



Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion

Réponse de l'ASF Juin 2019

A titre liminaire, l'ASF rappelle qu'elle condamne les pratiques téléphoniques frauduleuses et partage pleinement les objectifs des recommandations de l'ARCEP. Les moyens utilisés pour y parvenir soulèvent toutefois de nombreuses critiques de la part des professionnels.

Le projet de décision vise notamment à préempter les débats parlementaires en cours dans le cadre de la proposition de loi n°1724 sur le démarchage téléphonique et la lutte contre les appels frauduleux.

Les solutions proposées par l'ARCEP auront pour conséquence de réguler d'autres acteurs économiques que ceux des communications électroniques et des postes, notamment les établissements de crédit, ce qui est très contestable. En outre, si l'ARCEP a toute compétence pour lutter contre l'usurpation des numéros, il apparaît cependant inopportun d'imposer un principe général d'interdiction pour encadrer et contraindre les appels émis par l'intermédiaire de systèmes automatisés.

De ce fait, il convient de constater que la réglementation devant entrer en vigueur au 1^{er} août 2019 n'est pas une solution adéquate. En particulier, l'article 5 de cette décision, visant à interdire l'utilisation de numéros géographiques et non géographiques aux utilisateurs de systèmes automatisés d'envoi d'appels/SMS/MMS, présente de très nombreuses implications pour les professionnels.

A moyen terme, une grande partie des emplois liés au secteur d'activité du télémarketing et la relation-client sur le territoire français risque d'être détruite au profit, notamment, d'une délocalisation de masse de ces activités dans un souci de rétablissement de l'équilibre économique. Les entreprises concernées seront en effet dans l'obligation de minimiser leurs coûts pour rendre viable leurs activités. Une concurrence déloyale entre les acteurs en conformité avec la réglementation et ceux moins vertueux est également à craindre fortement.

Les **automates d'appels** utilisés par les professionnels leur permettent d'optimiser leurs campagnes grâce d'une part à l'amélioration de l'ergonomie et du temps lié à la composition des numéros de téléphone par les téléconseillers et, d'autre part, au filtrage des numéros et répondeurs, garant d'un minimum d'efficacité. En sus d'optimiser les coûts, ils permettent de faire perdurer une activité en journée afin de joindre les clients disponibles et de limiter les sollicitations en soirée. L'utilisation de systèmes automatisés d'appel dans le cadre de pratiques légales ne devrait pas être

intégrée dans le champ d'application luttant contre l'usurpation de numéros. De plus, il semblerait que la définition des systèmes automatisés proposée par l'ARCEP ne serait pas celle retenue par la CNIL, ce qui serait source d'insécurité juridique.

Par ailleurs, **les numéros géographiques et non géographiques** permettent d'entrer plus facilement en contact avec les clients et prospects et ont ainsi un réel intérêt pour les professionnels qui visent à consolider leur base clients et/ou à accroître leurs activités. Les TPE et PME utilisant également ce type de systèmes dans la construction de leur stratégie commerciale, sont également particulièrement visées.

Compte tenu des impacts de cette décision, l'ASF considère qu'une concertation plus élargie doit être menée, afin d'identifier les solutions, au cas par cas, pour réellement lutter contre les numéros usurpés, ce qui est l'objectif de l'ARCEP. En effet, **le principe général d'interdiction** paraît inadapté et disproportionné par rapport aux objectifs poursuivis.

En ce qui concerne le **mécanisme d'authentification** évoqué dans le cadre du projet de décision, l'ASF accueille favorablement cette expérimentation en ce qu'elle permettra de lutter contre des pratiques abusives d'usurpation de numéro. Ces pratiques, qui sont le fait d'un faible nombre d'acteurs peu vertueux, entâchent de nombreux secteurs d'activités et participent à accroître la méfiance envers des professionnels respectueux des consommateurs, en conformité avec la réglementation et cherchant à satisfaire et à conserver la confiance de ses clients consommateurs. En revanche, l'exemption prévue est très insuffisante compte tenu des impacts identifiés et explicités ci-dessus.

Enfin, l'ASF souhaiterait que d'ici le 1^{er} août 2019, l'Arcep ouvre le débat avec les donneurs d'ordres notamment afin de trouver **des solutions alternatives** et d'exempter de cette interdiction, sous réserve d'engagements, un certain nombre de secteurs d'activités dont l'utilisation de systèmes automatisés est absolument essentielle pour la préservation de l'emploi, de l'innovation et de la concurrence (recouvrement, relations clients, etc.).