



Réponse de Manifone à la consultation publique de l'ARCEP sur la numérotation

1. Remarques d'ensemble

Manifone est un opérateur français spécialisé dans la fourniture du service téléphonique aux centres d'appel français et étrangers dont les donneurs d'ordre sont des sociétés qui s'adressent au marché français. Manifone voit ses clients passer 15 millions d'appels par jour. Manifone mène une politique de contacts étroits avec la DGCCRF et avec Opposetel, la société qui gère le mécanisme Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique, pour lutter contre les excès de certains acteurs, qui induisent un rejet par une partie des consommateurs, du principe même du démarchage téléphonique. Manifone est membre de la Fédération Française des Télécoms et de l'Association Française de la Relation Client.

Manifone remercie l'Autorité d'avoir consulté le public avant de faire évoluer le plan de numérotation téléphonique et ses règles de gestion. Cette consultation vient à point nommé non seulement pour introduire des dispositions nouvelles (dégéographisation des numéros géographiques, authentification du numéro présenté par l'appelant). Mais c'est aussi une excellente occasion de faire un point d'étape sur les dispositions les plus complexes introduites par la décision n°18-0881 de l'Autorité il y a un peu moins d'un an. Les dispositions en question sont celles auxquelles réfèrent l'article 3 de la décision (la condition de territorialité et la présentation de numéros de tiers) et l'article 5 (le traitement des appels de masse automatisés).

Manifone félicite l'Autorité d'avoir pris les dispositions réaffirmant et précisant les conditions liées à la présentation d'un numéro français, notamment quand ce numéro n'est pas présenté par l'affectataire du numéro. D'ici le 31 juillet 2019, Manifone aura recueilli de ses clients centres d'appel la déclaration des numéros tiers que ceux-ci présentent au nom de leurs clients donneurs d'ordre, ainsi que les preuves de l'autorisation donnée à ces centres d'appel par les donneurs d'ordre de présenter les dits numéros en leur nom. Manifone serait ainsi capable dès le 1^{er} août 2019 de garantir appel par appel que les numéros présentés font l'objet d'un accord de leur affectataire à être présentés par le centre d'appels client de Manifone. En ce qui concerne la condition de territorialité, Manifone est également prêt.

Les dispositions visées par l'article 5 (possibilité pour Manifone de couper les appels présentant des numéros territorialisés émanant de systèmes automatisés) feront l'objet de mentions dans les contrats entre Manifone et ses clients. En revanche, Manifone est très préoccupée par les différences

de définition des appels automatisés entre l'ARCEP d'une part et le reste des autorités ayant défini ce concept (la CNIL en 1985, la directive européenne n° 97/7 (conso), la directive européenne 2002/58 (e-privacy), l'article L. 34-5 du CPCE en 2004, la directive européenne 2009/136 (modifiant la directive e-privacy), ainsi que la proposition de règlement e-privacy établi par la Commission européenne en 2017. L'ARCEP est seule à classer les appels composés par un automate, mais donnant lieu à une conversation avec un être humain, comme des appels automatisés. La définition retenue par l'ARCEP conduit à classer tous les appels comprenant une composition automatique ou une vérification de présence humaine de l'appelé préalablement à la mise en relation avec un être humain appelant comme des appels automatisés. Ce faisant, l'ARCEP inclut une grande majorité des appels sortants des centres d'appel dans sa définition des appels automatisés, alors que la totalité de ces appels donnent lieu à une conversation avec un être humain appelant, dès lors qu'un être humain appelé est détecté côté destinataire.

Les dispositions prévues par l'ARCEP pour ces appels (l'interdiction de présenter un numéro territorialisé) conduiront à une multiplication des tentatives d'appel qui ne seront pas décrochés par les appelés. Au lieu de réduire le dérangement imposé à l'appelé, la disposition en question le multipliera. Manifone se permet d'insister sur ce point qu'elle considère crucial : le harcèlement perçu de la population française des appels émanant des centres d'appels français ira grandissant et l'on ne pourra que constater l'inefficacité des mesures proposées par l'ARCEP. L'étape suivante sera ainsi très certainement le passage d'une loi instaurant l'opt-in pour le démarchage téléphonique en France. C'est pourquoi Manifone demande à l'Autorité de profiter de la mise à jour de la décision n° 18-0881 pour aligner sa définition des appels automatisés sur celle adoptée par le législateur européen, le législateur national et la CNIL.

De plus, si les appels entièrement automatisés sont repérables par les opérateurs en raison de leur durée identique et de leur grand nombre, les appels composés automatiquement et comprenant un test de présence humaine à l'arrivée sont de durée éminemment variable et ne sont pas détectables par l'opérateur, qui ne peut que s'en remettre à la bonne foi de son client sur ce point.

Le point à conserver dans la préoccupation ressentie par l'ARCEP du dérangement du consommateur par les appels émis par des systèmes automatisés et faisant donc l'objet d'un test de présence humaine à l'arrivée est qu'un tel test doit être normalisé afin notamment d'éviter une trop longue durée d'attente de la personne avant d'être mise en relation. Au-delà d'une certaine durée, le test est irritant pour celui qui reçoit l'appel. En deçà, il ne l'est pas. De plus la plupart de ces algorithmes de détection de répondeurs ne sont plus adaptés au comportement méfiant de la population appelée qui souvent ne dit pas un mot au moment de décrocher. Une disposition précisant ce point gagnerait à être prise conjointement entre l'ARCEP et le ministre chargé de la consommation, conformément à l'article L. 32.1-I- 5 du CPCE.

2. Réponse aux questions posées par l'ARCEP

Question 1. Que pensent les acteurs du scénario d'assouplissement de la contrainte géographique applicable aux numéros géographiques (partie 4)?

Cette dégéographisation présente des opportunités (économie de ressources de numérotation) tant pour l'ARCEP que pour les opérateurs et pour leurs clients.

Une seule remarque : parler de numéros « polyvalents » est un choix peu clair. Ces numéros ne sont ni mobiles, ni des numéros de service, ni des numéros de machine à machine. Il serait plus clair de les appeler « numéros fixes interpersonnels ».

Question 2. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives aux évolutions européennes et nationales (partie 5) ?

5.1 Les numéros mobiles de longueur étendue seront interdits pour les communications interpersonnelles

Pas d'enjeu pour Manifone.

5.2 Les numéros en 09 deviennent des numéros polyvalents.

Même remarque que pour les numéros géographiques.

5.3 Allocation d'un bloc de numéros pour les TAAF

Sans impact pour Manifone.

Question 3. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration des processus (partie 6) ?

6.1 L'ARCEP propose de supprimer la période de gel pour les ressources orphelines.

Manifone pense que c'est une bonne mesure, qui relève du bon sens.

6.2 L'ARCEP propose de modifier les conditions d'éligibilité et de recevabilité des demandes de transfert.

Le passage du préavis de 2 mois à 3 mois est ainsi calqué sur le délai des processus de câblage sans frais d'Orange. Ce délai, défini il y a 20 ans quand les 800 commutateurs de France Telecom étaient programmés individuellement l'un après l'autre a-t-il encore un fondement opérationnel ? Ne faudrait-il pas au contraire réduire ce délai de câblage/recâblage ?

Question 4. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à la simplification et la clarification des règles (partie 7) ?

7.1 Expression des tarifs des SVA en euros hors taxes

En cas de changement du taux de TVA, les tarifs des SVA perdront en lisibilité. Un des avantages de la réforme de 2015 sera ainsi perdu.

7.2 Clarifier les règles applicables aux codes MCC-MNC d'opérateur d'accès fixe à internet par très haut débit radio à 2 chiffres préalablement attribués

Manifone n'est pas concernée par cette disposition.

Question 5. Que pensent les acteurs des mesures proposées relatives à l'amélioration de la gestion des ressources en numérotation (partie 8) ?

8.1 Distribuer les 0890, 0891, 0892, 0897 et 0899 par blocs de 1000 numéros au lieu de 10 000

Cette modalité est sans impact pour Manifone.

8.2 Réduire la granularité d'attribution des numéros mobiles de longueur étendue en métropole

Manifone n'est pas concernée.

8.3 Allocation des codes R1R2

Dans sa décision n°18-0881, l'ARCEP avait déjà défini un code R1R2 générique pour les appels provenant de l'international, le 99. Dans la présente consultation publique, l'ARCEP propose d'en définir trois autres.

Valeur du code R1R2	Usage
00	Champs C1C2C3C4C5 inutilisés
01	Champs C1C2C3C4C5 utilisés avec un code INSEE
98	Champs C1C2C3C4C5 utilisés avec un code postal

Manifone n'est pas opposée à la définition de ces nouveaux codes R1R2 génériques.

Question 6. Que pensent les acteurs des mesures proposées visant à expérimenter l'authentification de l'identifiant de l'appelant (partie 9) ?

Manifone pense que l'authentification des numéros appelants est une condition nécessaire du maintien, voire de la restauration, de la confiance dans le numéro de téléphone. Les protocoles STIR/SHAKEN seront très probablement la base technique de l'architecture du système global de sécurisation du numéro de téléphone appelant. Mais, comme tout système de sécurité de l'information, la sécurisation du numéro de téléphone appelant doit faire l'objet d'une démarche construite, lors de réunions à organiser par l'ARCEP avec les opérateurs, réunions auxquelles Manifone participera volontiers. Le fait qu'il faille introduire une nouvelle technologie pour pouvoir vérifier, appel par appel, si un numéro appelant respecte telle ou telle exigence, illustre a contrario le fait que les opérateurs n'en sont pas aujourd'hui capables.

Question 7. Les acteurs souhaitent-ils faire part à l'Autorité d'autres commentaires sur le document « *Projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion* » et ses annexes mis en consultation ?

Manifone a répondu à cette question dans le cadre de ses remarques générales en début de document.
