



Monsieur Lionel TARDY
Député Haute-Savoie (2^{ème})
126 rue de l'Université
75355 Paris 07 SP
LTardy@assemblee-nationale.fr

Paris, le 9 janvier 2010

CC : Georges DROUIN (Président du Groupement des Professions de Service)
Marc LOLIVIER (délégué général de la FEVAD)
Sylvie GIR (secrétaire générale groupe UMP à l'Assemblée Nationale)

Objet: Réaction de l'AFRC sur les amendements CAE6, CAE7 reçus par la Commission des Affaires économiques sur la proposition de loi n° 1940 (protection des consommateurs en matière de vente à distance) qui pourraient détruire plus de 10 000 emplois

Monsieur le Député,

Avant que l'Assemblée Nationale n'examine le 19 janvier prochain la proposition de loi sur la protection des consommateurs en matière de vente à distance, l'Association Française des Centres de Relation Client (AFRC), souhaite attirer votre attention et ses vives inquiétudes en rapport à vos projets d'amendements reçus par la Commission des Affaires économiques qui pourraient, s'ils étaient adoptés, **avoir des conséquences particulièrement dramatiques sur le secteur des centres d'appels et sur ses emplois dans une période difficile.**

En effet cette série de projets d'amendements tombe en pleine crise économique pour un secteur qui, alors qu'il est créateur d'emplois, qu'il est soutenu par le gouvernement (Accord cadre signé avec Laurent WAUQUIEZ le 28 juillet 2029), a déjà rencontré des difficultés techniques, économiques, sociales et organisationnelles dans la mise en œuvre des dispositions de la Loi 2008-776 du 4 août 2008 initiées sous la pression des associations de consommateurs et relatives à la tarification des services téléphoniques de relation avec la clientèle.

Concernant l'amendement CAE6

Cet amendement vise à modifier l'article L-121-19 du code de la consommation afin d'imposer une confirmation écrite de l'offre et la signature du client pour tout contrat de vente par téléphone ou tout autre moyen technique oral.

Il s'agit donc d'étendre à toute prise de commande par téléphone, l'obligation qui existe aujourd'hui pour le démarchage téléphonique (article L 121-27 du code de la consommation). Or lorsque qu'un client prend l'initiative de téléphoner pour commander c'est sur la base d'une offre qu'il a précédemment reçue.

Cette mesure risque d'avoir des conséquences tout à fait désastreuses sur bon nombre d'entreprises ayant des centres d'appels intégrés et pour les prestataires de centres d'appels qui réalisent leur chiffre d'affaires par le biais du téléphone en réception d'appels.

Cette mesure aura également des conséquences très sérieuses sur les emplois de ces entreprises, déjà lourdement touchées par les récentes lois sur l'interdiction des numéros surtaxés.

L'AFRC est donc opposée à cette mesure qui pénaliserait de manière excessive et tout à fait injuste les entreprises françaises et serait directement responsable de la destruction de milliers d'emplois.

Concernant l'amendement CAE7

Cet amendement précise que les dispositions applicables en matière de démarchage téléphonique s'appliquent également lorsque le démarchage a lieu à l'initiative du consommateur.

La loi française ne définissant pas la notion de démarchage téléphonique ; tout appel donnant lieu à un contrat serait donc susceptible de relever de la mesure en question, les réserves précédemment exposées à propos de l'amendement n°6 s'applique donc de la même façon à l'amendement n°7.

L'application de ces amendements, constituerait à l'évidence, une menace grave pour l'emploi dans le secteur des centres d'appels téléphoniques en France. En effet les centres d'appels devraient revoir l'ensemble des processus de Relation Client et conduirait soit à **l'arrêt pur et simple de ces services et donc la destruction de milliers d'emplois**, soit pour compenser le manque à gagner **des prestations de procéder à des délocalisations** à destination de pays dans lesquels la masse salariale est inférieure de moitié à celle de la France.

Les 1000 professionnels membres de l'AFRC représentent aujourd'hui encore 260 000 salariés (soit 0,8% de la population active) travaillant dans 3.500 centres de contacts répartis sur l'ensemble du territoire national et **je présume dans votre circonscription.**

Depuis 1998, ces professionnels œuvrent à faire reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client auprès du grand public et des pouvoirs publics et ont d'ores et déjà mené à bien plusieurs engagements majeurs pour le développement de leur profession et le respect des consommateurs :

- un code de déontologie validé par la CNIL dès 2001,
- une série de diplômes du Bac Pro au Master Relation Client,
- un Label de Responsabilité Sociale initié avec Jean Louis Borloo en 2004,
- une certification "NF service" (NF 345 -AFNOR) des centres de relation client.

L'AFRC envisage également de faire évoluer la norme NF service au niveau européen, afin d'améliorer la qualité et la compétitivité des services fournis aux consommateurs par les centres de contacts.

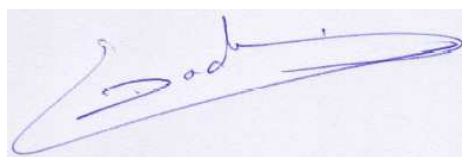
Ces diverses réalisations manifestent l'engagement, fort et constant depuis des années, des membres dans l'AFRC dans une conduite volontariste et responsable du changement au profit des consommateurs et du maintien d'emplois en France.

Malheureusement la poursuite de la mise en œuvre de telles réalisations s'avère désormais difficile, compte tenu des pertes financières et des effets sociaux induits, que provoquerait, dans un secteur déjà en difficulté, la mise en œuvre des dispositions législatives précitées.

Je vous prie, Monsieur le Député, Monsieur le chef d'entreprise, de considérer l'importance des enjeux techniques, économiques et sociaux qui conduisent l'AFRC à formuler auprès de vous une demande de suppression de ces projets d'amendements.

Dans la période de crise actuelle, que nous traversons, nos entreprises ont plus que jamais besoin du soutien des responsables politiques afin d'éviter que des mesures législatives sans fondement réel, **non discutées avec les acteurs**, viennent aggraver les difficultés ou entraver le développement de manière inutile.

Je me tiens à votre disposition, pour évoquer plus précisément ensemble les impacts que ces amendements pourraient entraîner et vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'expression de ma très haute considération.



Eric DADIAN
Président
eric.dadian@intracall.com

AFRC
3 cité Férembach
75017 PARIS
www.afrc.org