

Autorité de régulation des communications  
électroniques et des postes  
14 rue Gerty Archimède  
CS 90410  
75613 Paris Cedex 12

Paris, le 7 juin 2019

L2019/336

Objet : Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion

Madame, Monsieur,

Fédalis regroupe les entreprises qui commercialisent et distribuent des produits alimentaires pour l'essentiel conservés sous température dirigée.

Parmi ces entreprises figurent les principaux détaillants spécialisés en produits surgelés. Ces entreprises exercent un métier spécifique de vente et livraison de denrées alimentaires surgelées à destination des particuliers sur l'ensemble du territoire national et utilisent le téléphone comme outil de communication avec leurs clients.

Elles sont donc tout particulièrement intéressées par les mesures qui pourraient découler de la décision soumise à consultation et notamment les dispositions de la partie 9 « Expérimenter l'authentification du numéro utilisé comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé ».

Nous attirons votre attention sur le fait que les mesures envisagées, prises sur la base d'une méconnaissance de l'activité de nos entreprises, sont disproportionnées et inadaptées.

Certaines de nos entreprises utilisent le numéro géographique de la plateforme ou du magasin le plus proche pour contacter leurs clients et il est nécessaire qu'elles puissent continuer à le faire.

En effet, via ce numéro géographique, elles sont :

- identifiées par leur clients,
- identifiables par les boitiers bloqueurs d'appels,
- facilement contactées en retour par leur client pour un complément de commande, une modification de date ou heure de livraison,....

D'une manière générale, les mesures envisagées en opposant appels entrants et appels sortants, font fi de la relation entre les entreprises et le consommateur. Appel sortant n'est pas synonyme de téléprospection. Les appels sortant émis par nos entreprises sont pour l'essentiel des appels émis auprès de leurs clients. Nous ne pouvons accepter que ces appels soient traités comme de simples contacts de téléprospection.

.../...

Enfin, il existe une confusion autour de la notion d'« automates d'appels ». En effet, nos entreprises utilisent des automates d'appel qui permettent de qualifier si un consommateur est présent ou non. C'est au final toujours une personne physique qui s'adressera à au client. Cette situation ne doit pas être assimilée aux « appels robot » (=diffusion automatique d'un message préenregistré) qui, nous le comprenons, agacent les consommateurs.

Nous souhaitons également attirer votre attention sur l'effet contreproductif que pourraient avoir ces mesures en incitant les entreprises malveillantes à faire appel à des opérateurs étrangers, ou même en délocalisant certaines activité de téléprospection.

Pour conclure et compte tenu des débats parlementaires actuellement en cours visant à encadrer le démarchage téléphonique, il nous semble indispensable que l'Arcep suspende toute adoption de décision au risqué de préempter les débats à venir.

Vous remerciant par avance pour la lecture attentive que vous porterez à notre contribution,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alexia', with a horizontal line drawn underneath it.

Alexia FROMANGER  
Déléguée générale