



Le Délégué Général

Paris, le 7 juin 2019

Consultation publique du 25 avril au 7 juin 2019 sur le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion

La Fédération de la Vente Directe (FVD) est l'instance représentative des entreprises qui commercialisent en France leurs produits et services auprès des consommateurs dans le cadre de la vente dite hors établissement (<https://www.fvd.fr/>).

La FVD souhaite répondre uniquement à la question 6, à savoir : « Que pensent les acteurs des mesures proposées visant à expérimenter l'authentification de l'identifiant de l'appelant (partie 9) ? »

Réponse de la FVD :

Un nombre important parmi les 240 entreprises adhérentes à la FVD utilisent le téléphone comme moyen essentiel pour communiquer avec les prospects et les clients. Ainsi, le secteur de l'amélioration de l'habitat recourt à la prospection téléphonique en lien avec les visites à domicile.

Nos adhérents ont attiré notre attention sur leur vive inquiétude suscitée par le projet de décision de l'ARCEP modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion.

Ils sont opposés à la mesure selon laquelle, à compter du 1er août 2019, les numéros dits territorialisés ne pourront être utilisés comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages SMS/MMS.

Les entreprises concernées estiment qu'elles doivent pouvoir continuer à utiliser les numéros dits géographiques, non géographiques ou mobiles.

Toute alternative présenterait le risque très élevé que les appelés ne répondent pas ou plus aux appels alors même que la prospection téléphonique est un canal de vente parfaitement légitime.

Il est tout aussi important de pouvoir fidéliser la clientèle existante en l'appelant avec les numéros habituels de l'entreprise, quelle que soit la méthode d'appel (système manuel, semi-automatisé, automatisé, « preview », etc.).

La FVD est d'autant plus surprise par l'initiative de l'ARCEP que le parlement et le gouvernement sont en train de finaliser la proposition de loi n° 1724 (modifiée par le sénat et déposée à l'assemblée nationale le 21 février 2019 pour une deuxième lecture) visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux.

./.

L'équilibre recherché par le législateur serait ainsi mis en péril par une initiative de l'ARCEP.

Le Conseil National de la Consommation s'est ému de « l'effet indirect » du plan de numérotation de l'ARCEP sur le démarchage téléphonique (rapport adopté le 22 février 2019, page 17).

<https://www.economie.gouv.fr/cnc/Avis-et-rapports>

La représentation nationale, les collectivités territoriales, les fédérations professionnelles et les syndicats pour les entreprises et les emplois concernés, les maires, ne comprendraient absolument pas qu'une autorité administrative indépendante, dont la mission première est de développer les réseaux, puisse causer la disparition des centres d'appels internes et externes et, par voie de conséquence, la disparition d'activités économiques, comme l'amélioration de l'habitat.

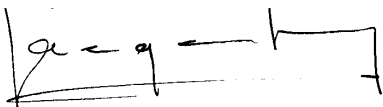
En outre, la question a déjà fait l'objet d'un Arrêté du 5 juillet 2016 relatif à la définition des tranches de numéros qui ne peuvent être utilisées comme identifiant d'appel par un professionnel qui joint un consommateur dans le cadre d'un démarchage téléphonique (JORF n°0162 du 13 juillet 2016, texte n° 37).

Cet Arrêté, pris conformément aux dispositions de l'article L221-17 du code de la consommation, est un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'ARCEP.

L'ARCEP outrepasserait son rôle en prenant une décision dans un domaine relevant du pouvoir législatif et de l'autorité ministérielle conjointe.

Pour l'ensemble de ces raisons, la FVD demande à l'ARCEP la suppression immédiate de toute mesure, dans la décision n° 2018-0881 ou dans le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion, prévoyant que des numéros territorialisés ne puissent plus être utilisés lorsque les appels et les messages SMS/MMS sont émis par un système automatisé ou non.

A titre subsidiaire, la FVD demande le report de l'entrée en vigueur de la décision n° 2018-0881 tant que la proposition de loi n° 1724 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux n'aura pas été finalisée et la loi promulguée et tant que l'ensemble des ministres concernés (consommation et économie numérique) n'auront pas été associés à toute décision sur le sujet dans la mesure où la loi leur réserve le pouvoir de décision dans ce domaine précis, et en tout état de cause pour une période de trois ans minimum, au regard notamment de la mise en place progressive du RGPD.



Jacques COSNEFROY
Délégué Général
Fédération de la Vente Directe