



Madame Annaïg LE MEUR,
Députée du Finistère (1^{re} circonscription)
Membre de la commission des affaires économiques

Paris, le 30 novembre 2018

Objet :

Proposition de loi n° 1284 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux

Discussion en séance publique le 6 décembre 2018 du texte N° 1448 de la commission des affaires économiques

Article 5 de la proposition de loi n° 1284

Madame la Députée,

Les signataires de cette lettre représentent des secteurs très divers de la vie économique.

Nos entreprises utilisent le téléphone comme un moyen essentiel pour communiquer avec leurs clients et les fidéliser.

Nous sommes favorables aux mesures adoptées par la commission des affaires économiques lors de sa séance du 28 novembre, dont l'information au sujet de la liste Bloctel, le renforcement des sanctions et la mise en place d'une charte de bonnes pratiques.

En revanche, plusieurs signataires ont attiré votre attention sur leur opposition au contenu de l'article 5 de la proposition, celui qui concerne la relation client.

Les nouveaux signataires se joignent aux premiers pour vous faire part de leur vive inquiétude.

A l'occasion des échanges en commission des affaires économiques, nous avons noté que le Groupe La République En Marche poursuivait sa réflexion par rapport au texte de l'article 5 proposé par le député Christophe NAEGELEN.

M. NAEGELEN propose qu'une entreprise ne puisse démarcher un client par téléphone que si le contrat avec celui-ci est en cours et au plus tard 6 mois après son exécution.

Le moyen législatif ainsi proposé est hautement inquiétant pour l'ensemble des entreprises que nous représentons et ce pour les 4 raisons évoquées dans le courrier joint du 27 novembre.

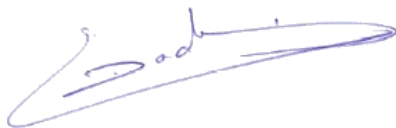
Si le Gouvernement et le Groupe LREM sont sensibles à ces arguments et à la préservation, si précieuse, de la relation client, nous espérons vivement que le Groupe LREM votera contre l'article 5 et proposera l'amendement suivant :

AMENDEMENT
Article 5

Après le mot « liste » à la fin du deuxième alinéa de l'article L. 223-1 du code de la consommation, les mots « , sauf en cas de relations contractuelles préexistantes » sont remplacés par les mots suivants : « . Toutefois, tant que les données à caractère personnel du client peuvent être conservées par le professionnel, celui-ci peut démarcher son client par téléphone pour lui proposer tout produit ou service commercialisé par ce professionnel même si son client est inscrit sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, sans préjudice du droit d'opposition du client à la conservation et l'utilisation de ses données à caractère personnel. »

Cet amendement prévoit donc de manière explicite le droit de démarcher un client par téléphone pour tout produit ou service offert par l'entreprise (et pas seulement pour lui parler du contrat en cours), sauf si ce client a usé de son droit d'opposition qu'il peut exercer à tout moment.

Nous vous prions de bien vouloir agréer, Madame la Députée, l'expression de notre très haute considération.



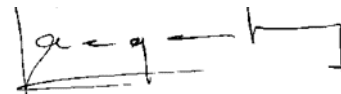
AFRC
Éric DADIAN
Président



SNCD
Nathalie PHAN PLACE
Secrétaire Général



FEVAD
Marc LOLIVIER
Délégué Général



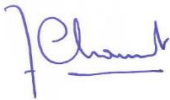
FVD
Jacques COSNEFROY
Délégué Général



SP2C
Patrick DUBREIL
Président



SIST
Nicolas PETIT
Co-Président




FFB
Jacques CHANUT
Président



FNAIM
Jean-Marc TORROLLION
Président



UNIS
Christophe TANAY
Président



CPME
François ASSELIN
Président



SYNDIGEL
Alexia FROMANGER
Secrétaire Générale



APAC
Olivier MAZOYER
Président



CNPA
Xavier HORENT
Délégué Général

Copie :

Monsieur Gilles LE GENDRE, député, Paris (2^e circonscription)

Pièce jointe : courrier qui vous a été adressé le 27 novembre 2018

L'AFRC (Association Française de la Relation Client) est la première communauté de professionnels qui travaille sur la transformation de l'entreprise par le biais de l'expérience client. Forte de la confiance de 300 entreprises et 3 500 membres depuis 20 ans, l'AFRC couvre 21 secteurs d'activité et 300 000 emplois en France.

<http://www.afrc.org/index.aspx>

Le SNCD (Syndicat national de la communication directe) est l'organisation professionnelle représentative de la Data Marketing Industrie. Il s'appuie sur ses 200 sociétés membres et les accompagne dans l'innovation industrielle et technologique qui découle de la forte croissance des données disponibles et des droits et usages associés. Les entreprises membres s'engagent à proposer leurs services dans le respect de la déontologie et des bonnes pratiques de la profession.

<https://www.sncd.org/>

La FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) qui compte 600 entreprises membres, constitue aujourd'hui le premier réseau de e-commerçants en France, quels que soient leur secteur d'activité.

<https://www.fevad.com/>

La FVD (Fédération de la vente directe) est l'instance représentative des 240 entreprises françaises, européennes et internationales ayant choisi de commercialiser leurs produits directement auprès des consommateurs.

<http://www.fvd.fr/>

Le SP2C (Syndicat des Professionnels des Centres de Contacts) rassemble les principales entreprises Françaises de l'expérience client externalisée. Nos adhérents emploient plus de 70 000 personnes et interviennent sur un marché de 2,4 milliards d'Euros de chiffre d'affaires. La vocation du SP2C est de promouvoir et valoriser notre profession, d'en défendre l'utilité et d'en améliorer le rayonnement.

<http://sp2c.org/>

Le SIST (Chambre professionnelle des métiers de l'accueil téléphonique) regroupe des entreprises qui exercent une activité d'accueil téléphonique, de relève de standard, de télésecrétariat ainsi que toutes prestations de services utilisant les Nouvelles Technologies d'Information et de Communication.

<http://www.centre-accueil-telephonique.fr/>

La FFB (Fédération Française du Bâtiment) qui a été déclarée officiellement 1^{ère} organisation patronale représentative des employeurs du bâtiment pour toutes les tailles d'entreprise, défend en toute indépendance les intérêts collectifs de l'ensemble de la branche. La FFB est forte de 50 000 adhérents, dont 35 000 de taille artisanale. Ces entreprises réalisent les 2/3 des 135* milliards d'euros HT du chiffre d'affaires et emploient les 2/3 des 1 069 000* salariés du secteur (*chiffres 2017).

www.ffbatiment.fr ou [@FFBatiment](#)

La FNAIM (Fédération Nationale de l'Immobilier) est la première organisation syndicale des professionnels de l'immobilier en France. Ses adhérents exercent tous les métiers de la transaction, de la gestion, de la location, de l'expertise, du diagnostic, etc.

Par sa représentativité, sa connaissance des marchés immobiliers, ses compétences juridiques et techniques, la FNAIM est un interlocuteur reconnu par les Pouvoirs Publics pour l'élaboration des politiques et des législations relatives au logement.

<https://www.fnaim.fr/>

L'UNIS (Union des syndicats de l'immobilier) regroupe les professionnels de la gestion immobilière (syndics de copropriété, gestionnaires locatifs), et de l'investissement immobilier (agents immobiliers, promoteurs-rénovateurs) ; des métiers qui agissent pour la fluidité du secteur du logement qui n'appartient pas au secteur des biens de consommation courante, et qui requiert à la fois de la stabilité et des mesures de long terme.

<http://www.unis-immo.fr/>

La CPME (Confédération des petites et moyennes entreprises) est l'organisation patronale dédiée exclusivement aux TPE-PME françaises, tous secteurs confondus : industrie, commerce, services, artisanat. La CPME porte haut et fort les valeurs et les spécificités de ces entreprises à taille humaine : proximité, solidarité, ancrage territorial, engagement de chefs d'entreprise qui prennent des risques considérables, dynamisme d'entreprises tournées vers la créativité. Elle rassemble 150 000 entreprises employant 3 millions de salariés. Forte d'un réseau de 200 fédérations professionnelles et syndicats de métiers ainsi que 117 unions territoriales, la CPME est implantée dans tous les départements et régions, y compris l'Outre-mer.

www.cpme.fr

SYNDIGEL (Fédération européenne du commerce et de la distribution des produits sous température dirigée, glaces, surgelés et réfrigérés) représente les détaillants spécialisés de vente à domicile de produits surgelés.

<https://www.syndigel.org/>

L'APAC (Alliance des Agents Commerciaux) représente et défend les intérêts des 25.000 Agences Commerciales TPE spécialisées en Marketing Commercial, soit plus de 52.000 professionnels et 3 milliards 500 millions d'euros de chiffre d'affaires.

L'Alliance fait partie du réseau IUCAB qui rassemble plus 600.00 Agences Commerciales dans le Monde.

<https://www.apacfrance.com/> - <https://iucab.com/>

Le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile) représente la 5^{ème} branche économique de France avec 140.000 entreprises de proximité et 400.000 emplois non délocalisables. Le CNPA défend l'intérêt général des services de l'automobile en animant une dynamique de filière et en développant une approche prospective sur des thèmes communs à tous les métiers de la mobilité tels que l'activité économique, l'emploi, les nouvelles technologies, le développement durable ou encore l'économie circulaire.

www.cnpa.fr