

**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 du MEDEF
Juin 2019**

A titre liminaire, le MEDEF rappelle qu'il condamne fermement les pratiques téléphoniques frauduleuses visant à abuser des utilisateurs et qu'il partage pleinement les objectifs attendus des recommandations de l'ARCEP. Force est néanmoins de constater que les moyens utilisés pour y parvenir soulèvent de nombreuses critiques de la part des professionnels, tous secteurs concernés confondus. En effet, des impacts socio-économiques importants ont été identifiés dans le cadre des travaux d'implémentation de la décision n°2018-0881 qui sera révisée à la suite de la présente consultation.

Compte tenu des **débats parlementaires en cours** dans le cadre de la proposition de loi n°1724 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, il nous semble indispensable de suspendre toute adoption de décision visant à préempter les débats à venir à l'Assemblée Nationale et au Sénat. Par ailleurs le sujet ayant un impact plurisectoriel, il apparaît incontournable d'associer la Direction Générale de la Concurrence et de la Répression des Fraudes qui a piloté les récents travaux du Conseil National de la Consommation, bien qu'aucun consensus n'ait été trouvé à ce stade entre associations de protection des consommateurs et représentants des professionnels.

Le MEDEF partage, au même titre que l'ARCEP, la volonté de lutter contre les pratiques peu vertueuses voire illégales liées à l'utilisation de ressources en numérotation. Néanmoins, les solutions proposées par l'ARCEP auront pour conséquence de réguler d'autres acteurs économiques que celui des communications électroniques et des postes, ce qui est 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.

Le secteur d'activité du télémarketing et la relation-client, particulièrement visé, et qui représente près de 56 000 emplois directs sur le territoire français et 280 000 emplois indirects, a connu son essor et sa pérennité grâce **aux évolutions technologiques et à l'innovation** qui ont permis d'améliorer les conditions de travail et la productivité. Ces évolutions technologiques se trouvent principalement dans la mise en service de systèmes automatisés d'émission d'appels/SMS/MMS. Cela a également permis de construire une vraie dynamique de concurrence en proposant de meilleurs produits et services, au meilleur prix pour tous les clients ou prospects.

Il est à noter que 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 pour 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.

A moyen terme, une grande partie de ces emplois sur le territoire français risque d'être détruite au profit, notamment, d'une délocalisation de masse des activités de télémarketing et de la relation client 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.

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, le MEDEF est d'avis qu'une concertation plus élargie doit être menée afin de traiter au cas par cas, afin d'identifier les solutions permettant réellement de 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, le MEDEF 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, le MEDEF souhaiterait que d'ici le 1^{er} août 2019, l'Arcep ouvre le débat avec les donneurs d'ordres et les centres de contact 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.).
