

Appel à manifestation d'intérêt

Titre : Projet de concession du développement, de la gestion et de l'exploitation d'une base de données informatique relative à l'opposition au démarchage téléphonique en France

Codes CPV

72212600-5	Services de développement de logiciels de bases de données et de logiciels d'exploitation
72310000-1	Services de traitement de données
72500000-0	Services informatiques
79410000-1	Services de conseil en affaires et en gestion

I – ÉLÉMENTS DE CADRAGE

BLOCTEL est une prestation de service public¹, dont la gestion est concédée à un organisme/opérateur de droit public ou privé.

- Le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs français d'inscrire leur(s) numéro(s) de téléphone sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarchés sauf dans le cadre d'une relation contractuelle en cours.
- Les entreprises s'assurent obligatoirement auprès de BLOCTEL que les numéros qu'elles ont l'intention de démarcher par téléphone ne sont pas inscrits sur cette liste et qu'elles satisfont ainsi à l'interdiction qu'elles ont de les démarcher. Elles doivent pouvoir justifier auprès de l'administration des démarches effectuées en ce sens.
- L'opérateur, concessionnaire du service BLOCTEL, gère dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD), les inscriptions des consommateurs sur cette liste et leurs réclamations, ainsi que la mise à disposition des informations nécessaires aux professionnels pour ne pas cibler dans leur campagne de démarchage téléphonique les consommateurs inscrits sur cette liste. Il fournit à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), administration compétente pour veiller au respect des obligations des professionnels, les informations nécessaires à ses contrôles.
- Le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance concède le service public BLOCTEL. La DGCCRF s'assure auprès de l'opérateur concessionnaire que les professionnels remplissent leurs obligations et que le service lutte efficacement contre le démarchage téléphonique non souhaité et répond ainsi aux attentes des consommateurs qui s'y sont inscrits. La DGCCRF recueille les éventuelles plaintes et les transmet au service BLOCTEL.

Afin de situer les ordres de grandeur, à la fin mai 2019, 4 millions de consommateurs s'étaient inscrits sur la liste d'opposition en renseignant 9,4 millions de numéros de téléphone. 576 entreprises étaient

¹ Articles L. 223-1 et suivants et R. 223-1 et suivants du code de la consommation, en cours de modification par la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (texte adopté par le Parlement le 15 juillet 2020).

adhérentes au service BLOCTEL au 31/12/2019. Entre juin 2016 et le 31/12/2019, les clients professionnels ont soumis plus de 560.000 listes à BLOCTEL représentant 279 milliards de numéros de téléphone² en vue de leur expurgation des numéros inscrits sur la liste.

La concession actuelle du service BLOCTEL a été mise en service le 1^{er} juin 2016 et prendra fin le 1^{er} juin 2021. Entre 2016 et le 31/12/2019, la concession actuelle a généré un chiffre d'affaires de l'ordre de 15 M€.

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt s'inscrit dans la perspective du renouvellement et de l'amélioration du dispositif actuel, notamment au regard du nombre de professionnels adhérents et de la satisfaction des consommateurs.

II – PROPOSITIONS ATTENDUES

Le présent Appel à Manifestations d'Intérêt vise à faire émerger des fournisseurs potentiels qui pourraient apporter des idées afin que le service bénéficie d'une nouvelle ingénierie et d'un nouveau modèle économique, plus efficace et plus fiable, qui permettra notamment d'apporter une meilleure qualité de service aux consommateurs comme aux entreprises souhaitant faire du démarchage téléphonique.

Le dispositif proposé doit répondre aux objectifs suivants :

- Apporter aux professionnels devant réaliser des campagnes de démarchage téléphonique une réponse rapide et peu coûteuse afin qu'ils soient incités à recourir aux services BLOCTEL pour mieux cibler leurs campagnes tout en évitant le risque d'une sanction.
- Garantir aux consommateurs que leur inscription ou désinscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sera efficace et facile à mettre en œuvre, que leurs données personnelles seront protégées, qu'ils seront informés en toute transparence de l'usage qui en sera fait ainsi que des suites données à leurs éventuelles réclamations. Les informer du mode de fonctionnement du dispositif et de ses limites, si nécessaire.
- Donner à la DGCCRF les moyens d'évaluer l'efficacité du dispositif, de connaître les éventuelles réclamations et de vérifier a posteriori que les professionnels ont ou non respecté leurs obligations de ne démarcher aucune personne inscrite sur la liste d'opposition.

Le dispositif sera concédé pour une durée suffisante pour permettre l'amortissement de son coût.

Dans un premier temps, il est demandé :

- Une note d'une page de présentation de l'entreprise, de ses forces et des opportunités qu'elle apporte au regard du dossier.
- Une note de 2 pages maximum qui traite des apports que la société intéressée pourrait apporter au dispositif existant :
 - o sous l'angle économique (contrats, tarifs), et/ou
 - o sous l'angle technique (infrastructures, sécurité) et/ou
 - o sous l'angle du service rendu aux utilisateurs (professionnels, consommateurs, enquêteurs).

² Nombre total cumulé de numéros traités par BLOCTEL, un même numéro pouvant être traité autant de fois qu'il est inscrit sur des listes différentes présentées par les professionnels.

Les candidats sont invités à se connecter sur le service www.bloctel.gouv.fr, sur les FAQ consommateurs et professionnels en ligne et sur les textes législatifs et réglementaires.

Il est inutile à ce stade de produire d'autres documents.

Les documents sont attendus pour le 7 août 2020, par réponse dans la plateforme des achats de l'État PLACE ou à l'adresse électronique suivante : reponseami@dgccrf.finances.gouv.fr

III PRECISIONS DE PROCEDURE :

A ce stade, il est nécessaire de préciser que :

- Certains participants seront peut-être invités à répondre à des questionnaires plus précis.
- Certains participants seront peut-être invités à discuter physiquement du projet et de leurs propositions.
- Toute participation – ou non-participation – n'aura **aucune incidence** sur la consultation ultérieure, puis sur le choix de délégataire, et qu'il sera produit une attention toute particulière, par des méthodes appropriées, pour que la concurrence ne soit pas faussée du fait de la participation préalable directe ou indirecte à la préparation de cette procédure d'un candidat, qui aurait eu accès à des informations ignorées des autres candidats ou soumissionnaires (articles R. 2111 et suivants du code de la commande publique)
- Toute question sur la procédure d'appel à manifestation d'intérêt peut être posée à : **reponseami@dgccrf.finances.gouv.fr**