

Consultation ARCEP du 23 juillet 2025

Réponses pour le compte de la société Spacinov SAS

12 Septembre 2025

Question 1

La définition d'une plage de numéros spécifiques présente un problème : bien que l'usage correspondant soit légitime, il est probable que certains particuliers vindicatifs déclarent agressivement ces tranches comme étant « indésirables ». En effet, peu de particuliers apprécient d'être contactés par leurs créiteurs pour rappeler l'existence de dettes.

Cela risque d'amener à une course en avant, où de nouvelles tranches devront être allouées de manière récurrente pour permettre aux activités légitimes concernées d'exercer leur activité sans être catalogués en « spam ».

Concernant les modalités d'attribution, étant donné que l'ARCEP exige un rapport annuel indiquant quelle organisation est affectataire de chaque numéro, il ne semble pas indispensable d'exiger un contrat pré-existant. Cela est en particulier important lors de la mise en œuvre de ces nouvelles tranches, puisque les opérateurs doivent prévoir un délai d'un mois pour déployer une tranche en production après affectation de l'ARCEP.

Or les sociétés concernées par cette nouvelle catégories pâtissent déjà fortement de l'amalgame avec les sociétés de démarchage téléphonique, et seront désireuses de basculer au plus vite sur les nouvelles tranches. Il pourrait être intéressant d'autoriser exceptionnellement les opérateurs à demander des blocs de ce type dès la publication du nouveau plan de numérotation, en attendant la publication des décrets correspondant.

Une fois la bascule initiale effectuée et les décrets déployés, les modalités évoquées ne poseront plus autant de problème.

Par ailleurs, il conviendra que l'ARCEP dispose de moyens clairs et efficaces pour garantir que ces numéros ne sont utilisés que dans l'objectif choisi. Quels sont les moyens prévus pour garantir que ni les opérateurs ni leurs clients n'abusent de ces numéros pour des activités contraire aux dispositions du décret ?

Question 2

La proposition semble saine ; toutefois, il pourrait être préférable d’afficher l’appel comme anonyme (Privacy: id, user). Et de conserver dans les méta-données techniques le numéro d’appelant.

En effet, l’opérateur de destination n’est pas en mesure d’identifier si un appel est issu d’une interconnexion internationale en *home routing* ou en *local breakout* ; seul l’opérateur injectant l’appel sur les interconnexions SIP dispose de cette information.

Si le numéro d’appelant venait à être modifié dans l’ensemble de la trame, il deviendrait impossible pour l’opérateur de destination de procéder aux traitements suivants :

- Réponse aux requêtes des forces de l’ordre (GIC, etc.) demandant les numéros ayant appelé une ligne donnée ;
- Application des règles de blocage d’appel en cas de sollicitations abusives de l’appelant (qui s’appuient sur le numéro réel dans le cas d’appel masqués).

Par ailleurs, le choix d’un numéro unique, fut-il invalide, risque d’inciter l’utilisateur à tenter de le rappeler, ou de considérer à tort que tous les appels en *local breakout* proviennent du même interlocuteur.

Enfin, la mise en place d’un numéro unique conduira rapidement l’immense majorité des usagers à bloquer ledit numéro ; auquel cas, l’effet sera le même que d’imposer une coupure totale des appels en *local breakout*.

Question 3

La valeur proposée ne peut pas être présentée au format E.164. Elle ne peut donc pas être prise en compte dans les mécanismes d’authentification des numéros, ni dans tout système souhaitant normaliser les numéros affichés. Les applications de composition d’appel risquent d’avoir un comportement imprévu si l’utilisateur souhaite rappeler par la suite, par exemple en tentant de l’interpréter comme un numéro international, ou comme un numéro interne d’entreprise.

Cette proposition (numéro en dehors du plan de numérotation français actuel, et incompatible avec une représentation E.164) nécessiterait des évolutions au niveau des divers équipements en cœur et périphérie des systèmes de téléphonie.

Il serait préférable d’afficher l’appel comme anonyme, ou à défaut d’adopter un numéro figurant réellement dans le plan de numérotation existant (national et international), ceci afin de permettre une adoption rapide et à faible coût de cette mesure.

Question 4

Si l'opérateur ne peut pas garantir la continuité de l'authentification d'appel, il semble justifié de transmettre l'appel comme « émetteur inconnu ».

Cette valeur semble facile à véhiculer comme « appel anonyme », plutôt qu'en apposant un numéro constant.

En effet, cela pourrait prêter à confusion, les utilisateurs ayant tendance à considérer que les appels en 99 99 99 99 99 (ou autre numéro issu du plan de numérotation national) seraient du *local breakout* – i.e du spam émanant de l'international.

Question 5

La liste semble raisonnable dans le cas où l'appel est émis directement à l'initiative d'un utilisateur final.

Un unique cas d'usage est manquant : celui des systèmes permettant à un utilisateur de demander à être rappelé ultérieurement par une société (cas d'un centre d'appel surchargé). Ce type de service innovant fonctionne de la manière suivante :

1. La plateforme innovante recueille d'un utilisateur une plage horaire de rappel souhaité ;
2. À l'heure convenu, elle contacte automatiquement le centre d'appel, jusqu'à ce qu'un agent décroche l'appel ;
3. Ensuite, elle appelle l'utilisateur qui a demandé le rappel ;
4. Elle aboute les deux appels

Dans ce contexte :

- Le numéro présenté à l'étape 2 est le numéro **de l'utilisateur**, afin que la bonne fiche remonte auprès de l'agent.
- Le numéro présenté à l'étape 3 est le numéro du centre d'appel cible (appelé en 2) ;

Dans ce contexte, l'opérateur équipant la plateforme innovante :

- Peut effectivement valider que le numéro présenté en 3, et affiché à l'utilisateur final, est bien délégué en affichage à la plateforme innovante ;
- Ne peut pas valider que le numéro présenté à l'étape 2 est délégué en affichage à la plateforme innovante.

Dans quelle mesure, et sous quelles modalités techniques, est-il possible de répondre à ce cas d'usage avec les nouvelles règles proposées ?

Question 6

La mesure semble raisonnable, exception faite du cas des plateformes innovantes de rappel des utilisateurs évoquées ci-dessus.

La notion de « Numéro secondaire » dans ce document n'est pas claire. Est-il possible de préciser, le cas échéant avec un exemple, le cas d'usage correspondant ?

Question 7

Si le numéro, résilié à l'initiative de l'opérateur, pouvait être utilisé pour joindre un utilisateur final (par appel vocal ou message), il semblerait raisonnable de conserver le délai usuel d'une résiliation à l'initiative de l'utilisateur. Ceci serait le cas d'une ligne téléphonique cuivre connectée à un combiné téléphonique traditionnel. En effet, il faut que les interlocuteurs dudit utilisateur aient le temps de découvrir que le numéro n'est plus attribué à leur contact.

Dans le cas où le numéro ne servait que de support technique sans possibilité de mise en relation (ADSL, clef 3G, etc.), le délai raccourci semble raisonnable.

Question 8

La mesure semble raisonnable.

Toutefois, elle apporte deux questions :

- Comment s'effectue la signature de l'appel (le MAN s'appuie sur la représentation E.164 des numéros) ?
- Comment les opérateurs de transit et de destination peuvent-ils vérifier que l'appel émane bien d'un centre d'urgence ?

Question 9

Cette proposition semble raisonnable, et cohérente avec les règles applicables aux autres numéros spéciaux.

Question 10

Cette proposition semble raisonnable.

Une exception semble toutefois justifiée dans le cas où les blocs concernés sont soumis à des restrictions d'attribution particulières, à l'instar de la catégorie évoquée dans la question 1 ; auquel cas les appels d'offres peuvent tarder à se matérialiser.

Dans ce cas, la règle pourrait devenir :

Les opérateurs doivent affecter un premier numéro à un utilisateur final dans un délai : - de trois ans si la tranche est la première tranche de sa catégorie pour le territoire concerné attribuée à l'ARCEP à l'opérateur ; - de un an si l'opérateur dispose déjà d'autres tranches de même catégories sur le même territoire.

Question 11

La mesure semble raisonnable ; elle pourrait pour autant nécessiter quelques évolutions auprès des opérateurs afin d'être en mesure de notifier à l'opérateur attributaire la restitution du numéro au terme de ce délai.

Question 12

La mesure semble raisonnable.

Question 13

Sans opinion.

Question 14

Sans opinion.

Question 15

Sans opinion.

Question 16

Sans opinion.

Question 17

Sans opinion.

Question 18

Sans opinion.

Question 19

La mesure semble raisonnable, étant donné que des modes opératoires idoines ont été identifiés.

Question 20

Sans opinion.

Question 21

La suppression de ces rapports risque de priver l'ARCEP d'une source d'informations précieuse sur l'usage effectif des numéros. Ces informations semblent pourtant utiles pour guider les évolutions futures du plan de numérotation.

Dans ce contexte, serait-il envisageable de faire évoluer l'extranet de l'ARCEP pour que le système effectue une validation automatique de la structure des rapports transmis, reportant sur l'opérateur la charge de respecter le format décidé ?

Question 22

Sans opinion.

Question 23

La demande semble raisonnable. Toutefois, elle amène la question suivante : comment l'ARCEP peut-elle déterminer qu'un demandeur est employé ou non de l'entreprise, et donc dans quels cas le document doit être fourni ?

Autrement dit, cette mesure reviendrait à demander la preuve de l'appartenance du demandeur à la société concernée pour toute demande d'ouverture d'accès à l'extranet.

Question 24

Si le formulaire de demande de l'ARCEP évolue dans ce sens, la demande semble proportionnée.

Elle doit toutefois prévoir le cas où un opérateur A souhaite servir des clients situés sur l'un des territoires concernés, et s'appuie sur les infrastructures d'un opérateur B situé dans ledit territoire pour l'interconnexion finale, via un accord de collecte.

Question 25

Sans opinion.

Question 26

La demande semble raisonnable.

Par ailleurs, il semblerait logique que la plateforme de l'ARCEP propose de pré-remplir ces informations avec celles d'un contact générique déjà défini sur l'espace de l'opérateur, afin d'éviter les erreurs de saisie et les incohérences dans les bases de l'ARCEP.