



A.R.C.E.P.
numerotation@arcep.fr

A Neuilly sur Seine , le 17 février 2022

Objet : Consultation Publique relative au projet de décision de mise à jour du cadre relatif à l'attribution et à l'utilisation des ressources en numérotation - Questions adressées 30, 31 et 32

Madame, Monsieur,

Votre autorité administrative indépendante assurant la régulation des secteurs des communications électroniques et des postes a publié une Consultation Publique sur le nouveau projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion, avec retour pour le 18 février 2022.

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

L'AFRC (Association Française de la Relation Client) souhaite à ce titre apporter sa contribution aux réflexions sur les questions 30 à 32.

A titre liminaire, il convient de rappeler que les centres de relation client comptent environ 280 000 conseillers - le nombre d'emplois en centres d'appels en France – regroupant les emplois consacrés aux appels entrants et ceux consacrés aux appels sortants – dont 75 % en centres d'appels internes aux entreprises¹. Il est raisonnablement possible de considérer que les emplois indirects (notamment dans les fonctions dites « support » des centres d'appels) et induits (par le surcroît de chiffre d'affaires généré par le démarchage) sont au moins équivalents au double des emplois directs dans le démarchage téléphonique.

Ce secteur d'activité est particulièrement actif sur certains territoires par ailleurs affectés par le Brexit: 24 % des emplois et 16 % des sites de province dans le démarchage téléphonique sont situés dans le Nord-Pas-de-Calais².

La main-d'œuvre est majoritairement qualifiée (52 % des salariés sont Bac + 2) et diversifiée (les taux d'emplois de femmes, de seniors et de personnes handicapées sont en croissance)³.

Au-delà du seul secteur de la relation client, ce démarchage est également essentiel pour certaines entreprises, tous secteurs confondus, pour lesquelles près de 70 % des contacts se font par téléphone, de même que toute l'activité de fidélisation de leur clientèle, indispensable à la pérennité de leur activité.

¹ <http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/rapports/r0242.pdf>

² Étude du syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C) : <http://sp2c.org/wp-content/uploads/2015/10/CP-Etude-sectorielle-VF.pdf>

³ Idem

Le démarchage compte en particulier pour les opérateurs alternatifs dans les secteurs concurrentiels ou en voie de libéralisation. Dans le secteur des télécoms, il s'agit d'une condition indispensable au succès de l'industrialisation de la migration du cuivre vers la fibre optique dans des conditions concurrentielles équitables. Dans le secteur de l'énergie, au maintien du processus de libéralisation, dans le cadre du maintien de tarifs réglementés de l'électricité.

Outre, l'impact relatif au secteur d'activité du démarchage téléphonique, 17% de la population française est concernée par l'illectronisme selon l'Insee, une problématique que la crise sanitaire a accentué. Dès lors, le démarchage est essentiel afin de pallier à cette fracture numérique et sociale.

En préambule, l'Arcep rappelle que la loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale numérique en France l'habilite à 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.

Il est à noter que le rapport d'examen de la Commission de développement durable et dans le cadre des débats relatifs à cette loi que les sénateurs ont émis une réserve, notamment, qu'« ils craignent que le dispositif produise des effets indésirables pour les entreprises qui ont recours à des centrales d'appels pour des pratiques licites, comme la gestion des relations client. [...] 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 bord soient corrigés par voie réglementaire, comme le Gouvernement s'y est engagé ».

Cependant, malgré cette réserve émise ci-dessus, dans le cadre du projet de décision de modification du plan national de numérotation (ci-après "PNN"), l'Arcep n'en tient pas compte puisque qu'il est indiqué « le rétablissement des dispositions relatives aux systèmes automatisés abrogées par la décision n°2021-0532 de l'Autorité en date du 8 avril 2021 »⁴. Cette abrogation faisait pourtant suite à la décision du Conseil d'Etat en date du 12 février 2021⁵.

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 ?

Question 31. Que pensez-vous de la suppression de la catégorie des numéros mobiles authentifiés ?

i) L'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés (ci-après « SDA »)

a) Le projet de modification du PNN de l'ARCEP, est contraire aux dispositions de l'article 93 et de l'annexe I, E du code des communications électroniques européen.

⁴ Consultation publique relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.26.

⁵ Décision du Conseil d'Etat en date du 12 février 2021 : « L'émission d'appels par le biais de tels systèmes automatisés, correspondant pourtant à des activités produites par nos adhérents, aussi diverses qu'indispensables et vertueuses, telles que la relance de factures, le recouvrement de créances, la prise de rendez-vous médicaux mais aussi le suivi commercial et technique d'un contrat, le service après-vente de la mise en route d'une connexion internet, l'appel au don du sang etc., s'en trouvera nécessairement empêchée. Ce qui révèle, une fois encore, que les interdictions faites à l'utilisation de ces systèmes ne sont ni adéquates, ni proportionnées ».

Dans son projet de décision de modification du PNN, l'Arcep prévoit, à l'article 2.3, e), l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés (ci-après « SDA »), à compter du 1er juillet 2022.

L'autorité de régulation nationale ne peut établir un plan national de numérotation à des fins autres que celles mentionnées à l'article 93 du code des communications électroniques européen, qui, en substance et pour l'essentiel, ressortissent à des préoccupations de gestion efficace de cette ressource, et à l'annexe I, E du code européen des communications électroniques.

Le E de l'annexe I de cette directive recense en effet de manière « exhaustive » les conditions dont peuvent être assortis les droits d'utilisation des ressources de numérotation⁶.

Il est ainsi manifeste que l'ARCEP ne peut affecter des tranches de numérotation à des fins non prévues par l'annexe I, E, en assignant des ressources spécifiques au démarchage téléphonique manuel et au démarchage téléphonique par systèmes d'appel automatisé.

Ces mesures ont, par surcroît, manifestement pour effet de fragiliser le jeu concurrentiel dans les secteurs des communications électroniques et de vente au détail de services de fourniture d'électricité, en avantageant les opérateurs historiques dotés d'un grand nombre de moyens alternatifs à la télévente (réseau étendu de point de présence, démarchage à domicile, etc).

Ainsi, le projet de décision de modification du PNN viole manifestement l'article 93 ainsi que l'annexe I, E de la directive 2018/1972(UE) établissent un code des communications électroniques européen.

b) Un cadre législatif et réglementaire étoffé, et de plus en plus restrictif

⁶ Annexe I, E du code européen des communications électroniques :

- « 1. Désignation du service pour lequel le numéro est utilisé, y compris toute exigence liée à la fourniture de ce service et, pour éviter toute ambiguïté, principes de tarification et prix maximaux qui peuvent être appliqués dans la série de numéros concernée afin de garantir la protection des consommateurs conformément à l'article 3, paragraphe 2, point d).
2. Utilisation efficace et efficiente des ressources de numérotation, conformément à la présente directive.
3. Exigences concernant la portabilité du numéro, conformément à la présente directive.
4. Obligation de fournir, des informations destinées aux utilisateurs finaux sur la fourniture de services de renseignements téléphoniques accessibles au public aux fins de l'article 112.
5. Durée maximale, conformément à l'article 94, sous réserve de toute modification du plan national de numérotation.
6. Cession de droits à l'initiative du titulaire des droits et conditions applicables à la cession, conformément à la présente directive, y compris toute condition visant à rendre le droit d'utilisation d'un numéro contraignant pour toutes les entreprises auxquelles les droits sont cédés.
7. Redevances pour les droits d'utilisation, conformément à l'article 95.
8. Tout engagement pris lors d'une procédure de sélection concurrentielle ou comparative par l'entreprise ayant obtenu les droits d'utilisation.
9. Obligations au titre d'accords internationaux pertinents ayant trait à l'utilisation de numéros.
10. Obligations relatives à l'utilisation extraterritoriale de numéros au sein de l'Union afin de garantir le respect des règles en matière de protection des consommateurs et des autres règles concernant les numéros dans les États membres autres que celui de l'indicatif de pays. »

La [loi n° 2014-344 du 17 mars 2014](#) relative à la consommation, dite « loi Hamon » et son décret d'application n° 2016-884 du 29 juin 2016, ont renforcé les droits des consommateurs prospectés, les obligations d'information des professionnels, et le dispositif de lutte contre l'abus de faiblesse. Ils ont également créé une **liste d'opposition au démarchage téléphonique appelée Bloctel**, opérationnelle depuis le 1er juin 2016 ([articles L. 223-1 et suivants du code de la consommation](#)). Tout consommateur peut refuser d'être contacté à des fins de démarchage prospection pour une durée de trois ans.

Ce dispositif a été complété en 2020 par la [loi n°2020-901 du 24 juillet 2020](#) visant à encadrer le démarchage téléphonique et à prévenir les appels frauduleux, dite « loi Naegelen ».

Les articles [L.221-16 et L.221-17 du code de la consommation](#), ici non contestés, prévoient que le professionnel ou son prestataire qui contacte un consommateur par téléphone en vue de préparer ou conclure la vente d'un bien la fourniture d'un service **n'utilise pas de numéro masqué et indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci**.

Cette même loi a renforcé également l'obligation d'informer le consommateur quant à l'existence de Bloctel, et sa faculté à s'y inscrire. Tout contrat souscrit par un consommateur de services de communications électroniques devra inclure la faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L.223-1 du code de la consommation. Ainsi, L'article 1er de la loi ajoute un 10° bis à l'article L.224-30⁷ du code de la consommation.

La méconnaissance de ces obligations est sanctionnée pénalement ([article L. 242-16 du code de la consommation](#)).

L'article R. 223-6 du code de la consommation, pris pour l'application de cette loi, précise que le professionnel qui exerce, à titre habituel, une activité de démarchage téléphonique, saisit de manière régulière, et au moins une fois par mois, Bloctel, pour s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage. Le professionnel qui n'a qu'accessoirement recours au démarchage téléphonique consulte Bloctel avant toute campagne de démarchage. Lorsqu'une entreprise effectue une campagne de démarchage téléphonique pour une entreprise qui l'a mandatée, c'est le donneur d'ordres qui est responsable du respect de la réglementation en vigueur et doit s'acquitter des frais dus à Bloctel. Les professionnels qui vendent ou acquièrent des fichiers de numéros téléphoniques doivent également s'assurer que ces fichiers ont été expurgés des numéros inscrits sur Bloctel.

Enfin, des mesures de nature non réglementaire renforcent la professionnalisation du secteur, en particulier un label de Responsabilité Sociale initié en 2004 et une certification "NF service" (NF 345 - AFNOR) des centres de relation client. Les contrats avec les centres d'appel situés à l'étranger peuvent ainsi prescrire l'application de ces normes.

Les mesures énumérées ci-dessus ne sont pas contestées. Elles contribuent à la protection du consommateur de manière adaptée et proportionnée.

D'autres mesures sont venues réglementer la méthode d'émission des appels téléphonique à des fins de démarchage commercial.

La loi Naegelen précitée prévoit ainsi qu'un décret peut déterminer les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique.

⁷ Article L224-30 du code de la consommation :

« [...] Tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques comporte au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible [...] ».

10° bis La faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L223-1 du présent code ».

Un projet de décret, soumis à une consultation publique, dispose que « La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale, y compris celle visée à l'article L. 223-5, est autorisée du lundi au vendredi, de 9 heures à 12 heures 30 et de 13 heures 30 à 19 heures et le samedi, de 10 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures. Ces heures correspondent à celles du fuseau horaire du consommateur »⁸.

Par ailleurs, un Code de bonnes pratiques⁹ sera appliqué dans les relations contractuelles avec les centres d'appels dirigeant leurs sollicitations vers les consommateurs français et est appelée à être homologuée par décret pour devenir contraignante.

Il prévoit notamment :

- i) de limiter les désagréments des consommateurs notamment le phénomène de « décrochés dans le vide » ou de raccroché intempestif, en réalisant des paramétrages pertinents (mesure de temps entre décroché et prise de parole de l'appelant, non-rappel en mode automatisé des consommateurs qui ont raccroché en raison d'un temps trop long entre décroché et prise de parole de l'appelant).
- ii) d'interdire certaines pratiques, telles que l'envoi de messages renvoyant sur un serveur surtaxé, les appels à une seule sonnerie (ping calls), les appels présentant un numéro fortement surtaxé, les appels présentant un numéro usurpé (spoofing).

Il ressort de ce qui précède que la question des nuisances occasionnées par les systèmes d'appels automatisés de certains démarcheurs indéliçats, a déjà été solutionnée par les dispositions susmentionnées (Bloctel, décret, etc). Ce faisant, il apparaît excessif d'interdire l'utilisation par les systèmes d'appels automatisés de numéros territorialisés.

c) L'imprécision du projet de décision de modification du PNN

Dans son projet de modification du PNN, l'Arcep prévoit, à l'article 2.3,2. e), l'interdiction d'utiliser des numéros territorialisés comme identifiant de l'appelant pour des appels et messages émis par des systèmes d'appels automatisés (ci-après « SDA »), à compter du 1er juillet 2022.

A ce titre, l'Arcep émet des recommandations¹⁰.

⁸ Projet de décret :

« Toute sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale est interdite en dehors des jours et plages horaires fixés au premier alinéa, ainsi que le dimanche et les jours fériés du calendrier national. Toutefois, le professionnel ou une personne agissant pour son compte peut solliciter par voie téléphonique un consommateur en dehors de ces jours et de ces plages horaires s'il a obtenu le consentement exprès et préalable du consommateur et qu'il peut l'établir. »

« Il est interdit à un même professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher ou de tenter de démarcher téléphoniquement un même consommateur plus de quatre fois par mois ».

⁹ Code de bonnes pratiques déterminant les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique en cours d'élaboration par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF).

¹⁰ Consultation publique relative à l'établissement du plan national de numérotation et ses règles de gestion, p.13/64 Annexe 1 :

« Dans ce cadre, l'Autorité 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'envois de messages [...]. ».

L'Arcep ne précise pas les mesures attendues tant d'un point de vue technique et administratif. En effet, sans déterminer les moyens à mettre en œuvre de façon équitable par chacun des opérateurs, se pose la problématique d'une distorsion de concurrence entre les opérateurs, au détriment des entreprises bénéficiaires de leurs services. Les opérateurs sont désignés comme responsables d'une nouvelle obligation tant dans les moyens que dans les conséquences, autrement dit sanctions économiques, pour les professionnels bénéficiant ou pas des bonnes tranches de numéros ; alors même que de par leurs différences, de tailles, d'infrastructures technologiques, de possibilités d'investissement, de dépendance commerciale à l'outil téléphonique pour leur propre croissance... les opérateurs ne pourront que procéder différemment.

Il ressort de ce qui précède que la consultation à ce stade se révèle donc insuffisamment documentée et imprécise quant aux mesures à mettre en œuvre pour pouvoir émettre un avis éclairé

ii) Des modalités d'attribution et des conditions d'utilisation des numéros polyvalents authentifiés (ci-après « NPA »)

a) Des modalités d'attribution n'offrant aucune visibilité aux acteurs du secteur

Dans son projet de décision de modification du PNN, l'Arcep ne définit pas explicitement les modalités d'attribution des dits numéros. Ainsi, les acteurs du secteur ne disposent d'aucune visibilité relative aux modalités d'attributions des NPA. Au regard du nombre restreint de NPA, l'Arcep envisage-t-elle de limiter le nombre de NPA attribués par opérateur attributaire ? Le risque prédominant serait qu'un opérateur attributaire dispose d'une grande partie des NPA ayant pour conséquence de créer une distorsion de concurrence.

Cette situation entraînerait également une inflation du prix des numéros, avec des effets négatifs sur la concurrence et la liberté d'entreprendre.

Il est dès lors nécessaire que l'Arcep précise les modalités d'attribution des NPA en s'attachant à respecter le droit de la concurrence.

b) Des conditions d'utilisation des NPA infondées

Au terme de l'article 2.3.7 du projet de décision de modification du PNN, l'Arcep prévoit les conditions d'utilisation des NPA¹¹ à savoir que l'opérateur attributaire des NPA a l'obligation :

- de mettre en œuvre le mécanisme de vérification des NPA;
- de s'assurer que son client, affectataire des numéros, a donné son accord quant à l'utilisation des NPA affectés par des SDA.

¹¹ Article 2.3.7 du projet de décision de modification du PNN de l'Arcep, c) conditions d'utilisation :

« Les opérateurs exploitant des numéros polyvalents authentifiés mettent à disposition des autres opérateurs **un mécanisme leur permettant de s'assurer en temps réel et de façon automatisée, appel par appel et message par message**, que les conditions d'utilisation définies au 2.2.2a) pour l'utilisation de ces numéros polyvalents authentifiés en tant qu'identifiant d'appelant sont respectées. En particulier, ce mécanisme permet de **vérifier** que l'utilisation d'un NPA a reçu **l'accord explicite de l'affectataire** dudit numéro pour être utilisé en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît ».

« Les opérateurs qui permettent à leurs utilisateurs finals de présenter un NPA en tant qu'identifiant d'appelant pour émettre des appels ou messages doivent vérifier, pour chaque appel ou message émis, en utilisant le mécanisme de vérification mentionné et mis à disposition par l'opérateur exploitant ce numéro polyvalent authentifié, que l'affectataire dudit numéro a effectivement donné son accord pour une telle utilisation. Dans le cas contraire, il ne permet pas à l'utilisateur final d'émettre un appel ou un message en utilisant ce numéro comme identifiant d'appelant, même si le masquage de l'identifiant de l'appelant est appliqué à cet appel ou ce message ».

L'AFRC ne peut qu'être surprise des conditions d'utilisation prévues par l'Arcep qui ne sont qu'une reprise mot pour mot de l'obligation imposée aux opérateurs de mettre en place un mécanisme interopérable d'authentification des numéros issus du PNN de l'Arcep à compter du 25 juillet 2023. Il apparaît vraisemblable que le mécanisme prévu pour les NPA soit un double emploi avec le mécanisme de 2023. A ce titre, les dispositions prévues par l'Arcep vont au-delà du périmètre visé par la Loi Naegelen et sont dès lors infondées.

Compte tenu de ce qui précède, l'AFRC demande à l'Autorité de modifier le projet de décision en se limitant à un mécanisme de vérification a posteriori et non « en temps réel et de façon automatisée ».

iii) De la définition des systèmes automatisés d'appels

La définition des systèmes automatisés d'appels prévue par l'Arcep, qui n'exclut que les machines « émet[tant] les appels individuellement, sans parallélisation possible » (peut-on encore parler de système automatisé d'appels à ce stade), ne tient pas compte de l'esprit de la législation française et européenne.

Par le biais des opérateurs de communications électroniques, l'Arcep limite ainsi les possibilités pour les professionnels de souscrire certains numéros territorialisés dès lors qu'ils emploient un système automatisé d'appels ; cette réalité couvrant le démarchage téléphonique (déjà encadré par la Loi dite Naegelen du 25 juillet 2020) mais également d'autres activités d'émission d'appels (gestion de la relation client, SAV, appels techniques, prise de rendez-vous, ...).

iv) Le consentement du consommateur

L'article L34-5 du Code des Postes et des Communications Electroniques précise, avec l'interprétation du Conseil d'Etat à l'appui en 2017¹², que dès lors que le consentement du consommateur est exprimé, il n'est pas interdit de le prospector directement¹³ « *par un système automatisé de communications électroniques* ». Les catégories de numéros proposées correspondent à une interdiction implicite, par la mise en place d'un opt-in.

v) Une conversation de vive voix (de l'intervention humaine)

D'une part, 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 délibérations, la CNIL démontre que la définition retenue des systèmes automatisés d'appel, dans les différents domaines ¹⁴

dans lesquels cette technologie a vocation à être utilisée, à l'échelle européenne comme à l'échelle nationale, a toujours été à la faveur de l'exclusion de ceux permettant de déboucher sur une conversation de vive voix, pour la simple et bonne raison qu'une telle définition permet de ménager l'équilibre nécessaire entre l'impératif de protection des consommateurs contre les nuisances susceptibles d'être générées par lesdits automates et la compétitivité des entreprises lorsqu'elles effectuent de la prospection à l'aide de tels automates.

¹² CE, 7 juin 2017, Req. n° 408612

¹³ Article L34.5 du CPCE :

« Est interdite la prospection directe au moyen de système automatisé de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32, d'un télécopieur ou de courriers électroniques utilisant les coordonnées d'une personne physique, abonné ou utilisateur, qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à recevoir des prospections directes par ce moyen ».

¹⁴ Sourcer les délibérations CNIL

Il ressort de ce qui précède que l'interdiction du recours à la technologie des automates d'appel pour les cas où cette technologie permettrait de déboucher sur une conversation de vive voix, n'a pas été jugée nécessaire à la protection du consommateur.

D'autre part, au cours de l'examen de la loi du 15 novembre 2021, un amendement N°227 a été déposé 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. Un amendement similaire N°198 a été examiné visant également à distinguer les systèmes automatisés « *sans aucune intervention humaines* » des systèmes automatisés « *avec intervention humaine* » pour préserver l'environnement de travail des salariés qui émettent des appels en allégeant la pénibilité au travail.

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. **Or cette différenciation souhaitée par le législateur et en accord avec le droit européen n'est pas retenue dans le projet de décision de modification du PNN, dans une optique de dérogation.**

Enfin, dans le cadre des travaux parlementaires sur la loi n° 2020-901 du 25 juillet 2020 encadrant le démarchage téléphonique et les appels frauduleux, un article, visant à interdire l'utilisation de systèmes automatisés de prospection électronique aux fins de vérifier la présence d'un consommateur à son domicile ou la bonne attribution du numéro (« parallélisation » des appels) a été supprimé en séance publique à l'initiative du Gouvernement¹⁵ au motif qu'elle interdirait pratiquement tout appel par automate à partir de centres d'appels.

Il s'agirait donc de revenir à une définition non équivoque limitant les automates aux systèmes adressant des messages préenregistrés, et donc d'admettre que l'assistance d'une machine en centre d'appels n'est pas assimilable à l'utilisation d'un automate.

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 ?

vi) Des règles d'exception

Les règles d'exception à l'interdiction d'utilisation de numéros géographiques proposées n'ont également pas évolué depuis votre décision de 2018.

Si l'objectif du législateur est bien de lutter contre les appels frauduleux, les démarchages abusifs, ce qui passe notamment par une réglementation protectrice du consommateur, l'Arcep se focalise sur la

¹⁵ Selon Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État (séance du 6 décembre 2018) :

« Cet article interdit d'utiliser un système automatisé d'appel en vue de vérifier si un consommateur est présent à son domicile ou si un numéro téléphonique est toujours attribué. Le Gouvernement comprend le mécontentement des consommateurs qui, dans certains cas, après avoir décroché pour répondre à un appel téléphonique, se voient raccrocher au nez. Toutefois, il s'agit plutôt d'un dysfonctionnement du système automatisé dont l'objectif est de rendre plus efficace le démarchage téléphonique. En effet, l'appel est activé par un automate et ce n'est que dans un second temps, une fois la personne connectée, que l'appel bascule sur un opérateur ; cela permet de lui faire gagner du temps – il le consacre à conduire des conversations et non à passer des appels – et donc de rendre les centres d'appel plus efficaces et plus productifs. [...]. [Cette disposition] peut cependant être interprétée comme interdisant dans tous les cas l'appel par un automate effectué dans un centre d'appel. Son effet sur le secteur du démarchage téléphonique, comme je l'ai expliqué, serait désastreux. »

technique utilisée (les systèmes automatisés), indépendamment de l'activité concernée par leur utilisation.

En ce qui concerne le flux d'appels et messages sortants limité à 5 numéros différents sur une période de 30 jours, le critère apparaît **excessivement restrictif** quels que soit le secteur d'activité concerné et la taille d'entreprise. Ainsi, la presse, les sondages, l'assistance aux personnes, le caritatif... seront très impactés par cette condition d'exception dont on a du mal à déterminer le périmètre d'application et la justification, d'autant que les systèmes des terminaux de paiement ont un flux variable et proportionnel aux nombres de clients/fournisseurs et d'intermédiaires bancaires (798 établissements bancaires rien qu'en France d'après le rapport 2020 de l'ACPR¹⁶), rarement limité à 5 sur 30 jours.

Par ailleurs, les deux exceptions relatives à un taux de réception de message/appel inférieur à celui de l'émission par un même système ne correspondent pas à l'organisation réelle des entreprises, dont l'organisation interne spécialise leurs fonctions et systèmes entre ceux qui reçoivent et ceux qui émettent des communications, notamment par des formations spécialisées dédiées aux collaborateurs dont les compétences ne sont alors pas les mêmes. D'un point de vue technologique, un SVI reçoit la demande et l'adresse à la compétence disponible et adéquate.

Dans le même esprit, les professionnels employant des innovations faisant appel à l'intelligence artificielle vous confirmeraient qu'un entraîneur de chatbot ou qu'un voicebot (tel que celui utilisé pour la ligne d'information covid du gouvernement) gère plusieurs fils de conversation en parallèle à partir d'un même poste (même numéro), qu'ils peuvent réadresser à divers intervenants (différents numéros).

Enfin, l'assistance d'une machine à la composition de numéros de téléphone, utilisée notamment en centre d'appels, ne doit pas être considérée comme relevant d'un système automatisé d'appels et d'envois de messages tel que précisé supra.

vii) Des conséquences économiques et sociales d'une catégorisation de numéros limitée

Dès 2019, l'AFRC alertait l'Arcep avec les mots suivants :

« Dans un contexte national de questionnement d'amélioration du pouvoir d'achat, l'emploi de systèmes automatisés permet de faire perdurer une activité en journée pour joindre les clients disponibles en améliorant la productivité, de limiter ainsi les sollicitations en soirée, mais surtout la nécessaire optimisation des coûts pour rendre viable ces opérations vitales au commerce des entreprises, à moindre frais pour le consommateur final ».

A titre d'illustration relative aux emplois directs, 56 000 emplois sont dédiés au démarchage téléphonique en France, mais c'est sans compter sur les emplois indirects créés par la valeur relative au commerce, notamment pour les Marques pour lesquelles les prestataires déploient leurs compétences commerciales. Mais c'est également sans compter toutes les professions qui emploient le canal téléphonique et donc les systèmes automatisés d'appels à d'autres fins que la sollicitation commerciale, telles que les sondages, l'appel aux dons du sang, les activités caritatives, la prise de RDV de maintenance et SAV, la prise de RDV médical etc.

En ce qui concerne les emplois indirects, le système d'opt-in induit par l'interdiction d'affichage de numéros connus, car territorialisés par le consommateur et l'interdiction d'outil de productivité permettant de réaliser l'activité en France, nous pouvons citer l'exemple du recouvrement de créances. 25 % des défaillances d'entreprise sont dus à des retards ou à des défauts de paiement, ce qui représente environ 300 000 emplois menacés. Or, les professionnels du recouvrement de créances permettent de

¹⁶ Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, Rapport XXXXX

recouvrer 90% des cas à l'amiable principalement par téléphone en cas d'impayés, car près de 9 entreprises débitrices sur 10 et plus de 8 particuliers débiteurs sur 10 sont en réalité solvables¹⁷ ;

L'Arcep notera que les pratiques de protection du consommateur dans les autres pays européens ne se fondent pas sur des plans de numérotation limitant des tranches de numéros et se limitent à requérir l'affichage d'un numéro permettant d'identifier le professionnel pour le compte duquel l'appel est émis.

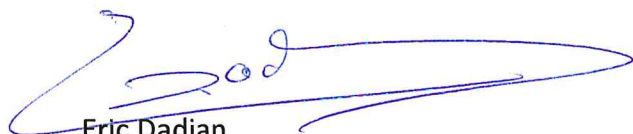
En outre, ce nouveau plan de numérotation entraînera une inflation du prix des numéros, avec des effets négatifs sur la concurrence et la liberté d'entreprendre. Cette limitation des numéros devrait s'accompagner d'un mécanisme de régulation de ces prix.

viii) Délai d'application

Compte tenu des imprécisions demeurant dans la rédaction soumise à la consultation publique et des impacts potentiels de cette décision, afin de permettre aux professionnels d'effectuer les changements techniques et contractuels nécessaires, nous demandons un *moratoire jusqu'à la mise en œuvre d'un mécanisme interopérable d'authentification des numéros par les opérateurs prévus au 25 juillet 2023*.

En conclusion, l'AFRC et ses membres souhaitent réaffirmer qu'ils partagent pleinement la volonté de votre Autorité de renforcer la protection des utilisateurs pour lutter contre les pratiques frauduleuses (en évinçant de manière radicale les acteurs déloyaux qui les pratiquent). *Cet assainissement des dernières pratiques frauduleuses s'opérera par la mise en œuvre du décret de la DGCCRF déterminant les jours, horaires et fréquence de prospection commerciale par voie téléphonique, du code de bonnes pratiques de la profession élaboré par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF), ainsi que par la mise en œuvre du dispositif d'authentification des numéros annoncé pour l'été 2023 lequel permettra d'identifier et de sanctionner les derniers fautifs. Il est en effet indispensable de prévoir un dispositif équilibré, protecteur des utilisateurs tout en tenant compte des intérêts des acteurs économiques responsables (donneurs d'ordre et sous-traitants).*

Restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.



Eric Dadian

Président

AFRC

143 avenue du Général de Gaulle

92200 Neuilly sur Seine

Tel : 06 08 28 86 46

A propos de l'AFRC

L'AFRC au cœur de l'Expérience Client, créée en 1998, est la plus grande communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'Expérience Client et de l'Engagement Collaborateur. En 2022, la communauté compte plus de 3 500 membres et 300 entreprises issues de 22 secteurs d'activité. Plus d'informations sur <http://www.afrc.org/>.

¹⁷ Source FIGEC à citer