

Consultation publique de l'ARCEP sur le projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion (du 7 décembre 2021 au 22 février 2022)

Réponse de l'ASF

Février 2022

L'Association française des Sociétés Financières (ASF) que vous connaissez déjà représente les établissements spécialisés notamment en crédit à la consommation.

A titre liminaire, l'ASF rappelle qu'elle condamne les pratiques téléphoniques frauduleuses et partage pleinement les objectifs du nouveau plan national de numérotation de l'ARCEP de lutter contre les fraudes et les abus. Les moyens utilisés pour y parvenir soulèvent toutefois de nombreuses inquiétudes de la part des professionnels, dans la mesure où leurs effets affecteraient significativement des activités de nos établissements membres, réalisées dans l'intérêt même de leurs clients.

Certaines dispositions du plan de numérotation, objet de la consultation publique, méritent, à notre sens, d'être précisées. C'est la raison pour laquelle l'ASF ne répondra qu'à deux questions de la consultation (30 et 32) relatives aux mesures envisagées pour encadrer l'usage des systèmes automatisés d'appels.

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'appels ou d'envoi des messages ?

Au mois de décembre 2021, nous avons écrit à Mme de la Raudière, Présidente de l'ARCEP, pour lui faire part de nos inquiétudes quant aux effets indésirables que l'article 24 de la loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France pourrait avoir sur les relations que les entreprises entretiennent avec leur clientèle pour la gestion de leurs contrats en cours.

En effet, l'article 24 de la loi a donné à l'ARCEP le pouvoir de définir les catégories de numéros du plan national de numérotation qu'il est interdit d'utiliser pour des appels ou des messages émis par des systèmes automatisés. L'objectif de ce dispositif est de lutter contre les appels frauduleux et de réguler des pratiques telles que le « spoofing » grâce à l'encadrement des automates d'appels.

Nous avons noté que les rapporteurs de la proposition de loi au Sénat ont émis des réserves quant aux « effets indésirables de ce dispositif pour les entreprises qui ont recours à des centrales d'appels pour des pratiques licites, comme la gestion des relations client ». Pour eux, l'article 24 « vise spécifiquement à lutter contre l'usurpation d'identifiant, particulièrement usitée pour les canulars et arnaques téléphoniques ». Il « n'aura pas pour conséquence de proscrire l'utilisation d'identifiants géographiques ou non géographiques par des centrales d'appels, mais uniquement de leur réserver certaines tranches de numéros (en 08 mais aussi en 01,02,03,04,05 et 09), afin de faciliter l'authentification de l'appelant. En tout état de cause, les rapporteurs seront particulièrement attentifs aux conditions d'application du dispositif et veilleront à ce que les éventuels effets de bords soient corrigés par voie réglementaire, comme le Gouvernement s'y est engagé ».

Malgré ces réserves exprimées tant par les sénateurs que par les professionnels concernés, l'ARCEP prévoit dans la dernière version en ligne de son nouveau plan national de numérotation, soumis à consultation, d'interdire les numéros territorialisés (géographiques, polyvalents, polyvalents utilisables

pour les échanges avec une plateforme technique et mobiles à 10 chiffres) en tant qu'identifiant d'appelant ou d'émetteur de message pour des appels ou messages émis par des systèmes automatisés et ce **à compter du 1^{er} juillet 2022**.

Ainsi, l'ARCEP rétablit les dispositions relatives aux systèmes automatisés abrogées par la décision n°2021-0532 de l'Autorité en date du 8 avril 2021 et qui interdisaient déjà l'utilisation de numéros territorialisés pour les appels émis par ces systèmes.

Les mesures d'encadrement des appels et messages émis des systèmes automatisés sont prises par l'ARCEP afin de protéger les abonnés vis-à-vis des nombreux appels non sollicités émis par les systèmes automatisés. Toutefois, **elles nous paraissent disproportionnées au vu des conséquences qu'elles pourraient avoir sur l'activité de nombreuses entreprises qui recourent légitimement à des systèmes automatisés d'appels** car l'ARCEP ne prends pas en compte dans sa réflexion l'objet des appels passés mais uniquement le mode d'appel utilisé.

Ces entreprises seraient en effet obligées, pour ces appels légitimes, de recourir à l'utilisation de certaines catégories de numéros (en 09 ou 07), clairement identifiés par les consommateurs comme le signe d'un appel non sollicité. Or, **ces appels peuvent s'inscrire dans le cadre de la gestion d'un contrat en cours. Les établissements de crédit sont particulièrement concernés par les appels ayant pour objet l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière ou le recouvrement amiable de leurs créances, afin d'éviter autant que possible le recours à un huissier de justice et la mise en œuvre d'actions judiciaires.**

A titre d'illustration, le système d'appels automatisé le plus utilisé par nos adhérents est le mode prédictif par lequel l'outil numérote automatiquement un appel avant qu'un conseiller soit disponible : il anticipe la composition de plusieurs numéros sur la base d'un algorithme prédictif pour tenir compte des appels n'aboutissant pas (faux numéros, répondeur, absent ...). **Ce système est adapté à une gestion de volume important d'appels sortants**, comme le requière l'exercice de l'activité d'établissements de crédit (80 000 appels par mois pour la seule activité de recouvrement amiable pour un grand établissement de crédit). Ce système ne nuit pas au client qui aura en ligne un conseiller (personne humaine) sans attendre (dans 98% des cas – et pour les 2% restant, le temps d'attente se situe entre 1 à 5 secondes). De plus, le système d'appels stoppe systématiquement la numérotation dès que tous les conseillers sont en lignes. Par ailleurs, il est à noter que les établissements spécialisés, membres de l'ASF, respectent l'accord déontologique sur le recouvrement amiable, co-signé par 11 associations de consommateurs et soumis au contrôle du Médiateur de l'ASF, ce qui protège les clients contre des pratiques abusives.

Si les appels légitimes émis par nos adhérents sont soumis à l'interdiction relative aux systèmes automatisés, **cela entraînera en premier lieu une baisse d'efficacité des opérations de recouvrement amiable (le nombre d'appels décrochés étant divisé par deux) et des passages plus fréquents au contentieux**. Pour plusieurs adhérents de l'ASF, **il est ainsi estimé que 50% des dossiers seraient concernés**, la phase amiable ne pouvant plus se dérouler de façon satisfaisante.

Cette baisse d'efficacité dès la phase amiable du recouvrement se fait au détriment à la fois du consommateur, qui, faute d'accord, sera inscrit au FICP (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) et peut perdre une chance de rétablir sa situation financière avant le prononcé de la déchéance du terme de son crédit et peut être le conduire à un dépôt de dossier de surendettement. Du côté des établissements, la moindre efficacité de leur recouvrement amiable peut avoir pour effet d'augmenter le niveau de risque dans leur bilan.

Catégorie des numéros polyvalents authentifiés (7.1.1.)

Plusieurs exceptions au principe d'interdiction sont prévues par la consultation publique de l'ARCEP, mais aucune d'entre elles, à part celles relatives aux numéros à longueur étendue, ne peut s'appliquer

aux appels légitimes émis au moyen de systèmes automatisés d'appel par les établissements spécialisés pour la gestion de leurs contrats.

Nous avons noté que la catégorie des numéros « polyvalents authentifiés » fait également l'objet d'une dérogation à cette interdiction et nous nous en félicitons. Toutefois, cette dérogation s'applique à condition de tenir compte des précisions apportées en partie 7.1.3, partie qui renvoie aux règles d'exception liées aux caractéristiques du flux d'appels et de messages.

Nous regrettons cette formulation ambiguë. Pour éviter de restreindre le champ de la dérogation en réservant la possibilité d'utiliser la catégorie des numéros « polyvalents authentifiés » à un certain type seulement de systèmes automatisés d'appel, ce qui n'a pas beaucoup de sens, **nous souhaitons que l'ARCEP précise sa rédaction en confirmant que les numéros polyvalents authentifiés pourront être utilisés par tous les systèmes automatisés d'appels au sens de l'article 32 du Code des postes et des communications électroniques, sans aucune limitation.**

Par souci de clarté, nous proposons donc la rédaction suivante :

« Ainsi, 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 no 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.**

Délai d'application (annexe 1 du plan de numérotation)

La loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux prévoit une obligation pour les opérateurs de mettre en place, à partir du 25 juillet 2023, un dispositif interopérable d'authentification des numéros appelants permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages utilisant un numéro issu du plan de numérotation de l'ARCEP, ainsi qu'une obligation, pour les opérateurs, de couper les appels qui n'auraient pas été correctement identifiés. Ce dispositif sera un moyen de lutter efficacement contre les pratiques téléphoniques frauduleuses au bénéfice des acteurs vertueux. Malheureusement, à ce jour, les dispositifs d'authentification n'ont pas encore été mis en place par les opérateurs. Afin de permettre aux opérateurs d'effectuer les changements techniques et contractuels nécessaires, **l'ASF souhaite que la date d'entrée en vigueur des dispositions du nouveau plan de numérotation relatives aux systèmes automatisés, prévue au 1^{er} juillet 2022, soit calée sur celle que le législateur a prévue pour la mise en place des dispositifs d'authentification, soit au 25 juillet 2023 de manière à rendre effective la possible dérogation prévue par le nouveau plan national de numérotation.**

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 ?

Plusieurs dérogations à l'interdiction d'utilisation des systèmes automatisés liées aux caractéristiques du flux d'appels et de messages figurent dans la consultation publique de l'ARCEP. Ces dérogations concernent les systèmes utilisés pour les terminaux de paiement électroniques ou pour la télésurveillance, les systèmes mis en œuvre pour répondre à des sollicitations des utilisateurs, à savoir chatbots, voicebots ou assistants personnels, lorsque le nombre d'appels ou de messages émis est nettement inférieur au nombre de messages ou d'appels reçus, ce qui n'est pas le cas des systèmes

automatisés utilisés par nos adhérents. Enfin, la dérogation qui permet d'exclure de la définition des systèmes automatisés les systèmes qui n'émettent des appels qu'individuellement, sans parallélisation possible et sur la commande explicite d'un humain pour chaque appel ne concerne a priori que le système dit « preview » et non le système le plus utilisé par nos adhérents, le système prédictif.

De ce fait, seule la dérogation concernant les « numéros polyvalents authentifiés » peut véritablement s'appliquer aux appels légitimes émis par les établissements spécialisés pour la gestion de leurs contrats. Encore faut-il que ce soit clairement précisé, sans aucune exception notamment du fait des caractéristiques du flux des appels (voir proposition de rédaction ci-dessus).

Malheureusement, à ce jour, ces dispositifs d'authentification n'ont pas encore été mis en place par les opérateurs. Ils ne seront opérants qu'à compter du 25 juillet 2023 comme le prévoit la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, dite « loi Naegelen ».

Nous demandons donc à l'ARCEP de décaler l'entrée en vigueur de l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés pour les appels émis par des systèmes automatisés au 25 juillet 2023 ou à une date ultérieure si les dispositifs d'authentification des appels prévus par la loi Naegelen ne sont pas mis en place par les opérateurs avant cette date.

§§§§§§§§§§