative en relation directe avec l'objet social de l'Association servant les objectifs des acteurs du CPaaS et du CCaaS.

La première mission de l'association A2C a été de rédiger une réponse commune à la consultation publique de l'ARCEP **déposée le 22/02/2022**

Réponse de l'A2C à la consultation ARCEP

Réponse à la Q1 – Avis favorable avec réserves

L'A2C soutient la proposition de réserver les numéros mobiles en 06 et 07 à un usage interpersonnel, mais souhaite toutefois apporter les précisions suivantes :

- L'A2C rappelle que les communications entre une entreprise (“éditeur” ou “utilisateur final”) recourant au service d'une plateforme technique tierce pour router les messages et/ou les appels et un individu peut aussi relever du champ de la communication interpersonnelle et que **l'usage des numéros polyvalents de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394 ne saurait exclure la communication interpersonnelle** ;
- L'A2C a l'intime conviction que **la seule modification du plan de numérotation national ne permettra pas de réduire le spam, le SMiShing et toute autre technique frauduleuse** qui continueront à être dirigés par le truchement des numéros mobiles en 06 et 07 ;
- L'A2C affirme que la raison principale de ces techniques frauduleuses pénalisant le consommateur final **tient au différentiel tarifaire**, du simple au triple conduisant certaines entreprises à utiliser les numéros mobiles en 06 et 07 en lieu et place des numéros courts à 5 chiffres dépendant du plan privé de numérotation géré par l'AF2M ;
- L'A2C recommande à l'ARCEP de laisser un délai raisonnable qui ne pourra pas excéder 9 mois pour la migration de services existants vers les numéros polyvalents de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394 ;
- L'A2C recommande à l'ARCEP d'accorder le droit à certains services, lorsqu'ils sont explicitement reconnus par l'ARCEP comme techniquement incompatibles avec l'utilisation de numéros polyvalents de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394, de continuer d'être opérés avec des numéros mobiles en 06 et 07 (mise en place sur des accès mobiles de services à valeur ajoutée tel que des messageries vocales ou texte évolué sous la forme d'un assistant personnel).

Réponse à la Q5 – Avis favorable avec réserves

L'A2C soutient la création d'une nouvelle catégorie de numéros polyvalents de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394 utilisables pour les échanges avec une plate-forme technique permettant notamment le développement des cas d'usages suivants :

- ◆ Des services A2P : confirmation de rendez-vous ;
- ◆ Des services P2A : contact d'un magasin pour connaître la disponibilité d'un produit ;
- ◆ Des services P2A2P : mise en relation d'un téléconseiller avec son client, mise en relation d'un chauffeur VTC avec son client, mise en relation d'un livreur avec son client (**exemples de communications interpersonnelles**).

L'A2C attire l'attention de l'ARCEP sur le fait que, dans le contexte actuel de développement de l'économie numérique, il est essentiel de permettre une **convergence voix/sms et l'adaptation technique des canaux de communications** aux besoins de communications électroniques des entreprises en permettant de transformer un message unidirectionnel en messages bidirectionnels, sans que le cadre réglementaire soit un frein. Suivant la proposition de l'ARCEP, selon qu'il s'agirait :

- ◆ d'un message bidirectionnel, il y aurait lieu de faire usage des numéros polyvalents en de racine 0937, 0938, 09390 à 09394, dépendant du plan de numérotation national géré par l'ARCEP
- ◆ d'un message bidirectionnel, il y aurait lieu de faire usage des numéros courts dépendant du plan privé des opérateurs mobiles géré par l'AF2M.

L'A2C estime qu'il est essentiel que la nouvelle catégorie de numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique puisse également accueillir l'usage A2P qui constitue une grande partie du marché CPaaS. Cela permettra de favoriser l'innovation et le développement de nouveaux usages comme indiqué ci-dessus, en répondant aux différents cas d'usage à partir d'une seule et unique ressource en numérotation.

Réponse à la Q29 – Précisions quant aux conditions

L'A2C souhaite apporter 2 éclairages quant aux conditions d'éligibilité :

- S'agissant des numéros polyvalents de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394 dont les affectataires seront in fine des entreprises ("éditeur" ou "utilisateur final"), la condition de territorialité ne nous semble pas pertinente, dans la mesure où les opérateurs de communications électroniques, attributaires des numéros, peuvent les affecter à des entreprises clientes non immatriculées en France mais dont les utilisateurs et/ou clients sont basés en France. Ainsi, le cas de l'e-commerce pour lequel les clients finaux sont en France mais l'affectataire n'est pas basé en France (exemple www.booking.com) ;
- Par ailleurs, les restrictions applicables aux systèmes automatisés doivent être reconsidérées à la lumière de la réponse de l'A2C à la question 30.

L'A2C complète sa réponse par une recommandation supplémentaire :

- Lorsque l'affectataire est in fine un éditeur de logiciels, notamment de CRM (gestion de la relation client) ou un site en ligne offrant des solutions à des TPEs, l'A2C recommande de permettre à cet affectataire de lier son service à l'utilisation d'un numéro polyvalent de racine 0937, 0938 et 09390 à 09394 spécifique, et d'en proposer l'usage à un client entreprise dénommé: cette mesure permettra une meilleure gestion des ressources, un magasin ou un restaurant unique n'aura pas à monopoliser 1000 numéros alors qu'un seul suffit, et permettra de multiplier les usages.

Réponse à la Q30 – Avis favorable avec dérogation

L'A2C soutient le rétablissement des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages **dès lors que soit prévue une dérogation pour les numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme lorsque le consentement explicite de l'utilisateur a été préalablement recueilli.**

- Il semble à l'A2C parfaitement légitime que les entreprises opérant des systèmes automatisés puissent dorénavant fonctionner sur la base de numéros polyvalents qui permettront à chaque magasin / agence d'envoyer des messages de marketing ou des notifications auprès de leurs clients et d'en collecter les réponses, pour autant que ces messages soient à destination d'une base de numéros collectés avec un consentement; un « opt-in » explicitement collecté au préalable étant requis en cas de message marketing, cet « opt-in » étant considéré comme implicitement collecté en cas de message de notification. Dans ce cadre, il n'y a pas lieu d'appliquer un quelconque ratio d'équivalence entre les appels entrants et les appels sortants ou de nombre de destinataires minimal.
- L'interdiction des systèmes automatisés ne doit en effet viser que les systèmes d'émission d'appels ou de messages préjudiciables aux consommateurs tels que les systèmes d'appel vocal prédictif automatique de type « robotcall ».