

**CONSULTATION PUBLIQUE DE L'ARCEP
SUR L'ETABLISSEMENT DU PLAN
NATIONAL DE NUMÉROTATION
ET DE SES RÈGLES DE
FONCTIONNEMENT**

OBSERVATIONS DU MEDEF

À titre liminaire, le MEDEF rappelle qu'il condamne fermement les pratiques téléphoniques frauduleuses visant à abuser des utilisateurs et qu'il partage pleinement les objectifs attendus des recommandations de l'ARCEP. Ces pratiques, qui sont le fait d'un faible nombre d'acteurs peu vertueux, entachent de nombreux secteurs d'activités et participent à accroître la méfiance envers des professionnels respectueux des consommateurs, en conformité avec la réglementation et cherchant à satisfaire et à conserver la confiance de ses clients consommateurs. Force est néanmoins de constater que les moyens utilisés par l'ARCEP pour y parvenir soulèvent de nombreuses critiques de la part des professionnels, tous secteurs concernés confondus.

Le MEDEF partage, au même titre que l'ARCEP, la volonté de lutter contre les pratiques peu vertueuses voire illégales liées à l'utilisation de ressources en numérotation. Néanmoins, les solutions proposées par l'ARCEP auront pour conséquence de réguler d'autres acteurs économiques que celui des communications électroniques et des postes, ce qui est contestable. En outre, si l'ARCEP a toute compétence pour lutter contre l'usurpation des numéros, il apparaît cependant inopportun d'imposer un principe général d'interdiction pour encadrer et contraindre les appels émis par l'intermédiaire de systèmes automatisés.

L'ARCEP consulte à présent sur le nouveau projet de décision modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion. Dans un objectif de cohérence et de respect de l'esprit du législateur, certaines dispositions du plan de numérotation objet de la consultation publique, méritent, d'être clarifiées et simplifiées. Compte tenu de la diversité et de la spécificité des questions posées, le mouvement des entreprises de France ne répondra pas à l'entière de cette consultation. Il apportera sa contribution dans le cadre des questions 30 et 32.

Propos liminaires :

La loi n°2021-1485 du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale numérique en France confère à l'ARCEP (article 24) 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. L'objectif de ce dispositif est de lutter contre les appels de prospection commerciale frauduleux et de réguler des pratiques telles que le « spoofing » grâce à l'encadrement des appels émis par les automates d'appels.

Dans le rapport d'examen de la Commission de développement durable et dans le cadre des débats parlementaires, les sénateurs ont notamment indiqué craindre « *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* ». Ils ont par ailleurs ajouté que « *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* ». Enfin, ils ont précisé que l'article 24 « *visé 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.* ».

Dans le cadre du projet de plan de numérotation, l'ARCEP doit impérativement tenir compte de ces réserves exprimées par le législateur. L'ARCEP qui prône pour « le rétablissement des dispositions relatives aux systèmes automatisés abrogées par la décision n°2021-0532 de l'Autorité en date du 8 avril 2021 » doit donc nécessairement revenir sur cette position et tenir aussi compte de la décision du Conseil d'État du 12 février 2021.

➤ **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 ?**

À titre liminaire, le MEDEF soulève les risques de distorsion de concurrence entre opérateurs. En effet, les opérateurs sont désignés comme responsables d'une nouvelle obligation tant dans les moyens que dans les conséquences. Or, par leurs différences de tailles, d'infrastructures technologiques, de possibilités d'investissement, de dépendance commerciale à l'outil téléphonique pour leur propre croissance, etc. ils ne pourront que procéder différemment. Il apparaît de ce fait nécessaire de déterminer les moyens à mettre en œuvre de façon équitable par chacun des opérateurs.

Dans le cadre de l'adoption de la loi précisée sur l'empreinte environnementale du numérique, les parlementaires ont émis de nombreuses réserves (cf. supra). Malgré ces dernières, le MEDEF constate que 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**. Cette proposition s'inscrit contre la volonté du législateur.

L'ARCEP rétablit ainsi 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.

Bien que MEDEF partage la volonté de l'ARCEP de contribuer à la lutte contre les appels frauduleux, les mesures d'encadrement envisagées visant les appels et les messages émis des systèmes d'appels automatisés apparaissent **disproportionnées par rapport à l'objectif poursuivi**. Si une telle mesure devait être adoptée, elle aurait des conséquences qui iraient au-delà du simple encadrement des pratiques frauduleuses. Elle aurait des conséquences sur l'activité de nombreuses entreprises qui recourent légitimement à des systèmes automatisés d'appels notamment en raison du fait que l'ARCEP ne prend pas en compte dans sa réflexion l'objet des appels passés mais uniquement le mode d'appel utilisé.

De fait, de nombreux professionnels qui utilisent le dispositif industrialisé des systèmes d'appels automatisés pour réaliser des appels de masse dans le cadre de relations clients, de la gestion de contrat en cours ou de contentieux, de recouvrement amiable de créance, etc. se verraient économiquement lourdement impactés. En effet, tous les appels émis par ces mêmes systèmes automatisés seraient identifiés avec certaines catégories d'identifiants sortant (en 09 ou 07) alors même que ces appels ne sont pas des appels frauduleux. Le taux de décroché s'en trouvera fortement diminué. Nous rappelons que le **recours par les professionnels à des systèmes automatisés d'appels est adapté à une gestion de volume important d'appels sortants**. Il vise un objectif économique de rentabilité mais aussi à alléger, simplifier et rendre moins difficile le travail de téléconseillers. L'un des objectifs du recours à ce mode de gestion industriel est donc d'améliorer la qualité de vie au travail de nombreux salariés.

Contrairement aux idées reçues, le recours à ce système ne nuit pas au client qui a, dans 98% des cas, directement un conseiller (personne humaine) au téléphone. En effet, dans seulement 2% des cas, le temps d'attente pour un client se situe entre 1 à 5 secondes. Par ailleurs, les programmations font en sorte que les systèmes d'appels stoppent systématiquement la numérotation dès que tous les conseillers sont indisponibles.

Par ailleurs, nous comprenons que la volonté de l'ARCEP est également de permettre à un consommateur d'identifier un appel de prospection commerciale alors même que celui-ci aurait été émis dans le respect de la réglementation (Bloctel) et que le législateur a déjà légiféré dans ce domaine dans le cadre de la loi du 24 juillet 2020. L'ARCEP se substitue ainsi au législateur.

De manière plus concrète les effets pervers d'une telle mesure seraient notamment les suivants :

- Une baisse notable d'efficacité des relations clients,
- Un engagement financier plus important pour tous les professionnels, quels qu'ils soient, même ceux qui ne réalisent pas de la prospection commerciale par téléphone.
- Une baisse de l'accompagnement amiable des personnes débitrices en situation de fragilité financière dans la mesure où les professionnels dans l'incapacité de les joindre n'auraient pas d'autre choix que de recourir à un huissier de justice ou encore à engager des actions judiciaires de recouvrement. Selon les secteurs, plus de la moitié des cas seraient concernés.

- Un impact sur les campagnes de santé publiques, les instituts de sondages, etc., dans la mesure où compte tenu du nombre d'appels passés, les campagnes passent par des systèmes automatisés. À titre d'exemple, nous pouvons citer les campagnes de don de sang.

Concernant les numéros polyvalents authentifiés

Trois exceptions au principe d'interdiction sont prévues relativement au volume de trafic émis et reçu par la consultation publique de l'ARCEP, mais aucune d'entre elles ne peut s'appliquer aux appels légitimes émis au moyen de systèmes automatisés d'appel par les professionnels pour la gestion de leurs contrats.

En outre, nous avons noté avec satisfaction que la catégorie des numéros « polyvalents authentifiés » fait également l'objet d'une dérogation à cette interdiction. 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.

Afin d'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 proposons 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**. La rédaction suivante pourrait être retenue :

« 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.**

➤ **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 ?**

Trois exceptions 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. L'exception 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 la plupart des professionnels, le système prédictif.

En revanche, seule la dérogation qui concerne les « numéros polyvalents authentifiés » peut s'appliquer aux appels légitimes émis par les professionnels pour la gestion de leurs contrats. Néanmoins, ceci devrait être clairement précisé, sans aucune exception notamment du fait des caractéristiques du flux des appels.

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. Il apparaît de ce fait nécessaire, comme mentionné ci-dessous, 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 du 24 juillet 2020 ne sont pas mis en place par les opérateurs avant cette date.

➤ **Délai d'application**

Comme le prévoit la loi du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, les dispositifs d'authentification ne seront opérants qu'à compter du 25 juillet 2023. Afin de permettre aux opérateurs d'effectuer les changements techniques et contractuels nécessaires, le MEDFEF souhaiterait que la date d'entrée en vigueur des dispositions 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. Cette demande de report qui nous semble réaliste, se justifie par ailleurs par les imprécisions qui demeurent dans la rédaction soumise à la consultation publique et les impacts potentiels de cette décision.
