

**A.R.C.E.P.**

**numerotation@arcep.fr**

**A Paris, le 6 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)**

**Monsieur le Président,**

**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, via l'intermédiaire du SP2C, Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts, dont nous sommes adhérents, 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 cette nouvelle consultation avec une proposition relative au suivi des appels émis par des systèmes automatisés.**

**La 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<sup>er</sup> août 2019 n'est pas encore advenue, son intérêt n'a pu encore être évalué. Nous souhaiterions éviter une nouvelle réglementation en la matière avant même la mise en œuvre de la première.**

Sur la forme de la consultation, seule une référence au rapport du CNC adopté le 22 février 2019 est retranscrite, ce qui ne permet pas d'avoir une visibilité suffisante sur les avis des parties prenantes concernées, notamment les associations de consommateurs.

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 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, comme vous le savez, 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.

Nous souhaiterions attendre ces conclusions avant toute autre réglementation spécifique supplémentaire, dans un contexte de simplification du droit souhaité par le gouvernement.

Sur le fond, nous condamnons fermement les pratiques qui visent à abuser les utilisateurs, cependant l'utilisation de systèmes automatisés d'appels dans un 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.

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.

Par ailleurs, si usurpation de numéros il y a par des acteurs non vertueux, les numéros concernés ne correspondront pas à la tranche proposée, mais bien à celles exclues de l'expérimentation. Il nous semble donc que le résultat même de cette expérimentation se révélera non seulement nuisible pour les acteurs responsables qui s'appliqueront une contrainte supplémentaire, 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.

**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, le SP2C estime le risque de destruction initiale d'emplois directs à 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 souci 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'efficacité 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.**

**Marcos Gallego**

**Directeur Général Délégué**



