

Contribution de l'Association des Utilisateurs de Free (AdUF) à l'appel à commentaire sur la consultation publique sur les évolutions du plan de numérotation et ses règles de gestion.

Janvier 2005

## **Préambule**

De par notre nature d'association regroupant des utilisateurs finals, nous souhaitons apporter quelques commentaires sur la consultation publique lancée par l'ART.

Ces commentaires refléteront le point de vue des utilisateurs finals, se limiteront aux aspects visibles pour les utilisateurs finals, et n'entreront pas en général dans des considérations extérieures à ce périmètre.

Les quelques pistes prospectives explorées n'ont d'autres prétentions que de souligner quelques évolutions possibles qui nous paraissent importantes à garder à l'esprit.

Afin de ne pas alourdir inutilement cette contribution, seules les questions répondues sont reprises. L'ordre initial a naturellement été préservé.

Nous remercions l'ART pour la possibilité qu'elle offre à tout un chacun d'apporter ses commentaires. Nous pensons que ces actions participent à la transparence et sont in fine bénéfiques aux utilisateurs finals.

## **1. Les grandes évolutions de la téléphonie et de la numérotation**

### **A. Questions générales**

*(1) Quelles remarques générales pouvez-vous faire sur le plan de numérotation actuel ?*

Le plan de numérotation actuel a remarquablement suivi l'évolution des besoins téléphoniques ces cinquante dernières années. On ne peut que louer ses concepteurs, qui ont fait preuve d'une prévoyance peu commune. Les divers élargissements qu'il a connus (jusqu'aux dernières extensions à 8 puis 10 chiffres) se sont faites avec peu de heurts, sans perturber significativement ses utilisateurs.

Il nous paraît cependant commencer à montrer ses limites, de par l'évolution des habitudes, des besoins, et des attentes des utilisateurs.

Par exemple, la tranche 08 semble commencer à faire office de « fourre tout », et tant sa structure tarifaire que son usage ne sont pas clairs. Elle comporte aussi bien des numéros associés à des services que des numéros associés à des individus (les 087), et aussi bien des numéros gratuits que des numéros fortement surtaxés.

Pour résumer, il nous semble que le plan de numérotation actuel arrive en fin de vie, et qu'il est temps de réfléchir à son successeur. Nous nous réjouissons par conséquent de l'actuelle discussion lancée par l'ART sur le sujet.

*(2) Quels sont les enjeux pour les opérateurs, les consommateurs, les industriels, etc. autour du plan de numérotation ? D'ici un an ? Dans 3 à 5 ans ?*

Comme judicieusement remarqué par l'ART, un numéro identifie principalement soit un individu, soit un service. Un individu lorsqu'il s'agit d'une communication interpersonnelle, et un service lorsqu'il s'agit d'une communication à destination d'une entreprise ou d'une administration, bref, d'une communication qui est hors du cadre de la vie privée « ordinaire ».

C'est cette dualité qui nous semble le principal enjeu pour ces prochaines années.

De même, si jusqu'à il y a peu un numéro identifiait essentiellement un lieu, c'est de moins en moins le cas aujourd'hui. Tous les numéros de la tranche 08 associés à des services n'ont pas d'association directe à un lieu, et les numéros de la tranche 06, associés à la téléphonie mobile, ne sont plus par essence associés à un lieu.

Il en va de même pour les numéros associés à des services d'urgence (comme par exemple le 15), à des services d'information (1014), ainsi qu'à la plupart des numéros courts qui fleurissent ces derniers temps.

En plus de la disparition de l'attachement à un lieu, un nouvel élément vient appuyer l'évolution des attentes et des habitudes. Pendant longtemps, un numéro était associé à l'intention d'une simple communication vocale. On appelait pour obtenir son correspondant, et avoir un dialogue synchrone avec lui. Cette attente n'est plus, ou, du moins, n'est plus aussi systématique qu'elle l'a été par le passé.

La généralisation de l'usage des messageries, et, plus encore, la convergence qui se dessine d'avec les moyens de communication issus de l'internet, fait que de plus en plus le destinataire d'un appel décide de la manière dont il sera traité (utilisation d'une messagerie, renvois sélectifs, etc.).

Cette évolution implique un nécessaire besoin de négociation entre l'appelant et l'appelé, afin que la communication puisse se faire de la manière la plus efficace possible.

Et la prochaine possible apparition de nouveaux moyens de communication (visiophonie par exemple) ne fait qu'ajouter à ce besoin de négociation.

*(3) Quelles sont les évolutions techniques, commerciales, réglementaires, etc. qui sont susceptibles d'affecter le plan de numérotation ?*

Les évolutions évoquées précédemment nous semblent susceptibles d'affecter grandement le plan de numérotation.

D'abord, en rendant caduque l'identification d'un numéro à un lieu.

Ensuite, en rendant de plus en plus pénalisante la multiplicité des numéros pour un même correspondant, que ce soit un individu (ligne fixe, ligne mobile, ligne visiophone, internet, etc.) ou un service.

Enfin, en rendant nécessaire une remise à plat du plan de numérotation, afin d'arriver à une lisibilité claire pour les utilisateurs, que ce soit du point de vue de l'usage ou du point de vue des tarifs.

*(4) Quels sont les nouveaux services amenés à se développer ? Quel sera leur impact sur le plan de numérotation ?*

Les nouveaux services précédemment évoqués (visiophonie, convergence avec les services issus d'internet comme la messagerie électronique et la messagerie instantanée) nous semblent inéluctablement amenés à se développer.

Ces nouveaux services, dans le plan de numérotation actuel, impliqueraient l'attribution de nouveaux numéros pour les accueillir. Ce qui ne ferait qu'ajouter à la confusion pour bon nombre d'utilisateurs.

*(5) Quels sont les grands facteurs d'évolution d'un plan de numérotation ?*

Un plan de numérotation doit être à même de suivre l'évolution des besoins sur plusieurs décennies, de manière aussi douce et peu perturbante que possible pour les utilisateurs.

Il doit prendre en compte les besoins et les attentes des utilisateurs, d'une manière suffisamment générique, afin de s'adapter facilement et d'être pérenne.

## **B. Les usages du plan et les évolutions à long terme**

### **La vision du consommateur**

*(6) Ces informations vous semblent-elles pertinentes aujourd'hui ? à long terme ? Comment classeriez-vous ces informations par importance pour le consommateur ? Quelles autres informations serait-il utile de connaître via le numéro de téléphone ?*

Il nous semble que l'information la plus pertinente est celle relative à la nature de la communication : s'agit-il d'un appel à destination d'un service (qu'il soit générique ou qu'il soit à destination d'une personne ou d'une fonction dans le cadre de ce service), ou s'agit-il d'un appel à destination d'une personne, dans un cadre privé.

L'information tarifaire nous semble la deuxième information la plus pertinente. Pouvoir estimer à l'avance le coût d'un appel est primordial.

La localisation géographique ne nous semble importante que lorsqu'il s'agit de distinguer un numéro national d'un numéro international, l'attachement d'un numéro à un lieu donné, dans les limites nationales, n'ayant plus de signification réelle le plus souvent.

Le type d'appareil contacté (qu'on peut assimiler à la localisation fonctionnelle) ne nous paraît être qu'accessoire, et nous semble plus révéler d'une souhaitable négociation automatique entre l'appareil de l'appelant et l'appareil de l'appelé que d'un choix à opérer par l'appelant.

L'opérateur utilisé est naturellement également important, mais ne nous semble pas faire partie du plan de numérotation à proprement parler, en ce sens qu'il n'est pas partie intégrante du numéro appelé, mais existe essentiellement sous forme d'un préfixe optionnel.

Les autres informations, comme l'identité de l'opérateur du destinataire, ne nous semblent d'aucun intérêt, et voire même de nature à fausser la concurrence entre les divers opérateurs. (Si une telle information faisait partie du numéro, un changement d'opérateur impliquerait un changement de numéro, ce qui n'est ni souhaitable ni, même, acceptable).

## **Le nomadisme et les numéros personnels**

*(7) Pensez-vous que le « nomadisme » soit amené à se développer dans les prochaines années ? Sous quelle forme ? Avec quels numéros : les numéros actuels ou une nouvelle tranche de numéros ?*

Nous pensons que le « nomadisme » est amené à se développer dans les prochaines années. Il correspond à la fois à un besoin et à une attente forte des utilisateurs.

Sa forme importe peu, pour autant que l'aspect tarifaire soit clair. Il nous paraît par exemple inacceptable que le tarif d'un tel numéro pour l'appelant puisse varier suivant la localisation géographique de l'appelé au moment de l'appel.

Pour répondre aux besoins prévisibles, et pour éviter une saturation probable, une nouvelle tranche de numéros nous semble préférable. Ce choix aurait également pour avantage de faciliter la compréhension tarifaire.

*(8) De manière plus générale, estimez-vous pertinent d'imaginer un numéro unique par abonné ? À l'inverse, estimez-vous pérenne la situation actuelle qui attribue plusieurs numéros par abonné (fixe, mobile, nomade), en plus d'autres identifiants de contact (adresse, adresse email, identifiant de messagerie instantanée) ?*

Nous estimons pertinent d'imaginer un numéro unique par abonné, qui suivrait, inchangé, les évolutions de l'abonné, que ce soit un changement de localisation géographique ou un changement d'opérateur.

Ceci bien sûr si l'abonné le souhaite, et autant que faire se peut (par exemple, un tel suivi n'est pas nécessairement envisageable en cas de localisation en terre étrangère).

Nous partageons le sous-entendu la question, la multiplicité des identifiants de contact nous semblant non souhaitable, et non soutenable à terme.

Elle ne fait qu'apporter une complexité inutile, qui nuit aux utilisateurs.

Nous pensons par contre qu'il pourrait être souhaitable de définir, hors du plan de numérotation à proprement parler, un ensemble de suffixes qui pourraient permettre de préciser ou de limiter la destination d'un appel à tel ou tel type d'appareil appelé.

Ces suffixes seraient constitués d'une combinaison des douze signes disponibles (0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \* #), afin d'être naturellement compatibles avec les équipements existants.

Ainsi, pour un numéro donné N, on pourrait avoir, en fonction de ce qu'un appelant composerait :

N

La meilleure communication possible, fonction du type d'appareil de l'appelant et du type d'appareils dont dispose l'appelé, adapté en fonction des souhaits exprimés par ce dernier ;

N # 01

Une communication simplement vocale, même si les appareils utilisés par les correspondants permettraient un autre type de communication ;

N # 09

Un message dans la messagerie du destinataire, sans l'interrompre dans son

éventuelle occupation lors de l'appel ;

*etc.*

Cette notation aurait l'avantage de la clarté, de la simplicité, et de laisser à l'appelant un choix dans la nature de son appel, sans induire une complexité inutile comme l'actuelle multiplicité des identifiants.

Cette notation a également l'avantage, si elle était utilisée comme proposé, d'être proche et dans sa forme et dans sa nature, des maintenant classiques « segments » des identifiants utilisés sur internet (les URL, Uniform Resource Locator).

Elle pourrait également répondre aux besoins évoqués par l'ART pour ce qui concerne les communications entre machines, sans empiéter sur le plan de numérotation à proprement parler.

## **2. Les règles de gestion des ressources en numérotation**

### **A. Le nouveau cadre réglementaire**

### **B. Les numéros destinés aux communications vocales interpersonnelles**

#### **La voix sur large bande**

*(20) Quel type de traitement proposez-vous pour les différents services de voix sur IP, du point de vue de la numérotation ?*

Il nous semble que le traitement associé aux différents services de voix sur IP doit refléter et leur nature et leur tarification.

Si divers opérateurs proposent de tels services à des tarifs différents, les numéros associés doivent refléter cette différence.

Il nous semble également que, de par leur nature, ces numéros devraient avoir vocation à pouvoir suivre les changements de localisation géographiques de leurs utilisateurs, en cas de déménagement par exemple.

Les actuels numéros géographiques ont un attachement géographique pour des raisons techniques essentiellement, lesquelles raisons techniques n'ont plus lieu d'être pour la voix sur IP.

L'attribution de numéros géographiques à de tels services ne nous semble donc pas forcément judicieux, et potentiellement de nature à pénaliser indûment l'utilisateur.

#### **Numéros géographiques**

*(21) Estimez-vous pertinent d'envisager la disparition de la notion géographique dans le plan de numérotation (option 2) ? Si oui, à quelle échéance et pourquoi ? Outre l'option 1 (conservation des ZNE, éventuellement élargies), une autre option vous semble-t-elle possible ?*

La notion géographique dans le plan de numérotation a de moins en moins de pertinence, en ce sens que de plus en plus les communications à destination des numéros

géographiques sont facturés par les opérateurs de manière indifférenciée. C'est par exemple le cas pour les appels émis à partir des mobiles, des appels émis par de nombreux opérateurs alternatifs, et également pour les appels émis par des clients abonnés aux divers forfaits si abondamment vantés par l'opérateur historique.

D'un point de vue tarifaire, pour l'utilisateur, la notion géographique n'a donc plus guère de sens aujourd'hui.

Et cette notion géographique nuit au droit à la portabilité.

Du simple point de vue des utilisateurs, cette notion pourrait (voire devrait) disparaître dès aujourd'hui.

### **Numéros non-géographiques non mobiles**

*(28) Les numéros non-géographiques non mobiles ouverts pour les communications interpersonnelles vocales (087B) sont-ils adaptés aux besoins des utilisateurs et des entreprises ? Estimez-vous nécessaire l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros pour les communications interpersonnelles vocales sans localisation géographique ? Justifier.*

Comme justement indiqué par l'ART dans ses commentaires, ces numéros n'offrent pas une visibilité tarifaire très claire pour les utilisateurs.

Se pose également le problème de la rareté de la ressource : seulement 7 millions de numéros disponibles, pour bientôt autant d'abonnés au haut débit, ce qui laisse présager d'une future saturation.

Ces deux éléments incitent à envisager l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros pour les communications interpersonnelles vocales.

Mais l'opportunité de cette ouverture dépend de la préservation ou non de l'actuelle notion géographique du plan de numérotation. Si cette notion géographique venait à disparaître, une réintégration de ces numéros non-géographiques non mobiles au pool des anciens numéros géographiques serait souhaitable et logique (il n'y a pas, et il ne doit pas y avoir, du point de vue de l'utilisateur, de différence entre la technologie sous-jacente, qu'il s'agisse de commutation traditionnelle ou de voix sur IP).

Si la notion géographique était préservée, alors, effectivement, l'ouverture d'une nouvelle tranche de numéros serait souhaitable, et inévitable, en fait, très probablement.

*(31) Dans l'hypothèse de l'ouverture d'une nouvelle tranche, faut-il faire migrer les numéros existants de la forme 087B ? Sous quelles conditions envisageriez-vous cette migration ? Quelle échéance de temps convient-il de laisser aux opérateurs les utilisant ?*

Une migration serait souhaitable, avec une période transitoire assez étendue, afin de permettre le passage de l'information.

Un délai de 6 mois ou un an, comme pour le courrier postal, paraît raisonnable.

*(32) Faut-il subdiviser cette tranche ? Si oui, quels critères faut-il utiliser pour la subdivision : tarif, opérateur, service (visiophonie par exemple) ? Faut-il instaurer un ou plusieurs plafonds tarifaires ?*

La subdivision, pour ce qui est des numéros destinés aux communications interpersonnelles, ne nous paraît ni souhaitable ni fondée.

La notion, dans le cadre des communications interpersonnelles, de tarifs différents suivant le type de la communication nous semble relever d'un autre âge. Elle correspond certes probablement aux désirs de certains opérateurs, mais elle n'a plus guère de justification technique, et n'a pour principal effet que de limiter l'évolution des services proposés aux utilisateurs.

Le droit à la portabilité implique, au moins d'un point de vue d'un utilisateur, qu'il n'y ait pas association entre un numéro donné et un opérateur donné.

La notion de service, comme la visiophonie, nous semble plus clairement véhiculée par les propositions que nous avons donné plus haut. Attribuer un numéro à un (et un seul) service revient à multiplier le nombre de numéros associé à une personne donnée, ce qui ne nous semble pas souhaitable.

*(33) Faut-il distinguer numéros non-géographiques et numéros UPN dans la même tranche ? Ces deux caractéristiques vous semblent-elles compatibles, voire convergentes ? (cf. question 7)*

Une telle distinction ne nous paraît pas souhaitable.

### **Numéros mobiles**

*(34) Quels sont les services éligibles à l'attribution de numéros mobiles ? Comment les définiriez-vous ?*

Si l'actuelle notion géographique était amenée à disparaître du plan de numérotation, la tranche associée aux numéros mobiles n'aurait plus lieu d'être en tant que telle.

Si la notion géographique n'était pas appelée à disparaître, alors nous pensons qu'il conviendrait de laisser la tranche associée aux numéros mobiles aux actuels téléphones mobiles (GSM, UMTS, etc.), et de ne pas y associer les nouveaux usages se développant via des nouvelles technologies sans fil.

En effet, cette tranche est associée dans l'esprit des utilisateurs (et dans les faits) à une notion de coût d'appel élevé et à une qualité assez moyenne des communications, et il serait dommage d'entacher les technologies émergentes de tels *a priori*.

*(35) Comment doivent être traités les besoins des nouveaux usages se développant via des nouvelles technologies sans fil ?*

Pour autant qu'ils sont associés à des fins de communications interpersonnelles, il nous semble souhaitable de les traiter de la même façon que les autres numéros associés à des offres basées sur la voix sur IP.

## **C. Les numéros destinés à la fourniture de services**

*(39) Êtes-vous favorable à une disparition de la distinction actuelle entre « services à coûts partagés » et « services à revenus partagés » dans la tranche 08AB ? Estimez-vous pertinent de structurer cette tranche uniquement par paliers tarifaires ? Les paliers actuels vous conviennent-ils ? Quels sont les autres critères qui pourraient être utilisés pour distinguer les services dans cette tranche ?*

La structuration de cette tranche uniquement par paliers tarifaire nous semble pertinente, en ce qu'elle offre une bonne lisibilité pour l'utilisateur.

*(40) Avez-vous des commentaires sur les modalités d'application des paliers tarifaires à l'accès par le consommateur aux numéros de la tranche 08AB depuis les postes mobiles ?*

La surtaxe par les opérateurs mobile des appels à destination des numéros de cette tranche nous semble injustifiée, et incohérente, témoin la récente gratuité des appels à destination des numéros gratuits de cette tranche.

*(41) Est-il nécessaire de renforcer l'information du consommateur ? Pourquoi et si oui, quelles solutions préconisez-vous ?*

L'inclusion d'un message informant sur le coût de la communication, si celui-ci est supérieur au tarif local, nous semble un progrès notable. Elle apporterait clarté incontestable.

## **E. Les autres parties du plan de numérotation**

### **Les numéros à fonctionnalités banalisées**

*(55) En fonction de cette liste, quelle option favorisez-vous ?*

L'option 3 nous paraît préférable, en ce sens qu'elle n'accapare pas le plan de numérotation et ouvre également la voie à une standardisation au niveau européen, au bénéfice des utilisateurs.

Comme elle est déjà utilisée par certains opérateurs (France Télécom pour ce qui est de la gestion des transferts d'appels, Free pour ce qui est de son large éventail de services, etc.), cette option n'introduit pas un nouvel usage pour les utilisateurs, déjà familiarisés avec cette notation.

La conservation, pendant une période transitoire à définir, des numéros à fonctionnalités banalisées existants (3131, 3651, 3652) nous paraît souhaitable. Mais cette période transitoire ne devrait pas à notre avis excéder quelques mois.

*(56) Dans le cas de l'option 1, quels numéros proposez-vous pour les services que vous avez identifiés ?*

Si l'option 1 venait à être choisie, nous proposerions les numéros suivants, actuellement utilisés :

3131  
3651 (activation secret pour un appel)  
3652 (désactivation secret pour un appel)



*(58) Dans le cas de l'option 3, est-il envisageable d'utiliser les touches \* et # pour les services des opérateurs à leurs abonnés ? La norme « Human Factor » vous semble-t-elle suffisante pour fournir les services concernés ?*

Ces touches sont déjà utilisés pour de nombreux services, comme remarqué par l'ART dans son appel à commentaire. L'homogénéisation des moyens d'accéder aux services nous paraît un objectif souhaitable.

La norme « Human Factor » couvre à ce jour bon nombre de services (tous, en fait, à notre connaissance). Elle définit également un ensemble de codes à usage national, si le besoin s'en faisait sentir.

