



APRES LA CONSULTATION PUBLIQUE : PRECONISATIONS DE L'AFMM POUR L'ASSAINISSEMENT DU MARCHE DES SERVICES TELEPHONIQUES A VALEUR AJOUTEE.

Introduction : pourquoi avoir lancé une consultation visant l'assainissement du marché SVA ?

Fondée en 2005, l'AFMM fédère l'ensemble des acteurs du marché du paiement sur facture opérateur en France : opérateurs de communications électroniques, éditeurs de service, prestataires techniques, et les groupements représentatifs de ces acteurs, désireux d'autoréguler, de promouvoir et de développer les solutions multi-opérateurs de paiement sur facture.

En 2016 l'AFMM a fusionné avec l'association SVA+. Depuis, le champ d'action de l'association concerne le marché historique des services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA), ainsi que le marché du paiement sur facture opérateur en ligne (mobile/fixe) ou par SMS, estimés à environ 1,5 milliards d'euros en 2016.

Les services téléphoniques à valeur ajoutée offrent une solution pratique pour les consommateurs car ils permettent d'obtenir par un simple appel téléphonique des services à bas prix, directement débités sur la facture téléphonique. Le processus est simple, sécurisé rapide et les données bancaires ne sont pas requises lors de cette transaction.

Malheureusement, les consommateurs sont régulièrement importunés depuis des années par des sollicitations trompeuses cherchant à susciter des appels téléphoniques frauduleux. Les pouvoirs publics considérant que cet astucieux moyen de paiement procède avant tout des communications électroniques a donc demandé aux acteurs de ce marché de s'organiser pour lutter contre ces fraudes.

C'est ainsi que fut créé en 2008 l'outil de signalement 33700, géré par l'AFMM.

Encouragée par l'ARCEP et la DGCCRF, toutes deux observateurs à son Conseil d'Administration, l'AFMM coordonne les travaux de ses membres et des acteurs impliqués dans la lutte contre la fraude et a été légitimée dans le Code de la Consommation à l'[Article D224-17](#) en tant qu'« organisme professionnel le plus représentatif du secteur des Services à Valeur Ajoutée ».

Si l'AFMM ne dispose pas de pouvoir de contrôle et de sanction au sens de ceux qu'exerce de droit la DGCCRF, les autorités attendent de l'AFMM qu'elle rappelle la réglementation et mette en place des règles d'autorégulation du secteur. Elles s'appuient également sur l'AFMM dans le cadre de leurs travaux législatifs et réglementaires, ainsi que dans le cadre de leurs enquêtes.

La mission d'autorégulation confiée à l'AFMM est également d'accompagner les acteurs du marché dans l'identification et l'exclusion de services dont les pratiques récurrentes, manifestement illicites et en violation des recommandations déontologiques sont avérées.

Afin de mener à bien cette mission, les professionnels du secteur (opérateurs de téléphonie, éditeurs de services téléphoniques à valeur ajoutée et les associations qui les représentent), adhérents de l'AFMM, ont donc cherché à établir un diagnostic de ce phénomène et de leurs difficultés à l'enrayer.



Ils ont donc lancé en juillet 2017 une consultation publique afin de recueillir l'avis du public sur les causes de ce phénomène et sur le plan d'action qu'ils se proposent de mettre en œuvre avec les pouvoirs publics.

Bien que l'AFMM ait pu établir fin 2017 une synthèse des réponses à cette consultation, présentée par ailleurs à la DGCCRF et lors d'une Réunion d'information marché SVA – AFMM auprès de ses adhérents le 21 décembre 2017, elle a longuement hésité avant de la publier sur son site, du fait de certaines réponses contre-productives, très contradictoires voire, remettant en cause la légitimité de son action. Les réelles motivations de ces réponses peuvent d'ailleurs être questionnées lorsque leurs auteurs affirment que le secteur des communications électroniques n'a pas à se préoccuper de la monétisation des services vocaux que représentent les SVA. En effet, ce faisant, elles omettent sciemment, ou pas, que comme l'indique leur dénomination, les services téléphoniques à valeur ajoutée opèrent via les réseaux téléphoniques. Et que par ailleurs, les consommateurs découvrant ces fraudes sur leur facture téléphonique sollicitent en toute logique d'abord leur opérateur téléphonique, renforçant encore plus la légitimité de ceux-ci dans leurs efforts d'autorégulation.

Dans un souci de transparence l'AFMM a souhaité malgré tout publier ce document synthétique qui a pour objectif de présenter ses préconisations pour l'assainissement du marché des SVA suite à la consultation publique.

Principaux enseignements de cette consultation

La **quasi-totalité des constats est partagée** par les répondants.

Une exception notable cependant : plus on s'éloigne de l'appelant dans la chaîne de valeur (i.e., plus on est proche de l'éditeur), moins on est sensible à l'impact de la longueur de cette chaîne sur les difficultés pour le consommateur d'identifier l'éditeur final de son service.

Les mesures sont globalement bien ou très bien accueillies par les répondants et les nombreux retours et précautions à leur mise en œuvre pourront être pris en compte par l'association.

Cependant, certaines des mesures proposées ont d'avantage divisé les répondants, notamment :

- La mise en place de bases de données au sein de l'AFMM permettant de mieux identifier les éditeurs, à laquelle les acteurs amont de la chaîne, les plus proches du consommateur, sont le plus favorables.
- La publication de l'ensemble des numéros associés à un même service dans l'annuaire. La possibilité d'avoir cette visibilité est en effet jugée potentiellement utile. Cependant, notre capacité à définir ce qu'est un « même service » et à en faire respecter l'encadrement ont suscité de fortes réserves.
- L'interdiction des avances de trésorerie.
- La possibilité que les éditeurs de SVA à tarification fortement majorée ou les opérateurs de ces numéros puissent être audités quant au respect de leurs obligations (notamment dans le cadre de la déontologie et de la lutte contre la fraude) a également divisé les répondants.

Préconisations de l'AFMM pour l'assainissement du marché

À la suite de cette consultation, l'AFMM a travaillé sur 9 mesures et préconisations, affinant les réflexions présentées dans la consultation, sur la base des retours obtenus, et de la réflexion menée par ses membres.

Imposer des moyens minimaux pour exercer l'activité d'opérateur SVA

Il existe un constat global selon lequel il est « est trop facile d'exercer l'activité d'opérateur de service à valeur ajoutée » et « les ressources en numérotation sont trop faciles à obtenir ».

L'AFMM souhaite donc une évolution des conditions d'attribution des ressources de numérotation SVA à tarification majorée, notamment dans le cadre des travaux en cours au sein de l'ARCEP le plan de numérotation visant à renforcer fortement les conditions d'attribution des ressources en numérotation.

Ainsi, dans le but de vérifier la capacité des opérateurs SVA demandeurs à mettre en œuvre leurs projets, l'ARCEP pourrait introduire dans son formulaire de demande d'attribution de ressources de numérotation SVA à tarification fortement majorée des éléments validant la capacité de l'acteur à exercer l'activité d'opérateur SVA.

L'AFMM souhaiterait notamment y ajouter des critères relatifs à l'identification de ses dirigeants, de la garantie du respect de ses obligations légales, ainsi que des exigences opérationnelles (capacité à gérer les reversements, capacité à lutter contre la fraude et les manquements déontologiques).

Dans des conditions à définir, ces informations pourraient être demandées à l'ARCEP dans le cadre de la contractualisation entre un opérateur SVA et un opérateur de boucle locale, collecteur ou transitaire.

Bloquer au plus tôt les reversements vers les acteurs à l'origine de fraude avérées.

Aujourd'hui quand, suite à des signalements et dès lors que la fraude est avérée, un numéro est suspendu, les flux d'appels et de reversements liés à ces futurs appels sont donc de facto coupés. En revanche pour les appels déjà émis, bien souvent, le reversement est effectué. Ainsi même dans le cas d'une action rapide de l'opérateur, la fraude est généralement rentable.

Afin de mettre fin à cette situation l'AFMM souhaiterait donner les moyens aux opérateurs SVA de bloquer techniquement les reversements sur des numéros fraudeurs avérés, lorsque les flux financiers n'ont pas encore été reversés au bénéficiaire.

Lorsque ces fonds ont déjà été versés, l'AFMM souhaiterait que les possibilités de retenues financières ou pénalités offertes aujourd'hui par certains contrats soient renforcées.

Cette mesure, qui nécessitera probablement une concertation avec les pouvoirs publics, s'appuiera évidemment sur une information à toute la chaîne sur les numéros éligibles au blocage des reversements, ainsi que de critères métiers permettant de déclencher celui-ci.

Renforcer l'exclusion des fraudeurs avérés

Un opérateur SVA peut ne pas être en capacité juridique de résilier un éditeur dont une part significative du trafic est liée à des pratiques frauduleuses ou à des manquements déontologiques graves et répétés.



De même, un opérateur collecteur de trafic SVA ou un Opérateur de boucle locale à travers sa convention d'interconnexion peut aussi rencontrer des difficultés juridiques équivalentes à résilier un éditeur ou un opérateur SVA dont une part significative du trafic est liée à des pratiques frauduleuses ou à des manquements déontologiques graves et répétés.

Plutôt que faire peser la responsabilité juridique sur le seul opérateur, la mesure envisagée consisterait à donner la possibilité, à une entité centralisée (à définir), d'imposer la suspension ou la résiliation de tous les numéros attribués à un acteur.

L'objectif est de faciliter la coupure ou la résiliation de tous les numéros d'un éditeur même si un opérateur SVA se montre négligent ou complice et si un passage à l'échelle est décidé.

L'AFMM a lancé une réflexion sur les scénarios de mise en œuvre de cette mesure afin, notamment, d'en identifier les contraintes et impacts et préparer le dialogue avec les pouvoirs publics pour sa mise en œuvre.

Accompagner les opérateurs SVA dans la mise en place et la diffusion de bonnes pratiques opérationnelles de lutte contre la fraude.

Les retours de la consultation et les relations qu'entretient l'AFMM avec l'ensemble du marché ont montré que les acteurs ont un niveau de maturité très hétérogène sur les questions relatives au traitement des fraudes, à leur capacité à mettre fin à leurs relations commerciales avec un acteur qui s'avèrerait frauduleux, ou dans la gestion des flux financiers.

Afin de mieux accompagner le marché dans le cadre de sa mission d'assistance déontologique, l'AFMM souhaite renforcer la diffusion de bonnes pratiques issue de l'expérience de ses membres. Dans ce cadre, l'association travaille à la production de documents visant à accompagner les signataires de ses conditions de service d'assistance déontologiques dans leur réflexion et leurs pratiques opérationnelles.

Aider les opérateurs SVA à prévenir la contractualisation avec un acteur frauduleux

Vu la grande volatilité et l'absence d'information opposable aux acteurs frauduleux, ceux-ci peuvent aujourd'hui changer d'opérateur SVA ou de collecteur et continuer leurs pratiques au détriment des consommateurs.

Cette situation est particulièrement préjudiciable aux opérateurs SVA contractualisant avec ces acteurs sans avoir connaissance de leur situation déontologique qui peuvent se retrouver dans des situations et relation commerciales compliquées.

Afin d'y remédier, l'AFMM publiera à partir du 2^{ème} semestre 2018 un « baromètre » à destination de tous les utilisateurs de l'outil de diffusion des signalements (dit « outil de ticketing »), permettant d'avoir une visibilité sur tous les signalements reçus par l'AFMM. Ce rapport mensuel contiendra une synthèse des informations contenues dans l'outil, notamment sur les éditeurs les plus signalés, en valeur absolue et en nombre de numéros, ainsi que les actions rapportées par leurs opérateurs.

Ce baromètre vise ainsi à permettre aux opérateurs SVA de simplifier leur travail de recherche dans l'outil de diffusion des signalements lorsqu'ils sont sur le point de contractualiser avec un nouveau client.



Remettre l'annuaire inversé en conformité avec la réglementation pour mieux accompagner le consommateur

Depuis sa création, l'annuaire inversé des numéros SVA (infosva.org) utilisait une typologie standardisée comme description du service. Afin, d'une part, de permettre aux opérateurs SVA de se remettre en conformité avec l'article L 224-43 du code de la consommation, et d'autre part d'améliorer l'information consommateur, l'AFMM a fait évoluer cet outil en avril 2018.

Les opérateurs SVA ont donc dorénavant la possibilité d'associer à chaque service une description sommaire unique et claire.

Mettre fin à la mutualisation des numéros

Historiquement, la mutualisation des numéros a parfois été encouragée afin de limiter la consommation des numéros SVA. Cependant, une analyse des ressources disponibles et des ressources allouées montre que cette pratique n'est plus justifiée aujourd'hui.

De plus, cette mutualisation a été par le passé une source d'abus et de fraudes pour le consommateur, permettant à des éditeurs peu scrupuleux de « dissimuler » des services peu vertueux sur des numéros mutualisés, compliquant les actions d'investigations sur les signalements reçus par les opérateurs et l'application de sanctions.

En conséquence, dans la version 2018 de ses recommandations déontologiques, l'AFMM a décidé d'interdire la mutualisation, c'est-à-dire la possibilité d'opérer plusieurs services sur un même numéro.

Il est par ailleurs à noter que cette pratique était également en contradiction avec l'article L 224-43 du code de la consommation selon laquelle chaque numéro est associé à une unique description de service.

Permettre l'identification forte de tous les acteurs exploitant des services sur des ressources SVA

Aujourd'hui, quand un éditeur de SVA n'a pas de code SIREN, son identité juridique n'est pas établie pour le consommateur. En effet, dans l'annuaire inversé (infosva.org), les seules informations à sa disposition pour savoir à qui adresser ses réclamations, sont les coordonnées de l'opérateur SVA qui apparaissent par défaut.

Cette situation d'opacité est préjudiciable pour toute la chaîne, tout en permettant à certains acteurs frauduleux d'exercer depuis l'étranger en limitant les risques d'exposition et de sanction.

Pour ces raisons, les règles d'identification des éditeurs dans les bases de référence évolueront au deuxième semestre 2018.

Afin de couvrir les Pays Européens, il est prévu d'étendre le champ SIREN à un format permettant également le renseignement de la TVA Intracommunautaire (14 caractères alphanumériques), afin de s'interfacer aux bases des pays de l'Union Européenne pour renseigner la raison sociale des acteurs de cette zone.

Les quelques acteurs hors de la zone de l'Union Européenne ou ne disposant pas d'un numéro de TVA Intracommunautaire se verront attribuer un identifiant unique par l'AFMM (similaire au numéro de TVA Intracommunautaire) permettant de les référencer de la même manière unique.

L'ensemble de ces identifiants sera consolidé dans la base centralisée de l'AFMM.



Améliorer le recueil et l'exploitabilité des indicateurs de la fraude

Les signalements sont aujourd'hui la principale source d'information pour le marché sur les fraudes dont sont victimes les consommateurs.

Afin d'en augmenter la qualité, l'AFMM a commencé, dès le début de l'année 2018, à mener plusieurs actions.

Tout d'abord l'AFMM s'est dotée de mécanismes permettant de mettre fin aux risques d'abus dans l'usage de ses outils de signalements. En s'assurant d'une meilleure identification du signalant, et en identifiant les comportements anormaux, l'objectif est de renforcer la confiance de l'ensemble du marché sur ces remontées.

Ensuite, l'AFMM travaille à l'amélioration des outils de signalement afin d'augmenter la qualité et l'exploitabilité des signalements reçus. Ce travail se fait notamment par l'optimisation des parcours de signalement, [ainsi que par une meilleure identification et certification du signalant](#).

Enfin, l'AFMM travaille également à la refonte de sa communication grand public sur les Services à Valeur Ajoutées, l'objectif étant de renforcer l'information du consommateur sur les Services à Valeur Ajoutée, prévenir les fraudes et promouvoir nos outils de signalement.

Les outils d'accompagnement aux consommateurs gérés par l'AFMM dans le cadre des services téléphoniques à valeur ajoutée.

[Infosva.org](http://infosva.org)

Le site infosva.org mets à disposition des consommateurs un annuaire inversé des numéros SVA afin qu'ils puissent accéder aux informations essentielles sur un service, et le cas échéant contacter son éditeur. Les consommateurs peuvent également utiliser l'interface de signalement afin d'alerter l'AFMM sur toute problématique rencontrée avec un service téléphonique à valeur ajoutée : problème relatif à la communication du service, non-délivrance du service, ou toute autre pratique déloyale, voire frauduleuse.

33700.fr

Le site 33700.fr a été créé dans le cadre de la lutte contre les messages sms ou appels téléphoniques non sollicités incitant les consommateurs à accéder à un service en ligne ou vocal payant – dits « Spams sms » ou « Spams vocaux ». Le 33700.fr comporte toutes les informations pratiques pour comprendre cette pratique déloyale afin de mieux l'identifier et s'en protéger. Il met surtout à disposition des consommateurs un formulaire de signalement permettant aux opérateurs de télécommunication d'identifier les numéros utilisés pour cette pratique frauduleuse, de suspendre ces numéros et de sanctionner les acteurs à l'origine de ces messages indésirables.