



A.R.C.E.P.

numerotation@arcep.fr

A Paris, le 6 juin 2019

Objet : 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 (Question 6)

L'Association Française de la Relation Client, créée il y a 21 ans, fédère et rassemble 300 entreprises spécialisées dans la relation client qui représente 280 000 emplois en France, et par ses actions, contribue à la professionnalisation d'un secteur en mutation constante et rapide (<https://www.afrc.org>).

En effet, depuis 1998, l'AFRC participe à la structuration de ce secteur pour faire reconnaître des métiers à forte valeur ajoutée, méconnus et souvent décriés, avec à son actif, un Code de déontologie validé par la CNIL dès 2001 réactualisé en 2019, une série de diplômes du Bac Pro au Master Relation Client, un Label de Responsabilité Sociale initié en 2004 sous l'impulsion de Jean Louis Borloo, une certification "NF service" (NF 345 -AFNOR) des centres de relation client.

En 2011 aux côtés de la FFT, FEVAD, SNCD, FVD, l'AFRC a participé à la construction du dispositif Pacitel pour réglementer le démarchage téléphonique en France. Nous avons déjà exprimé notre souci de garantir la tranquillité des personnes à leur domicile et nous soutenons les actions pour moraliser les opérations de prospection commerciales par téléphone. En notre qualité de professionnels, nous préférons que la personne exprime expressément sa volonté de ne pas être appelée en s'inscrivant dans une liste aujourd'hui Bloctel, cela afin de nous garantir des conditions d'exercice de nos activités.

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.

L'AFRC 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 l'AFRC:

L'AFRC et l'ensemble de ses 300 entreprises adhérentes et les 280 000 collaborateurs qui utilisent le téléphone comme outil principal pour servir leurs prospects et clients et réalisent 20% de ces actes en appels sortants, expriment 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.

D'une part les entreprises membres de l'AFRC condamnent fermement les pratiques qui visent à abuser les consommateurs, pratiques que l'on ne peut cependant pas corréliser systématiquement avec les automates d'appels, et d'ailleurs pour 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 est actuellement finalisé par les adhérents du SP2C, de la Fédération Française des Telecom et de l'Association Française de la Relation Client.

D'autre part, nous sommes 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. Toutes les entreprises membres de l'AFRC, qui respectent les normes et labels de la profession, estiment qu'elles doivent pouvoir continuer à utiliser les numéros dits géographiques, non géographiques ou mobiles. 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.

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 qui emploie 56 000 personnes en France (20% des 280 000 salariés de nos centres de relation client). Il est tout aussi important de pouvoir fidéliser les clients en les appelant avec les numéros habituels de l'entreprise, quelle que soit la méthode d'appel (système manuel, semi-automatisé, automatisé, « preview », etc.).

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 (l'insertion sociale des jeunes et personnes issues de la diversité, réinsertion des seniors ou adultes en voie de désocialisation) et filière de redynamisation des territoires désindustrialisés par la création de CDI, et filière d'insertion de salariés atteints de handicap.



L'AFRC 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, sans respecter le débat parlementaire, et sans attendre les conclusions avant de créer tout autre réglementation supplémentaire dans un contexte de simplification du droit tel que prévu dans l'esprit de la loi PACTE.

Le Conseil National de la Consommation qui nous a auditionnés, s'est également 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 56 000 emplois concernés, les maires et parlementaires qui ont sur leur territoire des centres de relation client, ne comprendraient absolument pas qu'une autorité administrative indépendante, dont la mission première est de développer les réseaux, puisse causer la disparition des activités sortantes des centres de Relation Client internalisés et externalisés.

Enfin, nous vous faisons parvenir sous ce courrier, un document réalisé par le conseil de l'AFRC et développant notre interprétation de la décision n°2018-0881 rendue par l'ARCEP le 24 juillet 2018, établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion. Cette analyse vise à déterminer les conséquences de cette Décision sur le cadre juridique applicable à l'utilisation des ressources de numérotation à des fins de prospection. Nous décrivons également les conséquences néfastes pour les entreprises et pour les consommateurs (point 1 en page 3 et point 2.2 en page 6).

En synthèse, la Décision de l'ARCEP élargit à tort la définition des « automates d'appel » (partie 4 en page 14) afin de soumettre à un régime de numérotation et d'identification obligatoire, de consentement préalable ou d'interdiction, des dispositifs et des activités qui échappaient jusqu'à présent à la régulation des automates d'appel. La synthèse figure au point 1 en page 3.



Pour l'ensemble de ces raisons, l'AFRC 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.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.



Eric DADIAN

Président

A propos de l'AFRC

L'AFRC (Association Française de la Relation Client) est la première communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'expérience client. Forte de la confiance de 300 entreprises et 3 500 membres depuis 21 ans, l'AFRC couvre 21 secteurs d'activité et 280 000 emplois en France.

<http://www.afrc.org/index.aspx>