



ARCEP  
numerotation@arcep.fr

Paris, La Défense, le 06 juin 2019

Objet : Consultation Publique relative au projet de modification de la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion : réponse d'ENGIE à la question n° 6

ENGIE est le premier fournisseur en France d'électricité verte et de gaz naturel aux particuliers avec un portefeuille de 11,6 millions de contrats. En tant qu'acteur reconnu et fortement impliqué dans la transition énergétique zéro carbone, ENGIE conçoit la relation client téléphonique comme un canal primordial pour informer les consommateurs et les aider dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques. Cette information est essentielle à l'ouverture homogène et transparente du marché de l'énergie. Le dernier baromètre du Médiateur National de l'Energie en est la preuve, un tiers des Français ignorent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie. La qualité est la priorité de notre action commerciale, et nous prenons un soin particulier à ne pas solliciter outre mesure les consommateurs dans le cadre d'appels téléphoniques à caractère commerciaux. Engie a été parmi les premières entreprises à soutenir et à adhérer à Bloctel. De plus, ENGIE impose à ses prestataires de restreindre les tentatives d'appels dans le mois auprès d'un même consommateur prospect. Toujours dans le même esprit, un consommateur prospect ne peut être sollicité à moins de 3 mois dès lors qu'il a déjà fait l'objet d'une sollicitation commerciale dans le mois en cours.

ENGIE souhaite renforcer la qualité des actions de prospection commerciale en France et tout particulièrement ne pas nuire au bien-être du consommateur. À ce titre, nous partageons pleinement la proactivité de l'ARCEP en la matière. Nous avons d'ailleurs répondu à la consultation de 2018 relative au plan de numérotation et au bon usage des ressources (n° 2018-0881).

Nous sommes surpris toutefois qu'une nouvelle consultation (« Plan de numérotation et règles de gestion ») soit initiée par l'Autorité dans la continuité de la décision n°2018-0881 avant même que soient connus les conséquences de la décision susnommée.

S'il ne nous appartient pas de nous prononcer sur la pertinence du dispositif technique d'authentification de l'appelant proposé en partie 9 de la consultation en cours, nous souhaitons attirer l'attention de l'Autorité sur la nécessité de disposer d'un cadre législatif stabilisé qui n'entrave pas l'activité commerciale d'acteurs respectueux de la législation existante. Ainsi ENGIE s'interroge sur l'efficacité des mesures restrictives adoptées par l'Autorité dans sa décision n°2018-0881 en ce qui concerne l'usage d'automates d'appels et donc par ricochet la prospection commerciale téléphonique.

ENGIE, qui s'oppose fermement aux pratiques dites de « spam téléphonique », ou encore aux spoofings et ping calls est convaincue que le contrôle de l'appelant est un sujet essentiel pour lutter contre les nuisances téléphoniques et autres fraudes. **Toutefois une réglementation sur les automates d'appels qui serait trop contraignante pour les acteurs vertueux risquerait de mettre un terme à l'activité commerciale téléphonique sans toucher les acteurs aux comportements excessifs ou délictueux. Nous ne voyons pas l'opportunité de réduire l'activité de tous en raison d'abus d'une minorité.**

Il nous semble en parallèle utile de rappeler que la question du « démarchage téléphonique » est actuellement entre les mains du législateur (PPL dite « Naegelen » relative à l'encadrement du démarchage téléphonique). La question intéresse en effet l'ensemble des citoyens et n'a fait l'objet à ce jour d'aucun consensus comme le souligne le rapport du CNC dont les conclusions ont été rendues publiques le 22 février dernier. **ENGIE estime qu'il serait préférable d'attendre la fin du débat parlementaire avant de mettre en œuvre une réglementation spécifique supplémentaire.**

Également, il apparaît important pour ENGIE de disposer de la position de l'autorité compétente en matière de concurrence, à savoir la DGCCRF, dès lors qu'une décision vient réduire drastiquement une activité commerciale et un canal de vente largement répandus et implantés sur l'ensemble du territoire français.

Enfin, ENGIE estime qu'il n'est pas pertinent de corrélér systématiquement les automates d'appels avec les pratiques qui visent à abuser le consommateur, voir dans certains cas à le tromper. Les automates d'appels sont essentiels à notre activité, qu'il s'agisse de marketing relationnel par appels sortants, de prise de rendez-vous lors d'emménagements, de recouvrement des factures impayées ou encore de réponses aux demandes des clients.

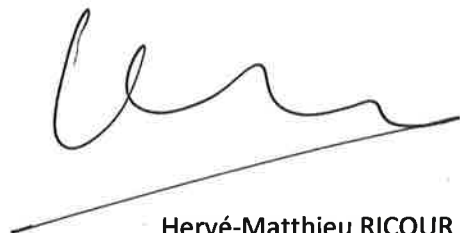
Afin d'accompagner efficacement les pouvoirs publics contre les fraudeurs, un code de déontologie permettant aux professionnels vertueux de continuer leurs activités licites, ainsi que son dispositif de suivi sont actuellement finalisés par les adhérents du SP2C, de la Fédération Française des Telecom et de l'Association Française de la Relation Client (dont ENGIE est adhérent). **Nous encourageons vivement l'Autorité à prendre en considération l'opportunité que représente ce code pour normaliser les pratiques commerciales téléphoniques vertueuses.** En effet, imposer des indicatifs spécifiques aux appels émis à l'aide de systèmes automatisés ne permettra a priori pas d'identifier les appels frauduleux et encore moins de faire cesser ces pratiques abusives. La conséquence sera davantage de contraintes pour les acteurs respectueux des consommateurs, des contraintes démesurées pour certaines actions (recouvrement, par exemple) et un probable accroissement des pratiques abusives de la part des moins scrupuleux.

Enfin, et c'est un point important pour ENGIE, les conséquences sur l'emploi au sein des territoires seront brutales concernant les salariés des centres de relation client. Bien souvent localisés dans des bassins d'emplois en souffrance, les télévendeurs seront les premiers à sentir les effets des restrictions applicables à leur profession au 1er août 2019 (suite à la décision n°2018-0881). Et nous craignons que l'article 9 de l'actuelle consultation ajoute davantage de contraintes sans qu'aucune concertation ne soit organisée.

**Ainsi, nous demandons à l'ARCEP de ne pas complexifier l'existant et de retirer l'article 9 de la consultation en cours (*projet de modification de la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion*). Nous souhaitons également que l'Autorité reporte l'entrée en vigueur de la décision n°2018-0881 afin de prendre en compte le débat parlementaire en cours (PPL n° 1274 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux).**

En parallèle, ENGIE considère qu'il est essentiel de proposer **une concertation incluant les responsables des centres d'appels bien entendu, mais également les donneurs d'ordres**. La relation commerciale téléphonique est un métier à part entière et un outil important pour la vente d'offres aux consommateurs tout comme pour la qualité de la relation client.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments dévoués.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Hervé-Matthieu RICOUR  
Directeur Général France BtoC