

A Gennevilliers, le 05 juin 2019

Objet : Consultation Publique relative au projet de modification de la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion (Question 6)

Madame, Monsieur,

Votre autorité administrative indépendante assurant la régulation des secteurs des communications électroniques et des postes a publié une Consultation Publique sur le nouveau projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion, avec retour pour le 7 juin 2019.

Comdata Holding France est une entreprise opérant dans le domaine de la Relation Client externalisée, présente sur 26 sites dont 17 en France.
L'ensemble des sociétés de Comdata Holding France emploie plus de 12 000 personnes dont la moitié est en France.

Comdata Holding France est membre du SP2C, Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts.

Ses 62 adhérents emploient plus de 70 000 personnes dont 32 000 en France sur 93 sites et interviennent sur un marché de 2,4 milliards d'Euros de chiffre d'affaires.
La vocation du SP2C est de promouvoir et valoriser notre profession, d'en défendre l'utilité et d'en améliorer le rayonnement.

Tout comme les autres entreprises membres du SP2C, nous condamnons fermement les pratiques qui visent à abuser les utilisateurs.

Pour autant, nous affirmons que l'usage de systèmes automatisés d'appels dans le cadre de pratiques légales est nécessaire pour faire perdurer économiquement nos activités, solliciter de manière raisonnée et raisonnable nos Contacts, limiter l'effort demandé à nos collaborateurs.

Nous affirmons également que la tranche proposée 09 01 représente une contrainte importante et néfaste pour la poursuite de nos activités de Relation Client et de l'emploi en France.

Ces mesures induisent une diminution de notre capacité à joindre nos Contacts, une diminution de notre capacité à leur proposer les services auxquels ils ont droit, une diminution de notre capacité à prendre les rendez-vous de Service-Après-Vente, une diminution de notre capacité à les assister techniquement ou à tout simplement exécuter des prestation pour les organismes publics dans le cadre de l'accessibilité aux services publics à titre d'exemples.

En parallèle de ces inquiétudes pesant sur notre secteur d'activité, nous estimons que ces mesures n'empêcheront pas des acteurs malveillants d'usurper en masse des numéros d'appels différents de la tranche proposée.

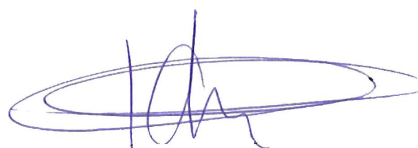
Afin d'accompagner efficacement les pouvoirs publics contre les fraudeurs, un code de déontologie permettant aux professionnels vertueux de continuer leurs activités licites, ainsi que son dispositif de suivi sont actuellement finalisés par les adhérents du SP2C, la Fédération Française des Telecom et l'Association Française de la Relation Client

A ce jour, plus d'un tiers de nos collaborateurs sont directement concernés par ces mesures, nous prévoyons un risque de destruction d'emplois direct, un impact conséquent sur l'équilibre de nos activités, une menace pour notre engagement sur le territoire français et pour notre démarche d'Acteur Socialement Responsable.

En conclusion, le projet lié à la recommandation 2018-0881 n'étant pas encore mis en œuvre, sa faisabilité étant à l'étude, le risque socio-économique étant important, l'article relatif à l'authentification du numéro de l'appelant nous paraît inadapté.

Comme les autres entreprises membres du SP2C, nous souhaiterions une stabilisation de la réglementation en la matière, la prise en compte de notre démarche concernant la recommandation 2018-0881 avant la mise en œuvre d'une nouvelle expérimentation restrictive.

Nous restons à votre disposition pour tout échange que vous jugerez utile et vous prions d'agréer l'expression de nos salutations.



Maxime Didier
Directeur Général

A propos de Comdata Holding France :

Comdata Holding France est une entreprise opérant dans le domaine de la Relation Client externalisée, présente sur 26 sites dont 17 en France : Aix en Provence, Amiens, Chalon-sur-Saône, Lille - Marcq en Baroeul, Le Mans, Metz - Freyming, Poitiers, Reims, Rennes - Saint Marcel, Rouen, Soissons, Strasbourg, Toulouse - Carmaux, Valenciennes, ainsi que trois sites en région parisienne.

L'ensemble des sociétés de Comdata Holding France emploie plus de 12 000 personnes dont la moitié en France.

A propos du SP2C :

Le SP2C -Syndicat Professionnel des Centres de Contacts- rassemble les principales entreprises Françaises de l'expérience client externalisée. Ses 62 sociétés adhérentes emploient 72 000 personnes dont 32 000 en France dans 93 établissements principalement situés dans les territoires régionaux. La vocation du SP2C est de promouvoir et valoriser notre profession, d'en défendre l'utilité et d'en améliorer le rayonnement.