

## **Contribution de l'AFRC (Association Française de la Relation Client)**

### **Préambule**

Les Centres de Relation Clients représentent en France aujourd'hui plus de 260 000 salariés, et sont devenus essentiels à l'activité de multiples secteurs économiques, de l'automobile aux assurances en passant par la banque, l'audiovisuel, la vente à distance et les télécoms.

Implantés partout en France, ils contribuent à l'intégration et à l'insertion de milliers de personnes dans le tissu économique et social plongé dans une crise durable.

Les mesures à répétition sans que soit fournie une vision globale aux entreprises de notre secteur d'activité génère de l'incertitude sur l'emploi dans nos métiers car elles ne garantissent pas aux entreprises de la Relation Client la pérennité dans leurs modèles économiques et dans leurs investissements. L'absence de stabilité et des mesures à répétition induisent un retard et un arrêt des investissements sur un secteur qui avait réussi à créer des emplois ces dernières années.

A titre d'exemple l'amendement à la Loi de Modernisation Economique du 4 août 2008, impose que les appels destinés aux Centres de Relation Client ne peuvent désormais plus faire l'objet d'une « surtaxe » -or cette surtaxe constituait une des sources de revenu des services rendus par ces Centres, mais ne permettait pas en outre de couvrir l'ensemble des coûts liés à cette assistance et au service rendu au consommateur (salaires, charges sociales, process, technologies...).

Sa disparition vient donc encore plus fragiliser une rentabilité en décroissance depuis plus de 4 ans de par les prix pratiqués et risque d'entraîner des délocalisations dans les pays à faibles coûts de main d'œuvre (Maroc, Tunisie, Ile Maurice, Afrique francophone).

Le secteur de la Relation Client est favorable aux initiatives programmées visant à améliorer la protection des consommateurs par la transparence et la lisibilité des tarifs et des conditions d'utilisation ainsi qu'à une concertation constructive sur les délais de mise en œuvre avec les associations de consommateurs, par contre le secteur a besoin :

- De visibilité à moyen et long terme sur les évolutions qui ont des impacts sur les modèles économiques actuels car toutes mesures qui modifient les structures économiques ont un impact direct sur les emplois en France.

- De délais de mise en œuvre compatibles avec les contraintes techniques et économiques des entreprises du secteur (Création de nouveaux modèles économiques, évolution de leur marketing direct, communication et publicité ...)

## **Nos réponses à vos questions :**

### **Question 1 : partagez vous le constat dressé par l'autorité.**

Oui nous partageons le constat dressé par l'Autorité mais certaines entreprises de la Relation Client avaient intégré dans leurs modèles économiques, les reversements et tout changement dans le modèle économique pèsera sur l'emploi car les salaires des téléconseillers représentent 80 % des coûts d'un centre de Relation Client.

### **Question 2 : Que pensez-vous des objectifs poursuivis par l'Autorité concernant les tranches 080 et 081**

Nous partageons les objectifs visés par l'ARCEP mais actuellement les délais imposés par les récentes décisions ne permettent pas aux entreprises de notre secteur de faire évoluer leurs modèles économiques dans les délais compatibles aux contraintes légales, elles manquent de visibilité sur les prochaines évolutions afin de pérenniser leurs investissements et une phase de transition pour les numéros impactés par la Loi de Modernisation de l'Economie nous paraît nécessaire et la lisibilité d'une nouvelle tranche de type 0807 pourrait être une orientation intéressante.

### **Question 3 : Quels commentaires pouvez-vous faire sur les évolutions proposées par l'Autorité concernant les 080 ?**

Les délais de mise en œuvre ne sont pas forcément compatibles avec les besoins de réactivité nécessaire aux entreprises (Délai de production ou de modification des documents commerciaux, catalogues, campagne de communication, négociation avec les opérateurs, changement de numéros ....).

### **Question 4 : Quel Option privilégiez vous pour l'évolution des 081 ?**

Association Française de la Relation Client regroupant plusieurs centaines d'entreprises privés et publics avec des intérêts qui peuvent être divergents, aura du mal à trouver un consensus.

La solution 2 serait une aide à une transition car elle permet de faire évoluer le modèle économique actuel qui comporte dans certains cas des reversements vers les éditeurs à un modèle où l'ensemble des coûts est supporté par les éditeurs (entreprises).

### **Question 5 : Que pensez-vous de la date du 1 janvier 2011 pour la mise en œuvre du nouveau tarif pour les numéros 081 ?**

Plutôt qu'une date, il faut prévoir un délai de 12 à 18 mois à partir d'une information complète (Décision de l'ARCEP, offres commerciales des opérateurs, visibilité des futures étapes). Certaines entreprises pourront également jugées être prêtes plus tôt pour la mise en œuvre ce nouveau tarif avec l'aide des opérateurs.

**Question 6 : Souhaitez-vous une première phase en 2010. Estimez-vous nécessaire d'ouvrir des blocs de numéros au nouveau tarif choisi par les 081 dès 2010 ?**

Offrir un nouveau bloc de numéro donnerait plus de visibilité aux consommateurs. Les délais de mise en place devront tenir des tailles et des types d'entreprise.

**Question 7 :**

Non

**Question 8 :**

Pas de commentaires

**Question 9 :**

Nous estimons le risque à une dizaine de milliers d'emplois qui pourraient être délocalisés vers les pays à faible coûts de main d'œuvre.

#### **A propos de l'AFRC**

Créée en 1998, l'Association Française de la Relation Client a pour vocation première de faire connaître, reconnaître et promouvoir les métiers de la relation client auprès du grand public, des différents acteurs susceptibles de peser sur l'évolution du tissu économique et social (politiques, institutions diverses, décideurs, chefs d'entreprise, journalistes...), mais aussi auprès des acteurs susceptibles d'intervenir dans le développement de l'activité des centres de contacts et des métiers de la relation client (fournisseurs d'infrastructures et de services, collectivités locales, formateurs et recruteurs...). L'AFRC offre à ses 1000 membres une veille d'information sur l'actualité des métiers de la relation client et des centres de contacts, tant d'un point de vue "macro-économique" (données de marché, création d'activités, ouvertures de sites) que d'un point de vue plus pratique et managérial (tendances dans la gestion et le management des centres de contacts, apport des nouvelles technologies, offres des collectivités locales...).

#### **Contacts**

AFRC

Président

Eric DADIAN

[eric.dadian@intracall.com](mailto:eric.dadian@intracall.com)

06 08 28 86 46