

## 1. Synthèse

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. Manifone pense que le démarchage téléphonique n'a d'avenir que s'il est conduit de façon éthique, et soumis à des règles plus contraignantes encore que celles qui sont proposées par l'Autorité dans sa consultation. C'est pourquoi la réponse de Manifone concerne exclusivement la question 30 de la consultation : **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 ?**

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 ?

**Les opérateurs sont dans l'incapacité de savoir si les appels présentés par leurs clients émanent ou non de systèmes automatisés.** Même si les contrats des opérateurs spécifient que tel ou tel numéro ne peut être utilisé par un système automatisé, l'opérateur ne peut absolument pas le vérifier. Entre le risque de voir les applications de filtrage casser systématiquement les appels présentant des numéros polyvalents authentifiés et un contrôle chez les clients (par quelle autorité, au nom de quel pouvoir ?), les clients choisiront vite et ne se tourneront pas vers les numéros polyvalents authentifiés pour émettre des appels automatisés. Donc, si la mesure prise par l'ARCEP orientant les systèmes automatisés vers les numéros polyvalents authentifiés est connotée négativement, cette mesure sera peu suivie par les clients des opérateurs. Une fois de plus, une mesure inefficace aura été prise en matière de démarchage téléphonique. Ce ne sera pas à la gloire de l'ARCEP.

En France, contrairement aux Etats-Unis, le démarchage téléphonique n'a pas recours à des systèmes automatisés au sens de l'article L.34-5 du Code des postes et communications électroniques. Il ne s'agit pas de délivrer un message préenregistré, mais **d'éviter aux agents des centres d'appel de passer 60% de leur temps à écouter des sonneries, en ayant recours aux systèmes à numérotation prédictive.**

C'est pourquoi Manifone propose à l'Autorité de présenter le recours aux numéros polyvalents authentifiés par les systèmes automatisés (en l'occurrence par les systèmes à numérotation prédictive) comme la marque d'un démarchage téléphonique éthique, c'est-à-dire que leur usage soit associé à un respect des règles applicables au démarchage téléphonique.

Il ne s'agit pas de donner un blanc-seing aux utilisateurs de NPA associés à des systèmes automatisés, mais au contraire d'aller plus loin que les quelques dispositions prévues à leur sujet par l'Autorité et de faire des NPA un Observatoire du respect des règles relatives au démarchage téléphonique par les opérateurs, par les donneurs d'ordres et leurs centres d'appels, ainsi que de l'acceptabilité d'un démarchage éthique par le consommateur.

L'Autorité ne peut pas construire seule un tel Observatoire, car les utilisateurs de numéros polyvalents authentifiés (donneurs d'ordres et centres d'appels) sont sous la tutelle du ministère en charge de la consommation. Côté industrie, un tel observatoire ne peut être établi sans la coopération active des opérateurs, mais aussi des centres d'appels et des donneurs d'ordres. Il est

temps de dépasser les oppositions frontales et la communication par juridictions interposées, et de faire des numéros polyvalents authentifiés le creuset d'un démarchage téléphonique éthique.

## 2. Les numéros polyvalents authentifiés : vertu ou stigmat ?

Comme le montre l'annexe à la présente réponse, les pouvoirs publics en général et l'ARCEP en particulier ont soufflé le chaud et le froid en termes de jugements portés sur le démarchage téléphonique et de motivation des décisions prises à son sujet.

Relèvent du « souffler le froid » les déclarations suivantes :

- « *l'Autorité constate que certaines nuisances subies par les utilisateurs ont pour origine l'utilisation de systèmes automatisés d'appels et d'envois de SMS/MMS. En pratique, les systèmes automatisés qui entraînent le plus de nuisances sont ceux qui émettent des appels et messages en grand nombre, ciblent un nombre de destinataires importants et émettent bien plus d'appels et de messages qu'ils n'en reçoivent. Ces systèmes sont utilisés notamment pour (...) composer automatiquement, séquentiellement ou parallèlement, les numéros d'une liste de destinataires et les mettre en relation avec un interlocuteur tiers après avoir vérifié que l'appelé est disponible pour répondre.* »<sup>1</sup>
- « *exclure ceux conçus pour émettre un volume d'appels ou de messages vers les utilisateurs finals (appels sortants) plus important que le volume d'appels que les utilisateurs finals leur adressent en retour ; c'est-à-dire ceux que les utilisateurs finals considèrent globalement comme relevant du spam vocal ou du spam SMS* ». <sup>2</sup>
- « *le démarchage téléphonique intempestif et abusif constitue à la fois une nuisance en termes de consommation excessive des télécommunications et d'incitation à la surconsommation de produits, biens et services qui se révèlent être incompatibles avec une économie sobre à l'empreinte environnementale limitée* ». <sup>3</sup>

Relèvent du « souffler le chaud » les déclarations suivantes :

- « *Afin de rétablir la confiance chez les utilisateurs dans les appels et messages qu'ils reçoivent,* »<sup>4</sup>
- « *Ce texte a deux objectifs principaux : protéger au mieux les consommateurs, tout en préservant l'activité des professionnels. Il y a un grand nombre d'emplois en jeu, directs et indirects. Cette proposition de loi, telle que nous l'avons travaillée, permet de répondre à ces deux impératifs. (...) Nous avons conservé certains principes, notamment le maintien de l'opposition expresse du consommateur* ». <sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Décision ARCEP n°2018-0881 - §7.5 - Encadrement des systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS / MMS.

<sup>2</sup> Décision ARCEP n°2019-0954 - § 10.1 Rappel des mesures de protection contre les fraudes et abus prévues par la décision n° 2018-0881.

<sup>3</sup> Amendement CD137 (Naegelen-Bricout) à la PPL Chaize - Exposé des motifs.

<sup>4</sup> Décision ARCEP n°2019-0954 - § 10.1 Rappel des mesures de protection contre les fraudes et abus prévues par la décision n° 2018-0881.

<sup>5</sup> Rapport fait au nom de la commission mixte paritaire chargée de proposer un texte sur les dispositions restant en discussion de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, par M. Christophe Naegelen, Rapporteur, Député et par M. André Reichardt, Rapporteur, Sénateur.

Peuvent donner lieu à une interprétation positive ou négative les déclarations suivantes :

- « afin d'évaluer dans quelle mesure l'authentification spécifique applicable à ces numéros est efficace pour limiter les nuisances causées par les appels non sollicités émis par des systèmes automatisés d'appels ou de messages SMS/MMS »,<sup>6</sup>
- « Ce système permettra notamment au consommateur d'adapter son comportement vis-à-vis des appels de démarchage qu'il recevra en provenance de robots d'appels. »<sup>7</sup>

### 3. Les enjeux des systèmes à numérotation prédictive

Les systèmes à numérotation prédictive sont ceux où un automate compose l'appel et l'affecte à un téléconseiller du centre d'appels dès que l'appelé a décroché et que le système a détecté que le décroché était le fait d'une personne et non d'un répondeur. Ces systèmes, s'ils sont bien paramétrés, sont totalement indétectables de la part du consommateur appelé, qui se trouve mis en relation avec le téléconseiller qui l'appelle moins d'une seconde après avoir décroché.

En revanche, si le système est mal réglé et que l'attente du consommateur appelé dure plusieurs secondes, le consommateur a toute raison de se plaindre, voire de s'inquiéter de recevoir des « appels blancs ».

Le système à numérotation prédictive, bien réglé, est donc neutre pour le consommateur, mais son emploi est capital pour le centre d'appels en termes de coûts : en numérotation manuelle, la productivité d'un téléconseiller baisse de 56,5% par rapport à l'usage d'un système à numérotation prédictive bien réglé.

Le système à numérotation prédictive est également capital pour le téléconseiller en termes d'emploi de son temps :

- En numérotation manuelle, le téléconseiller passe 30% de son temps à parler avec un consommateur et 70% à numéroter, écouter des sonneries, des répondeurs ou des messages indiquant qu'il a composé un faux numéro ;
- En numérotation prédictive, le téléconseiller passe 68,5% de son temps à parler avec un consommateur et le reste, soit 31,5% à se reposer en attendant un autre appel.

La figure n° 1 ci-dessous illustre ces statistiques. Ces résultats sont tirés de deux campagnes menées par un client de Manifone. Manifone tient les données brutes de ces campagnes à la disposition de l'ARCEP pour vérification.

---

<sup>6</sup> Décision ARCEP n°19-0954 - § 9 Dispositif d'authentification du numéro utilisé comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé.

<sup>7</sup> Amendement CD137 (Naegelen-Bricout) à la PPL Chaize - Exposé des motifs.

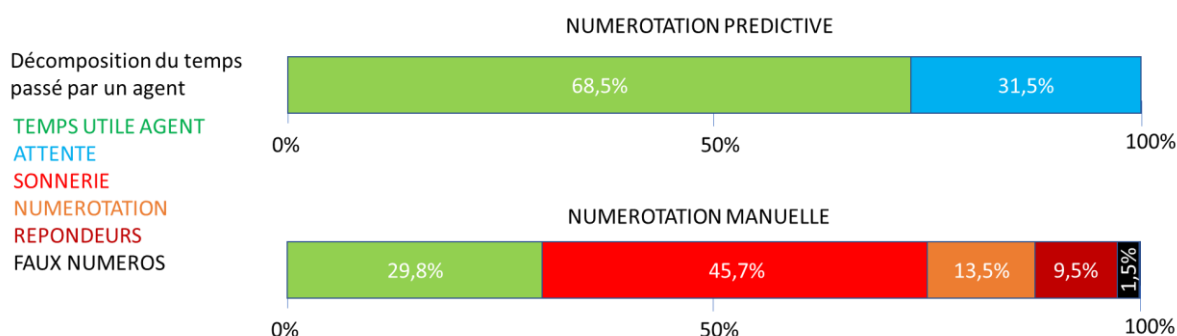


Figure 1 : décomposition du temps passé par un téléconseiller selon la méthode de numérotation

Il y a donc un risque d'offshoring des « services client 100% France » si la mesure que l'ARCEP s'apprête à prendre au sujet des systèmes automatisés est présentée à l'opinion publique comme une stigmatisation des systèmes à numérotation prédictive.

#### 4. Que propose Manifone à l'ARCEP en termes de communication autour des numéros polyvalents authentifiés ?

Manifone propose à l'ARCEP de positionner les différentes catégories de numéros, du point de vue de leur usage à des fins de démarchage téléphonique, de la façon suivante :

- Numéros polyvalents authentifiés : numéros pouvant être utilisés pour les systèmes automatisés qui prouvent qu'ils respectent un certain nombre de règles,
- Numéros 0800 à 0809 et numéros courts de tarification équivalente : numéros autorisés pour tout type de système automatisé, mais non vérifiés,
- Autres numéros : numéros interdits aux systèmes automatisés.

#### 5. Comment Manifone propose de revaloriser les NPA

Manifone propose à l'Autorité d'une part de durcir les règles attachées à l'attribution et à l'exploitation des numéros polyvalents authentifiés et d'autre part d'encadrer le comportement des applications de filtrage :

1. Si l'émetteur d'un appel de démarchage téléphonique présentant un NPA n'est pas le donneur d'ordres, mais un centre d'appels externe, l'opérateur exploitant des NPA affecte le NPA en question directement au donneur d'ordres, dans le cadre d'un contrat tripartite (donneur d'ordres, centre d'appels, opérateurs).
2. La portabilité des NPA n'est possible qu'entre opérateurs affectataires de NPA ou d'un préfixe de portabilité dédié aux NPA.
3. La présentation dans le cadre d'un arrangement spécial contrôlé<sup>8</sup> n'est possible qu'entre opérateurs affectataires de NPA ou d'un préfixe de portabilité dédié aux NPA.

<sup>8</sup> Un arrangement spécial est un contrat d'accès au service téléphonique dans lequel l'opérateur donne toute liberté à son client de présenter les numéros de son choix. Un arrangement spécial contrôlé est un est un

4. l'opérateur exploitant un NPA doit vérifier que l'affectataire est bien en contrat avec Bloctel pendant toute la durée de l'affectation du NPA ou que le client s'engage à ne pas faire de démarchage téléphonique en présentant les NPA.
5. Si une application de filtrage casse les appels présentant un NPA, elle ne doit pas les casser en bloc, à moins que le récepteur ne l'ait expressément demandé ; le cassage en bloc des appels provenant des NPA ne doit pas être présenté comme une option par défaut lors de l'activation de l'application de filtrage.
6. Si une application de filtrage présente à l'utilisateur un message qualifiant les appels provenant des NPA, ce message doit être objectif et la façon dont il est élaboré doit être transparente et non-discriminatoire.
7. Le signalement d'un consommateur sur une application de filtrage pour démarchage abusif doit faire l'objet d'une vérification de cohérence de la part de cette application :
  - Pas de signalement si le nombre de tentatives d'appel est inférieur à la limite prévue par le décret,
  - Pas de signalement si le consommateur n'a jamais décroché quand le numéro en question lui a été présenté.

## 6. Nécessité d'évaluer l'impact des NPA sur le démarchage téléphonique

Le démarchage téléphonique fait l'objet de beaucoup de règles, mais :

- aucune mesure du taux de respect de ces règles n'est faite,
- aucune mesure des irritations liées au démarchage téléphonique n'est faite,
- aucune mesure de l'efficacité de chaque règle n'est faite.

Rappelons que, à la différence du Traced Act américain, les dispositions françaises sur le démarchage ne comprennent aucune autorité de pilotage de sa mise en œuvre, aucune disposition de suivi par une administration, aucun compte-rendu du régulateur au gouvernement et au parlement.<sup>9</sup>

Tout le monde propose des règles nouvelles, mais personne ne cherche à sortir du brouillard : les appels irritants viennent-ils des acteurs qui respectent les règles ou de ceux qui ne les respectent pas ? Que dirait-on s'il n'y avait aucune statistique sur le déploiement de la fibre ou sur le Covid 19 ? Pourquoi accepte-t-on cela pour le démarchage téléphonique ?

---

contrat d'accès au service téléphonique dans lequel l'opérateur autorise son client à présenter le numéro d'un tiers, sous réserve de présentation d'un mandat par lequel ce tiers, affectataire du numéro, autorise le client à présenter le numéro en question sur son accès.

<sup>9</sup> <http://eu-etc.com/fr/2020/07/23/la-loi-naegelen-a-la-lumiere-du-traced-act-americain/>

## 7. Comment évaluer l'impact des NPA sur le démarchage téléphonique ?

Manifone propose à l'Autorité de créer un Observatoire du démarchage téléphonique respectueux du consommateur autour des numéros polyvalents authentifiés. Selon cette proposition, Dès le 1<sup>er</sup> juillet 2022, les opérateurs exploitants de NPA s'engagent à fournir à l'ARCEP les données suivantes :

- Lors de l'affectation du NPA, pourcentage des attributaires de NPA adhérents à Bloctel
- Lors de l'affectation du NPA, le NPA décroche-t-il s'il est appelé?
- Lors de l'affectation du NPA, l'affectataire s'identifie-t-il dès le décroché s'il est rappelé ?
- Chaque trimestre, le pourcentage des appels affichant un NPA respectant le décret fréquence – horaires au cours du trimestre,
- Chaque trimestre, le nombre d'appels présentant des NPA et le total des minutes de ces appels au cours du trimestre.

Des réponses autres que 100% aux quatre premières questions devraient entraîner de la part de l'ARCEP une demande d'explications.

L'exploitant de Bloctel communique chaque trimestre, le nombre des signalements à Bloctel concernant:

- Des NPA,
- Des numéros en 0800 à 0809 et des numéros courts,
- D'autres numéros.

L'Autorité ne peut pas construire seule un tel Observatoire, car les utilisateurs de numéros polyvalents authentifiés (donneurs d'ordres et centres d'appels) sont sous la tutelle du ministère en charge de la consommation. Côté industrie, un tel observatoire ne peut être établi sans la coopération active des opérateurs, mais aussi des centres d'appels et des donneurs d'ordres. Il est temps de dépasser les oppositions frontales et la communication par juridictions interposées, et de faire des numéros polyvalents authentifiés le creuset d'un démarchage téléphonique éthique.

## 8. Autres remarques

La rédaction de l'annexe 1 au projet de décision comporte des ambiguïtés stylistiques :

- Les catégories de numéros sont définies à la fois en extension (par les premiers chiffres du numéro) et en compréhension (par leurs règles d'usage) : quand la spécificité d'une catégorie se trouve réduite à néant par la généralisation à tous les numéros d'une caractéristique spécifique, que devient cette catégorie ? Par exemple, quand tous les numéros polyvalents deviennent des numéros authentifiés au 25 juillet 2023, deviennent-ils des numéros polyvalents authentifiés ?
- Selon la table des matières de l'annexe 1, il y a sept catégories de numéros territorialisés ; mais si l'on lit la section 2.3.1 de la même annexe, il n'y en a plus que quatre : que faut-il croire ?

## 9. Annexe : Motivations officielles des décisions récentes concernant le démarchage téléphonique

### Décision ARCEP n°2018-0881 - §7.5 - Encadrement des systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS / MMS

« La prospection directe au moyen de systèmes automatisés, même lorsqu'elle est autorisée par les utilisateurs, peut entraîner des nuisances pour ces utilisateurs et est de nature à perturber les règles de dimensionnement des interconnexions en mélangeant des flux d'appels aux caractéristiques distinctes de ceux émis de façon manuelle. En effet, l'Autorité constate que certaines nuisances subies par les utilisateurs ont pour origine l'utilisation de systèmes automatisés d'appels et d'envois de SMS/MMS. En pratique, les systèmes automatisés qui entraînent le plus de nuisances sont ceux qui émettent des appels et messages en grand nombre, ciblent un nombre de destinataires importants et émettent bien plus d'appels et de messages qu'ils n'en reçoivent.

Ces systèmes sont utilisés notamment pour :

- effectuer des tentatives d'appels de très courte durée afin qu'un numéro spécifique s'affiche dans l'historique des appels manqués de l'appelé et qu'il soit rappelé par ce dernier ;
- diffuser un message préenregistré à l'appelé lorsqu'il décroche ou l'enregistrer sur la messagerie vocale de l'appelé en cas de non-réponse ;
- diffuser un message textuel prédéfini aux destinataires par SMS /MMS ;
- composer automatiquement, séquentiellement ou parallèlement, les numéros d'une liste de destinataires et les mettre en relation avec un interlocuteur tiers après avoir vérifié que l'appelé est disponible pour répondre. »

#### Commentaire

*Les nuisances de la prospection directe au moyen de systèmes automatisés ne sont ni définies, ni quantifiées, mais les systèmes à numérotation prédictive sont désignés comme « ceux qui entraînent le plus de nuisances ».*

### Décision ARCEP n°19-0954 - § 9 Dispositif d'authentification du numéro utilisé comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé

« Dernièrement, afin d'évaluer dans quelle mesure l'authentification spécifique applicable à ces numéros est efficace pour limiter les nuisances causées par les appels non sollicités émis par des systèmes automatisés d'appels ou de messages SMS/MMS, la présente décision modifie la décision n° 2018-0881 pour établir, pour ces catégories de numéros polyvalents authentifiés et numéros mobiles authentifiés, une dérogation aux conditions particulières définies au paragraphe 2.3.2 e) de l'annexe 1 de la décision n° 2018-0881 dans sa version modifiée par la présente décision. Ainsi, les numéros polyvalents authentifiés et les numéros mobiles authentifiés pourront être utilisés comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par des « systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages SMS/MMS ».

#### Commentaire

*Cet objectif d'évaluation justifie la création d'un Observatoire du démarchage téléphonique.*

## Décision ARCEP n°19-0954 - § 10.1 Rappel des mesures de protection contre les fraudes et abus prévues par la décision n° 2018-0881

« Afin de rétablir la confiance chez les utilisateurs dans les appels et messages qu'ils reçoivent, au regard notamment des objectifs de régulation mentionnés au 5° du II et au 1° du III de l'article L. 32-1 du CPCE, la décision n° 2018-0881 a renforcé les conditions d'utilisation des numéros afin de limiter les nuisances dont sont victimes les utilisateurs finals recevant un nombre important d'appels ou de messages non sollicités. Il s'agit notamment :

1. de définir les conditions dans lesquelles le numéro d'identifiant de l'appelant ou d'émetteur de message peut être modifié ;
2. de préciser dans quelles conditions un numéro géographique ou polyvalent peut être utilisé comme identifiant d'appelant ou émetteur de messages pour des appels ou messages SMS/MMS provenant de l'international ou acheminés via une interconnexion internationale entrante afin de caractériser explicitement les utilisations extraterritoriales de ces numéros qui constituent des pratiques abusives au regard des conditions d'utilisation de ces numéros ;
3. d'encadrer les conditions d'utilisation des numéros territorialisés par les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de SMS/MMS (les numéros géographiques, polyvalents, et les numéros mobiles à 10 chiffres) pour **exclure ceux conçus pour émettre un volume d'appels ou de messages vers les utilisateurs finals (appels sortants) plus important que le volume d'appels que les utilisateurs finals leur adressent en retour ; c'est-à-dire ceux que les utilisateurs finals considèrent globalement comme relevant du spam vocal ou du spam SMS.** »

Les trois pratiques que ces mesures visent à contenir (usurpation de numéro, origine internationale des appels et utilisation de systèmes automatisés) se combinent et se renforcent pour permettre aux acteurs à l'origine de ces nuisances d'être difficilement identifiables et d'adresser une cible très large en un minimum de temps et pour un minimum de coût.

### Commentaires

*Les NPA doivent être utilisés « pour rétablir la confiance chez les utilisateurs dans les appels et messages qu'ils reçoivent ».*

*Assimiler les numéros qui émettent plus d'appels qu'ils n'en reçoivent à du spam vocal est une condamnation par l'ARCEP du démarchage téléphonique en opt-out que la loi Naegelen a voulu maintenir.*

**Rapport fait au nom de la commission mixte paritaire chargée de proposer un texte sur les dispositions restant en discussion de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, par M. Christophe Naegelen, Rapporteur, Député et par M. André Reichardt, Rapporteur, Sénateur**

Ce texte a deux objectifs principaux : protéger au mieux les consommateurs, tout en préservant l'activité des professionnels. Il y a un grand nombre d'emplois en jeu, directs et indirects. Cette proposition de loi, telle que nous l'avons travaillée, permet de répondre à ces deux impératifs. Nous allons responsabiliser les opérateurs : c'est important.



Nous avons effectivement cherché le bon équilibre entre la protection des consommateurs et la volonté de ne pas mettre à mal un secteur qui représente près de 60 000 emplois. Nous avons beaucoup parlé de la qualité de ces emplois et je tiens à souligner que, sur le territoire français, il ne s'agit pas d'emplois précaires. Ce sont des emplois qui s'adressent à des publics peu qualifiés certes, mais qui acquièrent des compétences. **Nous avons conservé certains principes, notamment le maintien de l'opposition expresse du consommateur** – même si je sais que certains d'entre vous sont favorables au consentement préalable – tout en renforçant sensiblement les obligations fixées aux professionnels du démarchage téléphonique et les sanctions en cas de manquements.

### **Commentaires**

*La loi Naegelen a pour objectif de maintenir l'emploi dans le secteur de la prospection téléphonique. L'ARCEP n'a pas à aller contre cet objectif.*

*La loi n'a pas retenu le principe de l'opt-in. L'ARCEP n'a pas à introduire subrepticement ce principe.*

### **Amendement CD137 (Naegelen-Bricout) à la PPL Chaize**

#### **Exposé des motifs**

A ce titre, **le démarchage téléphonique intempestif et abusif constitue à la fois une nuisance en termes de consommation excessive des télécommunications et d'incitation à la surconsommation de produits, biens et services qui se révèlent être incompatibles avec une économie sobre à l'empreinte environnementale limitée.** Maîtriser ce mode de démarchage et empêcher ses abus revient donc à réduire la surconsommation donc à réduire l'impact environnemental. Afin d'assurer la transition vers un démarchage respectueux des modes de consommation vertueux, les automates d'appels constituent un usage du numérique qu'il convient d'encadrer strictement. Le présent amendement précise donc la loi du 24 juillet 2020 et définit la notion de système automatisé d'appels et d'envois de messages, tout en habilitant l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) à interdire l'utilisation de certains numéros (type 01, 02, 03 ... 06, 07) comme identifiant de l'appelant présenté à l'appelé pour des appels ou des messages émis par un tel système automatisé. **Ce système permettra notamment au consommateur d'adapter son comportement vis-à-vis des appels de démarchage qu'il recevra en provenance de robots d'appels.**

#### **Définition du système automatisé**

CPCE L. 32 - 24° Système automatisé d'appels et d'envois de messages.

« On entend par système automatisé d'appels et d'envois de messages les **systèmes émettant des appels ou des messages de manière automatique vers plusieurs utilisateurs finals** conformément aux instructions établies pour ce système. » ;

### **Commentaires**

*Le démarchage intempestif et abusif est une nuisance, mais il n'est pas défini. Est-ce celui qui ne respecte pas le décret horaires – fréquence ?*

*La disposition de la loi Chaize sur les appels automatisés vise à permettre au consommateur d'adapter son comportement face à ces appels. S'agissant des appels présentés par les NPA, s'agit-il de les décliner ou de les accepter ?*

*La définition du système automatisé dans la loi Chaize mêle robocalls et systèmes de numérotation prédictive.*

---