



A.R.C.E.P.

numerotation@arcep.fr

A Montceau les Mines, le 7 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)

Le SP2C, Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts, rassemble aujourd'hui les principales entreprises Françaises de l'expérience client externalisée. 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.

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.

En premier lieu, nous souhaiterions d'ores et déjà vous informer que nous avons sollicité l'expertise de votre Autorité par courrier du 31 mai, pour la mise en œuvre de la précédente recommandation relative au plan de numérotation et au bon usage des ressources, n° 2018-0881 en particulier sur ses articles 7.4.2 et 7.5 concernant les règles de territorialité et l'utilisation de système automatisé d'appels. Or, nous constatons qu'un nouvel article relatif à l'authentification du numéro de l'appelant « Expérimenter l'authentification du numéro utilisé comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé » (partie 9) apparaît dans votre nouvelle consultation avec une proposition relative au suivi des appels émis par des systèmes automatisés.

Webhelp MONTCEAU
16, rue Saint-Eloi – 71 300 Montceau-les-Mines – France
Tél : + 33 (0)3 85 58 86 25 – Fax : +33 (0)3 85 58 83 71
Adresse de facturation : Webhelp Montceau c/o Webhelp S.A.
161, rue de Courcelles – 75017 Paris
Tél : +33 (0) 1 44 40 33 40

Webhelp Montceau S.A.S. au capital de 37 000 Euros
RCS Chalon sur Saône 514 032 655 – N° Siret : 514 032 655 00011
N° TVA intracommunautaire FR 28514032655

Cette recommandation 2018-0881, portant notamment sur l'authentification géographique de l'appelant n'étant pas encore mis en œuvre, puisque la date initiale d'application du 1^{er} août 2019 n'est pas encore advenue, n'a pu être évalué afin de déterminer a minima si son intérêt est proportionné à l'objectif visé. Les entreprises membres du SP2C souhaiteraient une stabilisation de la réglementation en la matière avant même la mise en œuvre d'une nouvelle expérimentation restrictive.

Sur la forme de votre consultation, la référence au rapport du CNC adopté le 22 février 2019, est partielle et pourrait se révéler partielle : seul un extrait en faveur d'une des parties prenantes concernées a été précité, le collège des associations de consommateurs, or il y a bien eu absence de publication d'avis de ce groupe de travail du CNC faute de consensus sur les propositions de solutions à la problématique posée. L'objet de ce groupe de travail n'était ni l'usurpation de numéros, ni l'utilisation d'automates d'appels, il ne nous apparaît pas opportun d'en tenir compte.

Par ailleurs, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes), Autorité à agir en faveur du respect de la protection économique des consommateurs, ainsi que des règles de la concurrence serait alors légitime à spécifiquement faire connaître sa position publiquement en amont de la Consultation au vu de ses éventuels impacts en matière non seulement de lutte contre les nuisances mais également de distorsion de concurrence.

Enfin, un débat législatif est toujours en cours incluant ce sujet suite à une proposition de loi adoptée à l'Assemblée nationale le 6 décembre 2018, examinée en première lecture par le Sénat le 21 février 2019 dont on attend le prochain retour à l'Assemblée Nationale. Les adhérents du SP2C respectant le débat parlementaire, souhaiteraient attendre ses conclusions avant toute autre réglementation spécifique supplémentaire dans un contexte de simplification du droit tel que prévu dans l'esprit de la loi PACTE.

Sur le fond, les entreprises membres du SP2C condamnent fermement les pratiques qui visent à abuser les utilisateurs, pratiques que l'on ne peut cependant pas corréler systématiquement avec les automates d'appels. Nous affirmons que l'utilisation de systèmes automatisés d'appels dans le cadre de pratiques légales, comme notamment le marketing relationnel par appels sortants pour le compte d'enseignes identifiées, pour de la prise de RDV de Service-Après-Vente ou le recouvrement de créances de débiteurs par exemple, ne devrait pas être intégrée dans le champ d'application luttant contre l'usurpation de numéros.

Dans un contexte national de questionnement d'amélioration du pouvoir d'achat, l'emploi de systèmes automatisés permet de faire perdurer une activité en journée pour joindre les clients disponibles en améliorant la productivité, de limiter ainsi les sollicitations en soirée, mais surtout la nécessaire optimisation des coûts pour rendre viable ces opérations vitales au commerce des entreprises, à moindre frais pour le consommateur final.

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, de la Fédération Française des Telecom et de l'Association Française de la Relation Client.

Webhelp MONTCEAU

16, rue Saint-Eloi – 71 300 Montceau-les-Mines – France
Tél : + 33 (0)3 85 58 86 25 – Fax : +33 (0)3 85 58 83 71
Adresse de facturation : Webhelp Montceau c/o Webhelp S.A.
161, rue de Courcelles – 75017 Paris
Tél : +33 (0) 1 44 40 33 40

Webhelp Montceau S.A.S. au capital de 37 000 Euros
RCS Chalon sur Saône 514 032 655 – N° Siret : 514 032 655 00011
N° TVA intracommunautaire FR 28514032655

Par ailleurs, si usurpation de numéros il y a par des acteurs non vertueux, les numéros concernés ne correspondront pas à la tranche proposée (09 01), mais bien à celles exclues de l'expérimentation. Le résultat même de cette expérimentation se révélera donc non seulement nuisible pour les acteurs responsables qui s'appliqueront une contrainte supplémentaire contreproductive, mais également sans effet sur les plaintes des appelés quant aux numéros d'appels usurpés qui les contactent. Reste le seul et vrai problème de l'identification des entreprises malveillantes appelantes, contre lequel l'opt'In induit indirectement par cette proposition d'expérimentation dans la Partie 9, ne permettra pas de lutter.

Nous entendons également au travers de ce courrier partager avec vous l'impact socio-économiques des règles à notre sens disproportionnées et non adaptées des propositions portées à Consultation Publique.

Sur un plan qualitatif, allier bonnes pratiques et liberté de commerce ne devrait pas se traduire par l'abandon de technologies source de meilleures conditions de travail pour les salariés et de compétitivité pour les entreprises françaises qui les emploient.

A ce jour, nous estimons un risque de destruction initiale d'emplois directs de près de 56 000 personnes dans la filière de relation client à distance en France, filière d'insertion socio-professionnelle notamment pour les personnes éloignées de l'emploi et filière de redynamisation des territoires désindustrialisés.

En conclusion, nous souhaitons dans un soucis de simplification et de cohérence du droit actuel la suppression de l'article 9 et proposons de poursuivre la co-construction avec les professionnels – pour plus d'efficience et moins de nuisance - des secteurs concernés, de solutions de protection des ressources de numérotation.

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

Sabine Paulo
Directrice Webhelp
Montceau les Mines
Membre du SP2C



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.