

Décret Fréquence-Horaires, Quatre appels, pas un de plus !

Le décret Fréquence-Horaires rebat définitivement les cartes du démarchage téléphonique. Au-delà des contraintes liées aux plages horaires, c'est bien la limitation du nombre de tentatives d'appels qui risque de créer une zone de turbulences... Décryptage avec Lounis Goudjil, fondateur de Manifone.

L'actualité réglementaire liée au démarchage téléphonique est intense. « *Harcèlement et arnaques au CPF ou à la rénovation énergétique ont amené le régulateur à prendre les choses en mains en mettant en place les Numéros Polyvalents Vérifiés (NPV) qui entreront en vigueur dès le 1^{er} Janvier 2023* », explique Lounis Goudjil, fondateur de Manifone.

Mais déjà, une autre mesure va bouleverser les codes de la prospection téléphonique. En effet, le décret paru au Journal Officiel le 13 octobre (Décret n° 2022-1313), prévoit qu'à partir du 1^{er} mars 2023, le démarchage téléphonique sera autorisé du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h. Il sera interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés. Mais au-delà de l'enjeu des plages horaires, c'est bien la fréquence des appels qui représente un défi majeur pour Lounis Goudjil. « *Le décret prévoit qu'un consommateur ne peut pas être sollicité par téléphone à des fins de prospection commerciale plus de quatre fois par mois par le même professionnel ou par un de ses partenaires* ».

Un vrai besoin de clarification... et d'orchestration

Si au 1^{er} janvier, tous les appels émis en masse pour de la téléprospection, du recouvrement, de la collecte de dons ou des enquêtes afficheront des NPV, seuls les appels liés au démarchage seront concernés par le décret Fréquence-Horaires applicable au 1^{er} Mars et ce, qu'ils soient effectués de manière automatisée ou non. « *Une certaine confusion va régner pendant un certain temps* », observe Lounis Goudjil. Aboutir sur un

répondeur est considéré comme une tentative d'appel. Un appel qui n'aboutit pas est une tentative d'appel. Quatre tentatives d'appels, c'est peu surtout quand certains donneurs d'ordre confient différentes campagnes à différents partenaires ! « *Un défi d'orchestration des appels va s'imposer, précise le fon-*



dateur de Manifone, car il va falloir réconcilier les bases de données, éviter la multiplication des tentatives d'appels à un même client pour ne pas tomber sous le coup de la loi ».

Susciter des appels entrants

« *Le respect du décret Fréquence-Horaires nous ramène aux fondamentaux et replace*

l'opérateur télécom au centre de l'échiquier, observe Lounis Goudjil. Ce dernier est en effet le seul, à pouvoir s'assurer qu'un même consommateur ne sera pas appelé plus de 4 fois par un donneur d'ordre, même s'il collabore avec plusieurs partenaires ». Si les sanctions prévues par le décret Fréquence-

Horaires (75 000 € d'amende pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale) sont sévères, d'autres conséquences sont à craindre. Une récente étude d'impact menée par Manifone révèle que la perte de joignabilité liée à 4 tentatives d'appels s'établit à 20 % ! « *Le décret fait de l'appel sortant une ressource rare qui oblige à valoriser les appels en s'assurant de délivrer une expérience maximale à chaque appel* ». Détection de répondeur permettant de limiter la « *signature centre d'appels* », valorisation de chaque appel décroché, ultra-personnalisation du message vocal laissé lors du 4^e appel... « *les leviers d'action sont nombreux, conclut Lounis Goudjil, mais tous doivent concourir à ce que la 4^e tentative génère des appels entrants* ». Repenser les stratégies, refonder l'expérience d'appels, réconcilier les bases de données, autant de chantiers essentiels pour s'adapter aux nouvelles réalités du démarchage téléphonique !

manifone 