

A.R.C.E.P.

numerotation@arcep.fr

A Boulogne-Billancourt, le 14 février 2022

Objet : Réponse à la consultation publique « Établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion », - Questions 30 et 32

Madame, Monsieur,

Votre autorité administrative indépendante a initié, le 7 décembre 2021, une consultation publique (ci-après la « Consultation ») afin de recueillir les commentaires des parties prenantes sur un projet de modification du plan national de numérotation et de ses règles de gestion, avant de mettre à jour la décision n° 2018-0881 modifiée actuellement en vigueur.

ARMATIS, groupe français de dimension internationale spécialiste de la Relation Client et gestionnaire de 21 centres de contacts, souhaite, par la présente, apporter sa contribution à ladite Consultation et plus particulièrement participer aux réflexions engagées sur les questions 30 et 32.

Comme expressément rappelé en préambule du projet de décision objet de la Consultation, aux termes de l'article L. 44-3 du Code des postes et des communications électroniques, « *L'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse – ARCEP- participe à la lutte contre les services frauduleux ou abusifs et les numéros qui permettent d'y accéder. [...]* ».

La loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale numérique en France vous a par ailleurs conféré la possibilité de déterminer les catégories du plan national de numérotation téléphonique qu'il est interdit d'utiliser comme identifiant de l'appelant présenté pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de message.

Le Groupe ARMATIS, également adhérent du SP2C, soutient sans réserve toutes les mesures permettant de bénéficier aux acteurs vertueux de la profession au détriment des acteurs responsables de nuisances et de fraudes et soutient à cet effet les mesures d'authentification prévues dans la Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 et précisées dans la Loi précitée du 15 novembre 2021.

Dans un objectif de cohérence et de respect du l'esprit du législateur, certaines dispositions du plan de numérotation objet de la Consultation méritent toutefois, à notre sens, d'être clarifiées et simplifiées.



Question 30. Que pensez-vous du rétablissement envisagé des mesures d'encadrement des conditions d'utilisation des ressources en numérotation par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages ?

De la définition des systèmes automatisés d'appels

Votre définition des systèmes automatisés d'appels excluant les machines « *émet[tant] les appels individuellement, sans parallélisation possible* », ne tient pas compte de l'esprit de la législation française et européenne.

Par le biais des opérateurs de communications électroniques, vous entendez limiter les possibilités pour les professionnels de présenter certains numéros territorialisés dès lors qu'ils emploient un système automatisé d'appels ; cette réalité couvrant le démarchage téléphonique (déjà encadré par la Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020) mais également d'autres activités d'émission d'appels (gestion de la relation client, SAV, appels techniques, prise de rendez-vous, ...).

Or, l'article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques qui transpose la directive « e-privacy » en droit français a logiquement été lu comme excluant les systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine, comme n'a pas manqué de le souligner la CNIL.

Dans ses décisions, la CNIL indique en effet que la définition retenue des systèmes automatisés d'appel, dans les différents domaines dans lesquels cette technologie a vocation à être utilisée, à l'échelle européenne comme à l'échelle nationale, exclut les appels susceptibles de déboucher sur une conversation de vive voix.

Le futur règlement e-privacy (sur lequel le Parlement et le Conseil Européen ont trouvé consensus) fait également référence – à date – à l'absence d'interaction de vive voix dans son article 4 (h).

L'auteur même de l'article 15 bis de la loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 précitée (Monsieur le Député Christophe Naëgelen) et le groupe UDI ont déposé un amendement N°227 visant à distinguer les robots d'appels des appels automatisés en circonscrivant la définition des systèmes d'appels automatisés aux appels passés sans intervention humaine.

L'amendement similaire N°198 des Députés de la majorité (LREM, Agir, MODEM) a été examiné. Il vise également à distinguer les systèmes automatisés « sans aucune intervention humaine » des systèmes automatisés « avec intervention humaine » pour préserver l'environnement de travail des salariés qui émettent des appels en allégeant la pénibilité au travail.

Enfin, l'article 13.1 de la directive 2002/58/CE, en vigueur, tel que modifié par la directive 2009/136/CE, implique nécessairement a contrario que des systèmes automatisés d'appel et de communication avec intervention humaine peuvent exister.

Cette différenciation souhaitée par le législateur et en accord avec le droit européen n'est pas retenue dans votre projet, dans une optique de dérogation.

Il s'agirait donc de revenir à une définition limitant les automates d'appels aux systèmes excluant toute possibilité d'intervention humaine.

De l'interdiction d'utilisation de certains numéros territorialisés pour l'émission d'appels par des systèmes automatisés

A date, l'Autorité prévoit que :

- certains numéros territorialisés (les numéros géographiques, polyvalents, polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique et mobiles à 10 chiffres) ne peuvent pas être utilisés en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés au sens de l'article L. 32 modifié par la loi n°2021-1485 ;
- la catégorie des numéros « polyvalents authentifiés » fait l'objet d'une dérogation à cette interdiction d'utilisation, en tenant compte des précisions apportées en partie 7.1.3.

Le Groupe ARMATIS souhaiterait qu'il soit confirmé par l'Autorité, dans une formulation dépourvue d'ambiguïté (et sans renvoi) que la seule utilisation des numéros polyvalents authentifiés en présentation d'appels sortants, permet le recours aux automates d'appels sans limitation, dès lors que lesdits appels ont pour finalité d'instaurer la mise en relation de l'appelé avec un conseiller.

Cette technologie étant utilisée dans les centres d'appels internalisés comme externalisés.

Par souci de clarté, nous recommandons que l'article 7.1.1 soit en conséquence révisé comme suit :

Définition des conditions d'utilisation des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages avec les numéros territorialisés

« La loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France confère à l'Arcep au VI de l'article L. 44 du CPCE une habilitation pour préciser :

- « les catégories de numéros du plan national de numérotation téléphonique qu'il est interdit d'utiliser comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé, ou de l'expéditeur présenté au destinataire, pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages, ainsi que les conditions dans lesquelles cette interdiction s'applique » et
- « les mesures que les opérateurs mettent en œuvre pour interrompre l'acheminement des appels et des messages émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci, qui ne respectent pas cette interdiction ».

Dans ce contexte, la présente décision prévoit, au regard de l'objectif de protection des consommateurs prévu à l'article L. 32-1 du CPCE, le rétablissement des dispositions relatives aux systèmes automatisés abrogées par la décision n°2021-0532 de l'Autorité en date du 8 avril 2021 modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion.

Ainsi, l'Autorité prévoit que :

- **en tenant compte des précisions apportées en partie 7.1.3**, certains numéros territorialisés (les numéros géographiques, polyvalents, polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique et mobiles à 10 chiffres) ne peuvent pas être utilisés en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de messages présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés au sens de l'article L. 32 modifié par la loi n° 2021-1485 ;
- la catégorie des numéros « polyvalents authentifiés » fait l'objet d'une dérogation à cette interdiction d'utilisation, ~~en tenant compte des précisions apportées en partie 7.1.3.~~

Pour la mise en œuvre de cette disposition, le cas échéant, l'Arcep recommande aux opérateurs de prendre les mesures nécessaires, par exemple en mettant en œuvre sur leur réseau des dispositifs techniques et en insérant des clauses dans leurs contrats, leur permettant d'interrompre l'acheminement des appels et des messages émis au départ de leurs réseaux, transitant à travers eux ou terminés sur ceux-ci qui présentent l'un des numéros territorialisés susmentionnés comme identifiant d'appelant, dès lors qu'il apparaît, au regard notamment des caractéristiques du flux d'appels, qu'ils sont émis par un ou plusieurs systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages.

Lorsqu'il bloque des appels, il est souhaitable que l'opérateur d'arrivée ou de transit en informe de manière concomitante l'opérateur à l'origine des appels bloqués.

Afin de permettre à l'Autorité d'apprécier la mise en œuvre de sa recommandation, elle invite les opérateurs à la tenir informée régulièrement des actions de filtrage qu'ils mettent en œuvre suivant sa recommandation, des volumes d'appels filtrés et de leur origine.»

Question 32 - Que pensez-vous de la définition des exceptions au principe d'interdiction des systèmes automatisés relatives aux caractéristiques du trafic et des précisions proposées ?

L'Autorité précise que l'assistance d'une machine à la composition de numéros de téléphone, utilisée notamment en centre d'appels, peut ne pas être considérée comme relevant d'un système automatisé d'appels et d'envois de messages, si ladite assistance n'émet les appels qu'individuellement, sans parallélisation possible et sur la commande explicite d'un humain pour chaque appel.

Eu égard à la rédaction de l'article 7.1.1, nous recommandons que l'article 7.1.3 soit révisé comme suit :

« À l'occasion de la présente consultation publique, l'Arcep soumet pour avis aux acteurs plusieurs règles d'exceptions susceptibles d'être instaurées par la présente décision, en proposant que cette interdiction ne s'applique pas aux systèmes automatisés d'appels et d'envois de messages :

- qui, au regard des caractéristiques du flux d'appels et de messages, émettent des appels ou messages à l'attention de 5 numéros de téléphones différents ou moins, sur une période de 30 jours ;
- pour lesquels, au regard des caractéristiques du flux de messages, le nombre de messages émis est équivalent (à 20 % près) ou inférieur au nombre de messages reçus, sur une période de 30 jours ;
- pour lesquels, au regard des caractéristiques du flux d'appels, le nombre d'appels émis est inférieur ou égal à 20 % du nombre d'appels reçus, sur une période de 30 jours.

La première dérogation correspond aux systèmes utilisés pour les terminaux de paiement électroniques ou pour la télésurveillance. Les deux autres dérogations ont pour objectif de favoriser le développement d'usages innovants faisant appel à l'intelligence artificielle (chatbots, voicebots ou assistants personnels) dès lors qu'ils sont mis en œuvre pour répondre à des sollicitations des utilisateurs.

Enfin, l'Autorité précise que l'assistance d'une machine à la composition de numéros de téléphone, utilisée notamment en centre d'appels, peut ne pas être considérée comme relevant d'un système automatisé d'appels et d'envois de messages ~~si ladite assistance n'émet les appels qu'individuellement, sans parallélisation possible et sur la commande explicite d'un humain pour chaque appel.~~»

Délai d'application

Compte tenu enfin des imprécisions demeurant dans la rédaction du projet de décision soumis à la Consultation et des impacts potentiels de cette décision, le Groupe ARMATIS sollicite l'instauration d'un échéancier d'application réaliste permettant aux professionnels de disposer d'un délai suffisant pour la réalisation des changements techniques et contractuels nécessaires.

Nous tenons en conclusion à vous réaffirmer que le Groupe ARMATIS partage pleinement la volonté de l'Autorité de lutter contre les pratiques frauduleuses sources de nuisances pour les utilisateurs et souhaite, à cet effet, que la présente démarche concertée puisse aboutir à l'instauration de modalités et dispositifs équilibrés répondant à cet objectif tout en tenant compte des réalités et intérêts des acteurs responsables de la Relation client.

Restant à votre entière disposition, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'assurance de notre parfaite considération.

Marcos GALLEGO

Directeur Général

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Marcos Gallego', written over a horizontal line.