

Réponse publique à la consultation de l'ARCEP concernant l'établissement du plan national de numérotation et de ses règles de gestion

10 février 2022

La Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion des Créances et de l'Enquête Civile est l'Organisation Professionnelle qui rassemble les entreprises – start-up, PME, ETI, filiales de banques, grands groupes – de la gestion du risque client, au service de l'économie française.

Les entreprises membres de la FIGEC œuvrent quotidiennement pour sécuriser les 800 milliards d'euros de crédit interentreprises (crédit que s'accordent entre elles les entreprises – les « délais de paiement »), diminuer les 56 milliards d'euros de perte pour créances impayées et préserver les 300000 emplois menacés chaque année.

La FIGEC se propose de répondre à plusieurs questions de la consultation, pour lesquelles ses entreprises s'interrogent sur l'application de ce plan, alors qu'elles ne réalisent pas de démarchage téléphonique.

Question 1. *Que pensez-vous de la restriction de l'utilisation des numéros mobiles à des fins uniquement interpersonnelles ?*

Cette démarche semble trop restrictive. Une solution pourrait être la mise à disposition de tranches mobiles authentifiées pour les entreprises.

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

Il est préjudiciable pour les entreprises de supprimer ces tranches qui permettent d'établir un contact privilégié avec les destinataires finaux.

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 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 ?*

Les sociétés de recouvrement de créances et de médiation financière agissent dans un cadre strictement règlementé et régulé par le code des procédures civiles d'exécution. Elles se soumettent aussi aux règles de déontologie et de bonnes pratiques fixées par la FIGEC, comme par exemple celles des émissions d'appels (Cf notre déontologie : <https://www.figec.com/deontologie/>).

Ces sociétés ne pratiquent pas de prospection, ni de démarchage commercial et interviennent postérieurement à l'acte commercial sur des créances.

Elles exercent leur activité uniquement dans le cas où elles sont, soit mandatées par un donneur d'ordre, soit propriétaires des créances ; ces dites créances étant toujours basées sur un contrat pré-existant liant le créancier d'origine et le client débiteur.

Plus précisément, quand un débiteur est contacté par une société de recouvrement de créances, c'est uniquement parce qu'il y a un problème dans l'exécution du contrat signé à l'origine.

La FIGEC rappelle qu'elle s'inscrit totalement dans la lutte contre la fraude et les nuisances téléphoniques (pas d'utilisation de numéros usurpés), ses adhérents ayant eux-mêmes tout intérêt à voir le système assaini. Cependant, la FIGEC considère que les mesures proposées par l'ARCEP dans ce plan de numérotation vont bien au-delà de l'objectif visé (fraude et abus). Il est d'ailleurs à noter que dans le rapport d'examen de la Commission de Développement durable et dans le cadre des débats relatifs à la loi n° 2021-1485 du 15 novembre 2021, les sénateurs ont émis une réserve quant au risque « d'effets indésirables » pour les entreprises qui ont recours à ces centrales d'appel pour des pratiques licites... » ; une attention particulière devant être apportée à la correction de possibles « effets de bord ».

La FIGEC souhaite aussi alerter l'ARCEP sur les impacts de ces mesures, toujours au regard des objectifs de lutte contre la fraude et les abus, s'appliquent à ses entreprises, avec une mise en perspective d'un risque de manque de compétitivité des entreprises françaises ne pouvant plus utiliser de systèmes d'appels totalement automatisés en affichant un numéro territorialisé.

La FIGEC souhaite également attirer l'attention de l'ARCEP sur l'absence actuelle de précisions sur les modalités d'attribution des numéros, ce qui risque d'entraîner des cadres d'application contractuels différents selon les opérateurs et une absence de maîtrise pour les entreprises concernées.

Tout en rappelant l'intérêt légitime qu'ont ses entreprises à exercer leur activité de médiation financière, alliant recouvrement et contribution à la résolution des litiges générant des impayés, la FIGEC attire l'attention de l'ARCEP sur le fait que cette activité s'effectue dans la majorité des cas à l'aide de systèmes automatisés avec numéros territorialisés.

A défaut d'utilisation de ces outils, la contactabilité du débiteur diminuerait de 40 à 60 % et laisserait filer par ricochet une augmentation automatique du crédit-interentreprises (au-delà de 800 Mds !), une augmentation automatique des créances impayées (au-delà des 56 milliards d'euros de perte !) et une fragilisation automatique de 300 000 emplois qui viendraient du fait de dépôts de bilan d'entreprises.

Limiter la contactabilité des débiteurs engendrerait, faute de médiation, une diminution du recouvrement amiable au profit d'une augmentation du recouvrement contentieux et judiciaire, ce qui mettrait des milliers de débiteurs dans des situations économiquement difficiles et engorgerait encore davantage les tribunaux !

Il est donc indispensable aux entreprises de la FIGEC, pour le bon fonctionnement de l'économie française, que l'ARCEP prévoit de façon claire, explicite et non conditionné à des caractéristiques de flux d'appels, la possibilité de permettre l'utilisation de numéros polyvalents authentifiés, et en particulier les numéros géographiques, en tant qu'identifiant d'appelant présenté à l'appelé pour des appels émis par des systèmes d'appels automatisés.

La Gestion du Risque Client, levier de croissance pour l'économie française

Chiffres clés, chaque année, en France :

- le crédit inter-entreprises représente quelque **800 milliards d'euros**. C'est malheureusement la première source « gratuite » de financement des entreprises, **trois fois supérieure** au crédit bancaire de trésorerie,
- **56 milliards d'euros**, montant total du passage en pertes pour **créances impayées**,
- **90 % des sommes recouvrées** par les professionnels du recouvrement le sont à **l'amiable**,
- en cas d'impayé, près de **9 entreprises débitrices** sur 10 et **plus de 8 particuliers débiteurs** sur 10 sont en réalité **solvables**,
- **25 % des défaillances** sont dus à des retards ou à des défauts de paiement,
- ce qui représente environ **300 000 emplois menacés**.

Nos métiers, vitaux pour la croissance des entreprises françaises :

➤ Information d'entreprise, de solvabilité et de prévention de défaillance

Ces sociétés collectent, analysent, fiabilisent, rendent exploitable les **données issues de multiples sources** : publiques, économiques et financières, privées... et délivrent aux différents acteurs économiques (entreprises de toutes tailles, banques, assurances, administrations, collectivités...) des solutions d'information à valeur ajoutée pour prendre des décisions éclairées de crédit.

Elles sécurisent le **crédit inter-entreprises** : crédit que les entreprises s'accordent entre elles par le biais des délais de paiement consentis, représentant **près de 30 % du PIB**. C'est une source de financement importante pour les entreprises mais non sans risque pour les fournisseurs. Raison pour laquelle il est nécessaire et légitime pour eux de savoir avec qui ils contractent.

Elles réduisent également les **délais de paiement** et diminuent le risque de défaillance.

➤ Médiation financière - Recouvrement et acquisition de créances

Ces sociétés exercent une activité de recouvrement sur les particuliers et les entreprises pour le compte de tous les **acteurs de l'économie**, pour tous les secteurs d'activité (fournisseurs de biens et services divers, fournisseurs d'énergie, de téléphonie, transporteurs, banques et établissements financiers, assureurs...), pour le compte de grandes entreprises, mais également de structures beaucoup moins importantes telles que TPE, PME et ETI.

Certaines de ces entreprises se sont spécialisées dans l'acquisition de portefeuilles de créances cédées le plus souvent par des établissements financiers et en assurent ensuite le recouvrement pour leur propre compte.

➤ Enquête civile

Ces sociétés fournissent une offre de service qui s'inscrit dans le cadre de l'exécution d'un contrat et qui permet à leurs clients institutionnels de **localiser soit leurs débiteurs disparus, soit leurs propres clients** et d'étudier leur environnement économique. Cette activité de recherche s'ouvre aussi à des besoins comme la déshérence dans le cadre des contrats d'assurance vie individuels ou collectifs, les comptes bancaires inactifs ou encore au niveau des contrats de retraite supplémentaire en régularisant notamment les situations de PND (Plis Non Distribuables) et en déterminant les bénéficiaires au contrat. Ces entreprises, les dirigeants et leurs enquêteurs évoluent dans un environnement strictement réglementé et doivent disposer d'une autorisation préalable d'exercer délivrée par le CNAPS.

La Fédération Nationale de l'Information d'Entreprise, de la Gestion des Créances et de l'Enquête Civile est l'Organisation Professionnelle qui rassemble les entreprises - start-up, PME, ETI, filiales de banques, grands groupes - de la gestion du risque client, au service de l'économie française.

Nos entreprises travaillent quotidiennement pour sécuriser les 800 milliards d'euros de crédit interentreprises, diminuer les 56 milliards d'euros de perte pour créances impayées et préserver les 300 000 emplois menacés chaque année.

Contact : Sébastien Bouchindhomme - sbouchindhomme@figec.com - 06 20 20 54 01