

Consultation publique du 23 juillet au 26 septembre 2025 sur la modification du plan national de numérotation et de ses règles de gestion

Réponses libres

Les contributions suivantes proviennent de consommateurs ou d'entreprises, *via* le formulaire du site de l'Arcep prévu à cet effet. Afin de préserver leur anonymat, les informations personnelles (par exemple nom, prénom, numéro de téléphone, localisation...) ont été retirées et remplacées par [xxx]. À l'exception de ces éléments, les contributions ont été restituées telles quelles.

« Abonné chez Orange leur système de blocage marche plutôt bien, je n'ai que 2 ou 3 appels maxi par jour
Mais depuis que la législation a été durcie je reçois maintenant ces appels indésirables venant de pays d'Europe.
Belgique Danemark etc.
Pourrez vous lutter contre ces appels extérieurs de l'étranger qui augmentent.
Orange cependant les signalé comme probablement devant être bloqués.
Merci »

PC

« C'est un premier pas ; j'espère que les "conseillers Microsoft" et autres francs escrocs seront touchés par les mesures prises.
Je milite néanmoins pour le rétablissement de la roue et du bûcher.
Remerciements cordiaux pour votre action. »

MLC

« Bonjour,

Je continue d'être importuné par de nombreux appels émanant de numéros de mobiles français débutant par 06 ou 07 (très rarement des fixes), souvent sous forme d'appels uniques, la plupart du temps raccrochés immédiatement sans présentation. Je suppose donc qu'il s'agit d'usurpations de numéros. Malgré mon inscription à Bloctel et mes signalements aux services dédiés, ces appels incessants perdurent. Cependant, la fréquence a nettement diminué, passant de quelques appels par jour à seulement quelques-uns par semaine.

Malheureusement, l'impact a été considérable, et, excédé, j'ai été contraint de filtrer les appels entrants alors même que je suis en recherche active d'emploi. Ces entreprises, généralement liées aux économies d'énergie et se présentant comme mandatées par l'État avec un ton menaçant, n'ont ni foi ni loi. Elles devraient être sévèrement sanctionnées et, à défaut, facilement empêchées de poursuivre leurs pratiques abusives.


Cordialement, »

XP

« Bonne initiative »

PB

« Trop d'appels (06 ou 07 et 04) proposant prime RENOVA, fournisseur d'énergie ou plan d'épargne) me parviennent quotidiennement.
Effectivement un numéro unique de type 99 99 99 99 serait une excellente solution ! »

<p style="text-align: right;">PR</p> <p>« Dans son projet de décision modifiant le plan national de numérotation, l'Arcep propose de créer une catégorie de numéros pour les appels et messages concourant à un objectif d'intérêt général émis par des systèmes automatisés, qui ne pourront être affectées qu'à des organisations dont la liste est fixée par un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et des communications électroniques, et en définit les conditions d'utilisation.</p> <p>Il conviendra:</p> <p>1/ Si certaines des organisations agréées à ce titre pourront émettre des appels et messages automatisés concourant à un objectif d'intérêt général à visée commerciale, il conviendra de créer deux catégories de numéros, l'une pour les visées non commerciales et l'autre pour les visées commerciales, afin de permettre au consommateur de les distinguer</p> <p>2/ Dans leur définition des conditions d'utilisation, l'Arcep devra prévoir une procédure de consentement préalable explicite des consommateurs susceptibles d'être appelés ou de recevoir des messages desdites organisations, sauf pour ce qui est d'appels ou de messages d'urgence en matière de sécurité civile. »</p> <p style="text-align: right;">ES</p>	<p style="text-align: right;">SD</p>
<p>« Nous souhaitons participer à cette consultation publique »</p> <p>« Bonjour,</p> <p>Orange met à disposition de tous (même ceux qui ne sont pas abonnés chez eux) une application, donc pour les mobiles) qui permet à chaque utilisateur de signaler un numéro d'appel non souhaité (démarchage téléphonique). Ce qui permet d'avoir un visuel nous avertissant d'un numéro déjà signalé et la raison de l'appel. Très visuel, très pratique, on peut alors sur le téléphone bloquer le numéro. Une gestion officielle permettrait de bloquer les appels avant qu'ils arrivent (et le déblocage se ferait après enquête si nécessaire) et de l'étendre alors au téléphone fixe en bloquant le numéro avant appel à partir d'un nombre important de signalement. »</p> <p style="text-align: right;">MJ</p>	<p style="text-align: right;">JJG</p>
<p>« Je pense que votre proposition est une bonne idée et je l'approuve.</p> <p>Les appels pub/arnaque sont devenus une nuisance, l'inscription à bloctel réduit un peu le nombre mais reste globalement inefficace.</p> <p>Il faut donc trouver une nouvelle parade et celle que vous proposez me semble pertinente.</p> <p>En espérant que cela aboutisse. »</p> <p>« Madame, Monsieur,</p> <p>Dans le cadre de votre consultation publique sur l'évolution du plan national de numérotation, je souhaite proposer une alternative graduée à la mesure d'affichage systématique du numéro "99 99 99 99 99" pour les appels mobiles français non authentifiés en provenance de l'étranger.</p> <p>Cette mesure, bien que compréhensible dans une logique de lutte contre la fraude, peut involontairement entraîner :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une exposition indirecte de la situation géographique de l'appelant (notamment lorsqu'il est en itinérance à l'étranger), • une stigmatisation d'appels pourtant légitimes, • une confusion chez les destinataires. <p>Afin de concilier sécurité des communications, protection de la vie privée, et continuité du service, je propose la mise en place d'un serveur vocal d'identification automatique accessible en amont de la mise en relation.</p> <p> Fonctionnement suggéré :</p>	

<p><i>Lorsqu'un appel entrant ne peut pas être authentifié :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Il est temporairement redirigé vers un serveur vocal sécurisé, hébergé par l'opérateur ou mutualisé.</i> <i>2. Un message pédagogique est diffusé à l'appelant :</i> <i>« Bonjour, ce message ne vous sera pas facturé. Afin de garantir la sécurité et l'authentification de votre communication, l'opérateur procède à une vérification technique. Merci de patienter. »</i> <i>3. Pendant quelques secondes, une tentative d'authentification alternative est effectuée (identifiant SIM, empreinte réseau, validation inter-opérateurs).</i> <i>4. En cas de réussite, l'appel est acheminé normalement avec le numéro réel.</i> <i>5. En cas d'échec, le numéro "99 99 99 99 99" est alors affiché en ultime recours, avec éventuellement un message d'information à l'appelé.</i> <p><i>Ce mécanisme serait neutre pour l'utilisateur, techniquement réalisable, et permettrait de protéger la confidentialité sans sacrifier la sécurité.</i></p> <p><i>Je vous remercie pour votre engagement à réguler les communications électroniques dans le respect des libertés individuelles.</i></p> <p><i>Bien cordialement, A[xxx] Citoyenne résidant en France »</i></p>		AP
<p><i>« Mon numéro portable est utilisé par des spammeurs arnaqueurs pour appeler d'autres gens, qui me rappellent ensuite, mécontents ! Le mécanisme MAN de la loi Naegelen n'est toujours pas en place chez Orange, qui me répondent qu'ils y travaillent ! Alors OUI, le 99 est une bonne solution. Merci. »</i></p>		JFB
<p><i>« Bonjour, Je suis pour une mise en place de l'affichage du numéro 99 99 99 99 99 lors de la réception d'appels de démarchages frauduleux afin de pouvoir décrocher sans doute d'être démarchés. »</i></p>		NR
<p><i>« Je suis d'accord pour toutes les propositions faites par l'ACERP et surtout le 99 99 99 99 99 »</i></p>		JL
<p><i>« Bonjour, j'aimerais participer à cette enquête car ce problème est devenue majeur pour notre entreprise, nous avons autant d'appels de marcheur que d'appels de nos clients. Cela nous fait perdre un temps précieux et est préjudiciable pour le bon fonctionnement de notre entreprise. »</i></p>		JT
<p><i>« Bonjour, Je valide l'affichage du numéro 99 99 99 99 99 lors de la réception d'appels de démarchages frauduleux. Cordialement O[xxx] J[xxx] »</i></p>		OJ
<p><i>« Bonjour, nous sommes contre ce projet d'évolution du plan national de numérotation et de ses règles de gestion (23 juillet 2025), car cela aurait pour conséquence un manque de concurrence sur le marché, du fait des coûts et contraintes pour les petits opérateurs. »</i></p>		Hexatel
<p><i>« Bonjour</i></p>		

*Tout cela, c'est ajouter des charges et des complications supplémentaires sur un marché à faible marge.
C'est tout bonnement impossible et non entendable.
Merci »*

D3 Telecom

*« Bonjour,
Encore un nouveau texte qui risque ne risque pas mais à coup sûr tuera les petits opérateurs. Il s'agit de nouvelles dispositions très discriminatoires et qui n'arrange comme toujours que les grosses entreprises.
Ce texte n'est nullement une nécessité.
Je vous demande donc de faire machine dans le but de préserver des emplois. »*

Smart Kids

« Notre société n'est pas favorable aux évolutions proposées. »

Sybord

*« Bonjour,

J'ai pris connaissance de cette consultation et je souhaite marquer mon opposition à ces évolutions. Les obligations envisagées (gestion directe des blocs de numéros, adhésions obligatoires à l'APNF et à l'EGP, contraintes financières et administratives) représentent une charge disproportionnée pour les opérateurs de taille modeste dont je fais partie.
Elles créeraient un désavantage concurrentiel majeur en réservant de fait l'accès au marché aux acteurs les plus importants.
Cordialement, »*

6Themes-Info

« Réponse à la question 19 du chapitre 7, à savoir l'interdiction de la fourniture de numéro directement par les Opérateurs. Cela complexifie et augmente le coût d'utilisation des services mobile. »

Revtelecom Group

« Secteur concerné : les SRT - renseignements téléphoniques

Dans un contexte de forte baisse des volumes qui va entraîner la disparition des acteurs « historiques » du secteur à court terme, nous formulons les propositions suivantes afin d'envisager une continuité de nos services :

*1. Création d'un palier tarifaire à 5 € TTC par appel pour les appels vers les numéros SVA
Justification : Les services vocaux à valeur ajoutée, notamment les services de renseignements, méritent un cadre tarifaire cohérent avec les SMS+, qui disposent déjà d'un palier à 5 € TTC.
Ce tarif est :*

- Reconnu par les consommateurs, donc facile à comprendre.*
 - Adapté à des services premium, à forte valeur ajoutée.*
 - Fixe, pour éviter les dérives des tarifs à la minute ou à la durée en général.*
 - En adéquation avec l'inflation ayant touché tous les services auxquels nous faisons appel (telecom, data, techniques) ces trois dernières années, alors que nos tarifs n'ont pas changé*
- Notre demande : Instaurer un palier tarifaire unique à 5 € TTC pour les appels vers les numéros SVA, en cohérence avec les pratiques du marché SMS.*

*2. Réduction du taux des "peines et soins" prélevés par les opérateurs
Constat : Le taux actuel de 25 % du chiffre d'affaires généré par les numéros SVA constitue une charge disproportionnée, qui freine l'innovation et la viabilité économique des services vocaux.
Effets négatifs :*

- Compression des marges des opérateurs de services.*

- Découragement de l'investissement dans des services enrichis.
- Distorsion de concurrence entre canaux (voix vs. digital).

Notre demande : Réduire significativement ce taux, ou instaurer un plafond raisonnable, afin de favoriser un écosystème plus équilibré et compétitif.

3. Suppression ou réduction de la taxe annuelle de 40 000 € imposée par l'ARCEP aux opérateurs 118

Contexte : Cette taxe représente une barrière à l'entrée et une charge fixe lourde, particulièrement pour les acteurs indépendants.

Arguments :

- Effet immédiat à venir : la disparition de deux des quatre acteurs « historiques » du secteur, donc du produit même de la taxe !
- Inéquité vis-à-vis d'autres segments du plan de numérotation.
- Impact négatif sur la diversité des services proposés.
- Frein à l'innovation et à la modernisation des services vocaux.

Notre demande : Supprimer cette taxe ou, à défaut, la réduire de manière significative, en tenant compte du chiffre d'affaires réel des opérateurs concernés. »

118 218 Le Numéro

« Question 1 : Avez-vous des commentaires relatifs à la création de catégories des numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général, et aux conditions d'attribution, de renouvellement et d'utilisation qui s'y rapportent ?

La décision du Conseil d'Etat du 21 février 2021 visait à : "annuler pour excès de pouvoir [le plan de numérotation de 2018] en tant qu'[il] définit les systèmes automatisés d'appel et d'envoi de messages SMS/MMS comme les systèmes émettant des appels ou des SMS/MMS de manière automatique vers plusieurs destinataires conformément aux instructions établies pour ces systèmes et qu'elle interdit, [...] l'utilisation, par les systèmes automatisés d'appel, des numéros mobiles à compter du 1er août 2019 et des numéros polyvalents ou géographiques à compter du 1er janvier 2021".

La Loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France dite « Chaise » a rendu obligatoire la mise en place de l'authentification et avait pour viser selon ses auteurs, à « orienter le comportement de tous les acteurs du numérique, qu'il s'agisse des consommateurs, des professionnels du secteur ou encore des acteurs publics, afin de garantir le développement d'une économie numérique sobre et responsable. » Les sénateurs dans leur rapport et dans l'hémicycle ont toutefois souligné l'impact de l'article 15 autorisant l'ARCEP à catégoriser l'attribution des numéros selon l'utilisation des systèmes automatisés d'appels pour les professionnels, et appelé Monsieur le Ministre Cédric O' et l'ARCEP à les entendre dans son application. Malheureusement, nous n'avons pu que constater qu'en 2025 les professionnels que nous représentons n'ont toujours pas été reçus.

Plutôt que de finaliser le projet MAN (Mécanisme d'Authentification des Numéros) qui permettait la vérification et l'authentification de tous les numéros, l'ARCEP a fait le choix de contrevenir à la décision du Conseil d'Etat en créant une catégorie : les Numéros Polyvalents Vérifiés (NPV), dont le critère d'attribution dépendant de l'outil de production et non de la finalité éventuelle, les Systèmes Automatisés d'Appels (SAM). Et ce, plutôt que tous les numéros deviennent authentifiés, malgré l'intérêt manifeste pour les concitoyens français dans la lutte contre les margoulin.

Sans surprise, l'impact prévisible a été démontré par le manque de joignabilité induit par les NPV qui ont été à tort catégoriser comme « spams » par les associations de consommateurs et les applications de blocage. Les conséquences de ce choix ont été des « effets de bord » empêchant des utilisateurs de systèmes automatisés légitimes et respectueux des consommateurs de tous secteurs d'activité (caritatif, secteur public, sondage, recouvrement de créances...). de faire leur métier dans le respect de l'ensemble des règles qui leur sont applicables.

Depuis, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 dite Naegelen interdit notamment le démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, et elle limite le cross-sell. Avec son décret d'application de Mars 2023, cela a réduit de façon considérable les volumes d'appels liés au démarchage téléphonique qu'on comptabilise 27% de baisse moyenne des appels composés, soit un impact sur le marché français de 80 à 100 millions d'appels mensuels en moins – l'objectif écologique de la loi dite Chaize est donc de fait atteint, sans compter sur la nouvelle loi dite Cazenave n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques, qui réduira également drastiquement les flux avec l'interdiction totale des appels non sollicités.

Aujourd'hui, les secteurs d'intérêt général, tel que le recouvrement de créances, le caritatif, les sondages, la presse, la sécurité domestique ont obtenu pour toutes les raisons précédentes, dans le cadre de la loi dite Cazenave, de bénéficier d'une exemption de NPV. Ce que vous proposez dans votre proposition est de leur créer une nouvelle catégorie encore plus identifiable : les numéros polyvalents pour les appels et messages d'intérêt général (NPAMIG). Si les applications de filtrage (Hiya, Google Telephone, Orange Téléphone, ...) traitent les NPAMIG comme les NPV, le taux de décroché des appels présentant les NPAMIG s'écroulera en une demi-journée comme celui des appels présentant des NPV alors même qu'il s'agit de missions d'intérêt général.

La question de l'encadrement de ces applications se pose alors avec une acuité accrue pour respecter l'esprit du législateur tel que défini par M. Olivier Rietmann, rapporteur pour le Sénat à la commission mixte paritaire qui a abouti à l'adoption de la loi.

Par ailleurs, vous proposez que l'attribution des NPAMIG se fasse par bloc de 1000 numéros, avec la condition d'attribution suivante : « Le demandeur doit être en mesure d'apporter, spontanément ou sur demande, les éléments justifiant qu'il satisfait ces critères d'éligibilité :

- un rapport spécifique qui précise l'organisation affectataire de chaque numéro (cf. 3.1.3 de l'annexe 2) ;
- ou, à défaut, la preuve d'un contrat pour la fourniture de services de communications électroniques conclu avec une des organisations affectataires, de négociation commerciale avec l'une d'entre elles, ou de toute autre preuve pertinente. »

Une question demeure : est-ce un contrôle initial sans suite, ou une vérification à fournir lors de l'affectation de chaque numéro. Dans le premier cas, une telle vérification sera sans effet. Dans le second, il s'agit d'une annuaire inversé des NPAMIG. Si le RGPD le permet, cette white-list pourrait être utile, à condition de la publier et d'en faire une communication positive auprès du grand public, des associations de consommateurs et des applications de blocage. L'ARCEP contribuerait ainsi à une valorisation positive de ces numéros, ce qu'elle aurait dû faire pour les NPV et peut encore.

Trois solutions de portée décroissante demeurent selon nous :

- la suppression des NPV au profit des NPA initialement pensés, maintenant que le projet MAN est abouti et que le législateur a réduit les volumes d'appels de prospection commerciale avec la loi dite Naegelen de 2021 et la loi dite Cazenave de 2025.
- l'exemption de NPV et de NPAMIG pour les secteurs d'intérêt général qui seront déterminés dans l'arrêté ministériel.
- l'encadrement des applications de blocage qui devrait valoriser les utilisateurs de NPV et NPAMIG comme acteurs vertueux plutôt que l'inverse.

Question 2 : Que pensez-vous des règles d'altération du numéro d'appelant proposé par l'ARCEP lorsque les opérateurs n'ont pas la possibilité de s'assurer de l'authenticité du numéro d'appelant mobile présenté lors d'un appel arrivant sur leurs interconnexions internationales entrantes ? /

Question 3 : Que pensez-vous de la valeur « 99 99 99 99 » de l'identifiant d'appelant banalisé proposée par l'ARCEP ? L'utilisation de cette valeur présenterait-elle des difficultés techniques ? /

Question 4 : Que pensez-vous de la recommandation formulée par l'ARCEP d'altérer le numéro d'appelant (avec la valeur « 99 99 99 99 ») pour les situations dans lesquelles les opérateurs ne

seraient pas en mesure de retransmettre les informations d'authentification apposée dans la signalisation de l'appel, afin d'éviter toute usurpation ?

Pouvoir alerter le destinataire de l'appel sur le fait que le numéro ne peut être identifié car venant de l'étranger ou transitant par des systèmes complexes de téléphonie peut être une idée intéressante. Néanmoins, transformer tous ces numéros seul 99 99 99 99 99 ne permet pas au destinataire de faire le tri des « bons appel » des « mauvais appels » ni de discerner si un numéro est récurrent et donc de nature particulièrement malveillante.

Aussi, nous suggérons de garder le numéro de départ en lui ajoutant au début un préfixe du type 99 ou autre pour donner la possibilité au destinataire d'être en alerte et de pouvoir repérer soit qu'un numéro est valide car il en connaît l'appelant soit de repérer les numéros qui nécessitent de sa part un signalement.

Question 6 : Que pensez-vous de l'interdiction proposée par l'ARCEP de toute délégation d'affichage portant sur un numéro mobile ?

Un utilisateur final devrait pouvoir passer des appels depuis un de ses numéros quelque soit le canal technique utilisé (ligne fixe ou mobile). Sinon comment profiter des apports des communications unifiées, comme l'utilisation indifférente de son fixe ou de son mobile, et le suivi des appels depuis ou vers l'un ou l'autre de manière indifférenciée ? Il n'est pas logique de lier un numéro attribué à une technologie d'acheminement ou un terminal d'appel particulier. Ça ne va pas dans le sens de l'avancée des technologies et d'une simplification des usages.

Un exemple est l'enregistrement des appels depuis le mobile d'un professionnel. Cette fonction est effectuée via des systèmes connectés sur des lignes fixes. Si l'appel ne peut plus être acheminé via une ligne fixe, alors l'enregistrement et l'accès à ces enregistrements ne peuvent se faire. Cela ne va pas dans le sens de la protection du consommateur (ni du professionnel d'ailleurs).

L'enregistrement des appels protège les deux interlocuteurs en cas de dérapage de l'un ou de l'autre des interlocuteurs par exemple, d'autant qu'il est obligatoire dans certains secteurs (code des Assurances par exemple).

Question 7 : Que pensez-vous de l'application d'un délai de réaffectation d'un numéro à un utilisateur finale, lorsque ce numéro a été résilié à l'initiative d'un opérateur, qui soit compris entre 45 et 120 jour ?

Les applications de filtrage citées dans notre réponse à la question 1 désignent comme possiblement malveillants, démarchage téléphoniques, spams les NPV pour une durée de 7 mois en moyenne. Rendre obligatoire le délai de réaffectation à une durée inférieure à celle appliquée par ces applications revient à vendre un numéro qui ne sera pas décroché car mal catégorisé. »

SP2C