



DÉCRET FRÉQUENCES HORAIRES

ENJEUX ET IMPACTS



Lounis GOUDJIL

FONDATEUR DE MANIFONE

Le décret fréquences horaires s'applique au démarchage téléphonique non-sollicité uniquement, c'est important de le préciser. Ainsi, un prospect ayant exprimé son consentement exprès et préalable peut être appelé en dehors des contraintes de ce décret. Ce consentement exprès et préalable est entendu au sens « Bloctel » du terme :

- Le consommateur a été informé de manière claire et lisible, préalablement à la transmission de ses coordonnées téléphoniques, de la possibilité d'être rappelé ;
- L'appel ne doit concerner que le(s) produit(s) ou service(s), pour le(s)quel(s) le consommateur a demandé à être rappelé ;
- Ce consentement doit être recueilli spécifiquement pour l'émission d'appels téléphoniques ;
- Le rappel doit avoir lieu dans un délai raisonnable, à moins que le consommateur ait expressément, et uniquement à sa demande, demandé à être rappelé à une date butoir qu'il aura lui-même précisée. Selon l'administration, ce délai raisonnable, et la date butoir ne devraient pas excéder trois mois.

Il semblerait qu'une demande clairement exprimée lors d'un appel de démarchage téléphonique par un prospect d'être rappelé est également considérée comme un consentement exprès et préalable. Attention cependant à bien conserver l'enregistrement de ce consentement qui servira de preuve en cas de litige. En ce qui concerne les appels non sollicités, ils doivent être émis dans le respect des contraintes fréquences et horaires du décret. Deux problèmes principaux se posent : comment combler la perte de productivité occasionnée par l'interdiction d'appeler le samedi et entre 13 et 14h les jours de semaine ainsi que celle induite par la limitation à quatre tentatives

d'appels sur 30 jours et comment s'assurer techniquement d'être en mesure de respecter ces contraintes ?

La perte de productivité s'explique par le simple fait qu'entre 15 et 20 % des prospects répondent après la 4^{ème} sollicitation téléphonique (les appels précédents étant soit non répondus ou tombant sur le répondeur). Il y a ainsi deux approches par ailleurs non-exclusives : travailler sur l'amélioration de la joignabilité sur les quatre tentatives et travailler sur la meilleure transformation des appels décrochés.

Quelques sociétés semblent travailler avec succès sur la notion « d'appeler au bon moment » avec un impact direct sur le taux de décroché.

Pour notre part, nous proposons une technologie qui permet d'éliminer le blanc si agaçant que vivent les prospects au décroché et qui leur signale à coup sûr un appel non seulement non sollicité mais en plus si peu respectueux : « *On m'appelle sans que je n'aie rien demandé mais en plus il n'y a personne au bout du fil, ça m'énerve !!* ». L'élimination de ce blanc entraîne une augmentation immédiate de l'ordre de 20 % des appels



“Le décret fréquences horaires s'applique au démarchage téléphonique non-sollicité uniquement, c'est important de le préciser.”



pection téléphonique. Il peut y avoir jusqu'à une dizaine de prestataires travaillant pour le même donneur d'ordres. Attention, le donneur d'ordres doit s'assurer et garantir que le groupe de prestataires (et non pas chacun individuellement) n'appelle pas plus de 4 fois le même prospect sur 30 jours. Aucun donneur d'ordres ne peut en être sûr à 100 % et cela même si c'est lui qui fournit les fiches à ses prestataires (quid des cas où les prestataires sont responsables de la fourniture des fiches).

argumentés. Nous permettons ainsi d'optimiser le potentiel de transformation des fichiers appelés par nos clients. Un travail sur l'amélioration de la joignabilité couplé avec l'amélioration de la phase de mise en relation au décroché peut permettre de rattraper la baisse de productivité induite par ce décret fréquence/horaires. Avant le 1^{er} mars, une campagne de démarchage téléphonique appelait en moyenne 10 à 15 fois le même numéro par mois s'il ne décrochait pas. Sachant que le taux de décroché après la 4^e tentative est généralement inférieur à 5 %, l'impact de ce décret sur la pression téléphonique subie par la population française sera considérable. La seconde problématique qui est celle de la capacité technique à respecter les contraintes de fréquences des appels est selon moi au moins aussi importante. La loi précise que l'amende pour non-respect de ce décret peut se monter à 375 000 euros. Rappelons que c'est le donneur d'ordres qui est responsable du respect du décret.

La plupart des grands donneurs d'ordres travaillent avec plusieurs prestataires pour leurs campagnes de pros-

Nous avons procédé à de telles vérifications et avons trouvé de multiples cas journaliers où des prestataires étant supposés travailler sur des fichiers différents appelaient un certain nombre de mêmes numéros. Les donneurs d'ordres ne sont pas non plus protégés par des clauses de respect du décret imposées à leurs prestataires. En effet, si deux prestataires appellent chacun trois fois le même prospect, ils respectent individuellement le décret alors que le nombre maximal de 4 appels a bien été dépassé. C'est un véritable casse-tête pour les donneurs d'ordres multi-prestataires et ils courent un risque de non-respect du décret. Pour leur permettre de s'assurer que leur groupe de prestataires respecte bien le décret, nous avons développé un service de comptage d'appel multi-prestataires qui garantit cette limite de 4 appels quel que soit l'émetteur des appels au sein du groupe. Dès que cette limite est atteinte, les appels suivants sont rejetés et le donneur d'ordre et les prestataires sont avertis. Ce nouveau service est très facilement déployable et permet aux différents prestataires de conserver leur outil de numérotation existant ■

« Depuis de nombreuses années les activités de relation client sortantes (démarchage régulièrement diabolisé) sont visées par de nouvelles réglementations (aujourd'hui le décret J/H/F dit « Naegelen » applicable au 1^{er} mars 2023). Ces nouvelles règles viennent s'entasser (loi Hamon, loi Naegelen, Décret télévente démarchage assurance, décision ARCEP n° 2022-1583 applicable au 1^{er} janvier 2023 et ce Décret Naegelen J/H/F...) les unes sur les autres sans inquiéter ni freiner les fraudeurs, mais viennent plutôt contraindre les entreprises vertueuses qui souhaitent améliorer la qualité des services clients et la limite à 4 « sollicitations abouties ou pas » sur 30 jours nous semblent pénalisantes pour l'emploi, pour la qualité de la relation au client et pourtant le téléphone reste un canal très apprécié des consommateurs. »

Éric DADIAN
Président de l'AFRC