

Réponse de Manifone à la consultation publique de l'ARCEP sur le plan de numérotation - 20250926

Manifone remercie très vivement l'Autorité d'avoir organisé une consultation publique sur le plan national de numérotation et ses règles de gestion. Manifone est un opérateur de téléphonie spécialisé dans les centres d'appels. Les réponses de Manifone sont pour la plupart le reflet de ce point de vue.

Question 1. Avez-vous des commentaires relatifs à la création de la catégorie des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général, et aux conditions d'attribution, de renouvellement et d'utilisation qui s'y rapportent ?

Commentaires sur le positionnement des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général

Lors de la consultation publique de 2022 préalable à l'adoption par l'ARCEP de la décision 2022-1583, Manifone avait écrit : « *En ce qui concerne l'invitation faite aux exploitants de systèmes automatisés de se tourner vers les numéros polyvalents authentifiés (NPA), l'ARCEP doit faire un choix : ces numéros vont-ils être présentés **négativement**, comme des numéros poubelles à filtrer de façon systématique, ou **positivement**, comme des numéros dont l'appel émane d'une société authentifiée et respectueuse des règles du démarchage téléphonique ?* »

Force est de constater que le choix a été fait de présenter les NPA, devenus les NPV, négativement. Les conséquences de ce choix ont été des « effets de bord » empêchant des utilisateurs de systèmes automatisés légitimes et respectueux des consommateurs de faire leur métier dans le respect de l'ensemble des règles qui leur sont applicables.

M. Olivier Rietmann, rapporteur pour le Sénat à la commission mixte paritaire qui a abouti à l'adoption de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques (« loi Cazenave »), a déclaré : « *Nous avons retravaillé l'article 3 bis AAC, qui prévoit que le Gouvernement fixe une liste restreinte d'organisations exemptées de l'interdiction d'utiliser certains numéros pour les appels émis par des automates, et non pas pour le démarchage téléphonique : ce sont deux sujets distincts. Il s'agit d'éviter des effets de bord pour certains organismes comme l'Insee, Médiamétrie ou les entreprises de recouvrement, qui ont besoin de recourir à des appels automatisés n'ayant pas pour objectif d'importuner nos concitoyens avec des arnaques. Afin de permettre à ces entreprises de faire leur travail sans être associées aux numéros de téléphone de la prospection commerciale, j'ai proposé, en accord avec M. Cazenave, d'aller au bout de la logique de cet article et de cibler un champ légèrement plus large d'entreprises, en faisant référence à un « objectif d'intérêt général » et non plus à un « intérêt public », une notion qui est particulièrement étroite.* »¹.

L'article 16 de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 a ainsi introduit une exception à l'article L.44 VI du CPCE : « *L'autorité définit une catégorie de numéros consacrés aux appels et messages concourant à un objectif d'intérêt général, notamment en favorisant le pluralisme des courants de pensée et d'opinion ou en contribuant au maintien de l'ordre public économique, pour laquelle l'interdiction prévue au premier alinéa du présent VI ne s'applique pas. Un arrêté des*

¹ <https://www.senat.fr/rap/l24-569/l24-5690.html#toc0>

ministres chargés de la consommation et des communications électroniques fixe la liste des organisations pouvant être affectataires d'un numéro de cette catégorie ».

La question du positionnement positif ou négatif de la catégorie de numéros prévue par le CPCE L.44 VI, posée en 2022 par Manifone à propos des NPV, se pose aujourd'hui à nouveau à propos des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général (NPAMIG). En effet, si les applications de filtrage (Hiya, Google Telephone, Orange Téléphone, ...) traitent les NPAMIG comme les NPV, le taux de décroché des appels présentant les NPAMIG s'écroulera en une demi-journée comme celui des appels présentant des NPV. La question de la police de ces applications se posera avec une acuité accrue.

Commentaire sur les conditions d'attribution des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général

Si l'attribution des NPAMIG se fait par bloc de 1000 numéros, que veut dire la condition d'attribution suivante : *« Le demandeur doit être en mesure d'apporter, spontanément ou sur demande, les éléments justifiant qu'il satisfait ces critères d'éligibilité :*

- *un rapport spécifique qui précise l'organisation affectataire de chaque numéro (cf. 3.1.3 de l'annexe 2) ;*
- *ou, à défaut, la preuve d'un contrat pour la fourniture de services de communications électroniques conclu avec une des organisations affectataires, de négociation commerciale avec l'une d'entre elles, ou de toute autre preuve pertinente. « ?*

S'agit-il d'un contrôle initial sans suite, ou d'une vérification à fournir lors de l'affectation de chaque numéro ?

Dans le premier cas, une telle vérification sera sans effet. Dans le second, l'ARCEP se met sur les bras l'essentiel du travail de constitution d'un annuaire inversé des NPAMIG, mais sans aller jusqu'au bout. Un tel travail pourrait être très utile, à condition de publier l'annuaire ainsi constitué. L'ARCEP contribuerait ainsi à une valorisation positive de ces numéros, ce qu'elle aurait dû faire pour les NPV.

Question 2. Que pensez-vous des règles d'altération du numéro d'appelant proposées par l'Arcep lorsque les opérateurs n'ont pas la possibilité de s'assurer de l'authenticité du numéro d'appelant mobile présenté lors d'un appel arrivant sur leurs interconnexions internationales entrantes ?

Cette altération impactera à raison les appels des faux *roamers* et à tort les appels émis en 2G/3G par les *roamers* français à l'étranger quand leurs appels ne sont pas reçus en *home roaming*.

Les appels du premier cas sont semble-t-il beaucoup plus nombreux que ceux du second.

Manifone est donc favorable à cette mesure.

Question 3. Que pensez-vous de la valeur (« 99 99 99 99 99 ») de l'identifiant d'appelant banalisé proposée par l'Arcep ? L'utilisation de cette valeur présenterait-elle des difficultés techniques ?

L'utilisation de la valeur 99 99 99 99 99 générerait des difficultés techniques pour tous les opérateurs, y compris Manifone. En effet, le premier des 10 chiffres ne fait pas partie du numéro de téléphone, mais est un préfixe de sélection du transporteur. D'ailleurs, lors des conversions du numéro au format international, on remplace ce premier chiffre, par défaut un zéro quand le client n'a pas choisi un transporteur différent de son opérateur de boucle locale, par 33. Manifone suggère donc l'utilisation du 09 99 99 99 99 ou du +33 9 99 99 99 99 comme identifiant d'appelant banalisé. Ceci est d'autant plus vrai que, dans les échanges de signalisation entre opérateurs, c'est le code pays suivi des neuf chiffres significatifs qui est transmis. Or, l'identifiant d'appelant banalisé est introduit en lieu et place du FROM par l'opérateur de la passerelle internationale et le numéro banalisé à présenté l'est par l'opérateur de terminaison. Remplacer sur le terminal de l'appelé le premier chiffre du numéro présenté par un 9 au lieu du zéro serait un traitement très difficile à mettre en œuvre pour la plupart des opérateurs de terminaison. Y parviendraient-ils que les terminaux intelligents (smartphones, ...) seraient capables de ne pas accepter ce format ou de remplacer ce 9 initial par un 0 ou un +33. Et, de toute façon, un rappel par l'appelé du 09 99 99 99 99 n'aboutira pas, car ce numéro n'est pas routé par les opérateurs.

Question 4. Que pensez-vous de la recommandation formulée par l'Arcep d'altérer le numéro d'appelant (avec la valeur « 99 99 99 99 99 ») pour les situations dans lesquelles les opérateurs ne seraient pas en mesure de retransmettre les informations d'authentification apposées dans la signalisation de l'appel, afin d'éviter toute usurpation ?

Une telle altération affecterait négativement et à tort :

- tous les appels éligibles à une délégation d'affichage, avant que celle-ci soit généralisée,
- tous les appels redirigés (sans Div ou History Info).

Ces appels représentent plus de 30% des appels fixes.

Combien sont les appels qui seraient impactés négativement, mais à raison ? Une infime proportion.

Cette mesure est donc, selon Manifone, à proscrire.

Question 5. Que pensez-vous des règles proposées par l'Arcep pour encadrer la modification par un opérateur de l'identifiant d'appelant ou d'émetteur ?

Ces mesures relèvent du bon sens et devraient déjà être mises en œuvre par tous les opérateurs. Manifone a mis en œuvre ces mesures depuis le 1^{er} août 2019, conformément à la recommandation de l'ARCEP. L'exigence de l'ARCEP est donc la bienvenue.

Question 6. Que pensez-vous de l'interdiction proposée par l'Arcep de toute délégation d'affichage portant sur un numéro mobile ?

L'APNF a proposé de ne pas ouvrir la délégation d'affichage aux numéros mobiles. Manifone soutient cette mesure.

Question 7. Que pensez-vous de l'application d'un délai de réaffectation d'un numéro à un utilisateur final, lorsque ce numéro a été résilié à l'initiative d'un opérateur, qui soit compris entre 45 et 120 jours ?

Manifone n'a pas d'objection à l'adoption de cette mesure.

Question 8. Que pensez-vous de l'autorisation d'afficher des numéros d'urgence en tant qu'identifiant d'appelant et des conditions associées à l'utilisation de tels numéros en tant qu'identifiant d'appelant ?

Manifone approuve cette mesure, qui doit à terme se faire dans le cadre de la délégation d'affichage.

Question 9. Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser comme identifiant d'appelant un numéro court dont la composante « S » hors TVA est strictement supérieure à 0,167 € par minute ou strictement supérieure à 0,417 € par appel ?

Manifone, qui n'est pas concernée, ne se prononce pas sur cette question.

Question 10. Que pensez-vous de la proposition de l'Arcep d'obliger les opérateurs à affecter un premier numéro à un utilisateur final dans un délai d'un an après la notification de la décision d'attribution du bloc correspondant ?

Il est souhaitable que des ressources de numérotation affectées ne restent pas dormantes, comme c'est trop souvent le cas.

Pour cela, il est important est de créer une obligation de câblage du bloc de numéros sous un an après l'affectation. En effet, faire câbler une nouvelle ressource de numérotation demande à l'affectataire une certaine anticipation et une certaine vérification, car il est fréquent que des opérateurs oublient de câbler les ressources d'autres opérateurs dans leur réseau.

En revanche, l'affectataire du premier numéro d'un bloc récemment affecté et câblé peut être un affectataire de complaisance (un salarié par exemple). Ajouter à la contrainte de câblage une contrainte d'affectation du premier numéro n'ajoute rien de significatif.

Question 11. Que pensez-vous, lors d'une résiliation sans portage, de l'obligation de restituer un numéro précédemment porté à l'opérateur attributaire au terme du délai de réaffectation ?

Manifone approuve cette mesure.

Question 12. Que pensez-vous de la limitation du nombre de préfixes RIO attribuables par opérateur à un ?

Manifone approuve cette mesure.

Question 13. Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux numéros polyvalents pour les territoires de Guadeloupe, Martinique et Mayotte ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question.

Question 15. Que pensez-vous de l'allocation de nouveaux préfixes de routage, à la fois pour les numéros polyvalents et les numéros mobiles, pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question.

Question 16. Que pensez-vous de la réduction à 100 000 numéros de la granularité d'attribution des numéros polyvalents de longueur étendue et des numéros mobiles de longueur étendue pour les territoires de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question.

Question 17. Que pensez-vous des évolutions relatives à l'attribution et à l'utilisation des codes R1R2 ?

Manifone n'a pas d'objection contre cette mesure.

Question 18. Que pensez-vous de la suppression des préfixes d'accès à des services de réseau privé virtuel ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question.

Question 19. Que pensez-vous de l'interdiction, d'ici au 1er juillet 2028, des mises à disposition de numéros ?

L'APNF a proposé cette mesure. Manifone soutient cette mesure.

Question 20. Que pensez-vous de l'interdiction d'utiliser des préfixes de routage fournis par un autre opérateur ?

Manifone approuve cette mesure, à condition qu'elle entre en vigueur au 1^{er} juillet 2028, une fois résorbé le stock des numéros mis à disposition.

Question 21. Que pensez-vous de la suppression de l'obligation de transmettre annuellement des rapports d'utilisation et de mise à disposition ?

La résorption du parc des numéros mis à disposition d'ici le 30 juin 2028 demandera un suivi serré, car de nombreux bénéficiaires de numéros mis à disposition traineront des pieds pour effectuer toutes les démarches administratives et techniques nécessaires. En parallèle, les opérateurs ayant mis certains des numéros dont ils sont affectataires à la disposition d'autres opérateurs pourront être débordés par le volume du travail à réaliser pour modifier les conditions techniques et contractuelles de commercialisation des numéros en question. C'est pourquoi l'ARCEP devrait exiger d'ici mi-2028 des rapports d'utilisation des numéros mis à disposition sur une base plus fréquente que la base annuelle. Une base trimestrielle aurait du sens pendant cette période temporaire.

Question 22. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de ces éléments dans le cadre d'une restitution de numéros spéciaux et courts ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question.

Question 23. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture d'un document attestant de l'habilitation du demandeur par l'entreprise dès lors que celui-ci n'est pas employé par cette société et qu'il demande un identifiant d'accès pour le compte de cette dernière ?

Manifone soutient cette mesure.

Question 24. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse postale de l'équipement ainsi que l'adresse postale du point d'interconnexion pour chaque demande de numéros territorialisés et de préfixes de routage de numéros polyvalents et mobiles ?

Manifone soutient la mesure en ce qui concerne l'adresse postale du point d'interconnexion. Il est légitime que le point d'interconnexion soit situé dans le territoire auquel la ressource de numérotation est affectée. En revanche, que compte faire l'ARCEP de la localisation de l'équipement de commutation ? Un opérateur international n'a en général qu'un ou deux commutateurs pour les pays qu'il dessert. En conséquence, le commutateur (ou les commutateurs en cas d'architecture redondante), ne sont en général pas situés dans le même lieu, voire dans le même pays, et peuvent très bien ne pas être situés dans le territoire auquel la ressource de numérotation est affectée.

Question 25. Avez-vous des commentaires relatifs à la fourniture de l'adresse physique du point de signalisation pour toute demande d'attribution de CPSN ?

Manifone n'a pas d'avis sur cette question. A priori, les CSPN vont disparaître avec les interconnexions TDM, au profit des interco SIP.

Question 26. Avez-vous des commentaires relatifs à la modification du type de contacts à fournir à l'appui d'une demande d'attribution ?

Manifone soutient cette mesure.

Remarque sur le projet d'annexe 1

§ 1.2.3 : définition de l'interconnexion internationale entrante

L'ARCEP propose la définition suivante :

*« **Interconnexion internationale entrante** : interconnexion établie par un exploitant de numéro avec un opérateur qui n'est pas un exploitant de ressources du présent plan national de numérotation afin d'acheminer des appels ou messages à destination de numéros du présent plan national de numérotation. »*

La définition de l'interconnexion internationale entrante proposée par l'ARCEP est compatible avec la définition de l'interconnexion figurant à l'article L.32 9° alinéa du CPCE depuis 2004, mais elle ouvre la voie à bien des ambiguïtés. En effet, d'une part, cette définition conduit à une absurdité : l'interconnexion d'un exploitant de ressources de numérotation avec un pur opérateur de transit téléphonique français serait une interconnexion internationale. Ce type de structure existe dans plusieurs pays (Finlande, Pays-Bas, ...) et certains opérateurs français réfléchissent à mettre en place une telle structure, transposant la logique des points de *peering* internet à l'interconnexion téléphonique. D'autre part, une entité attributaire de ressources de numérotation françaises peut être également attributaire de ressources de numérotation d'un autre pays et les câbler sur le même commutateur IP. Un tronc SIP d'interconnexion entre une adresse IP de cette société et une adresse IP d'un commutateur IP d'un opérateur français peut ainsi transporter aussi bien du trafic national que de l'interconnexion internationale entrante. Vu de l'opérateur français recevant ce trafic mixte (national et international entrant), la distinction entre ces deux types de trafic est impossible. Une attestation C pourra aussi bien correspondre à un appel international entrant qu'à un appel national provenant du RTC ou à un appel retransmis par un PABX ou IPBX ne mettant pas en œuvre DIV ou HistoryInfo. Enfin, du trafic de l'international vers l'international transitant par plus d'un opérateur français doit-il être signé ou non ?

C'est pourquoi, si l'ARCEP ne l'impose pas, l'APNF devrait, dans le cadre d'une mise à jour des règles du MAN, exiger des opérateurs que les troncs SIP d'interconnexion (c'est-à-dire des couples d'adresses IP entre les commutateurs de deux opérateurs, échangeant soit sur l'internet, soit par l'intermédiaire de liaisons dédiées) soient dédiés soit au trafic signé (français ou international) , soit à du trafic non signé (purement international, réputé n'être pas passé par un réseau français) , avec obligation de les déclarer au partenaire d'interconnexion pour l'un ou l'autre de ces trafics et interdiction de mélanger ces trafics.

Une définition non-ambigüe de l'interconnexion internationale entrante pourrait être :

*« **Interconnexion internationale entrante** : interconnexion établie par un exploitant de numéro avec un opérateur qui n'est pas un exploitant de ressources du présent plan national de numérotation, à moins que ce dernier soit un pur opérateur de transit entre exploitants de*

ressources du présent plan national de numérotation, afin d'acheminer des appels ou messages à destination de numéros du présent plan national de numérotation. »
