

## Bientôt 120 000 plaintes pour harcèlement téléphonique par an en France ?

Dura lex, sed lex ? Pas toujours. Malgré la mise en place de régimes juridiques très répressifs en matière de lutte contre le démarchage téléphonique abusif, les Suisses et Britanniques sont de plus en plus victimes des télémarketeurs sans scrupules. C'est du moins ce qu'on peut déduire de deux données différentes, publiées coup sur coup à la fin de l'année 2015.

Au Royaume-Uni, le montant des amendes pour infraction à la législation contre les appels et SMS de démarchage abusif a tout simplement... triplé entre 2014 et 2015, passant de 330 000 à 1,1 million de livres (près d'un million et demi d'euros). Potentiellement, le simple volume des affaires prévues pour être traitées en 2016 dépasserait déjà ce montant.

Dans le détail, 170 000 plaintes ont été traitées, pour des amendes allant jusqu'à 200 000 livres (sur un maximum prévu par la loi de 500 000).

En Suisse, c'est le nombre de plaintes qui a quasiment triplé, pour atteindre les 11 500.

Et ceci malgré un arsenal législatif encore plus impressionnant puisqu'il prévoit jusqu'à des peines de prison pour le non respect de l'« astérisque » précédant le numéro des consommateurs refusant le démarchage. Mais dans les faits... moins d'une plainte sur neuf aboutit à une condamnation, le « gendarme » se contentant d'infliger un avertissement aux sociétés concernées.

Si l'on rapporte le nombre de plaintes à la population totale du pays, toutes choses égales par ailleurs, on peut donc prévoir, plus de 120 000 plaintes en France... quand un organisme aura enfin été choisi pour faire appliquer la loi, suite au retrait de Pacitel.

## Nespresso change (encore) de prestataire en centre d'appels pour sa relation client externalisée : la recherche d'une nouvelle saveur de café ?

CCA, Webhelp, et dans deux mois b2s : quelques-uns de plus grands prestataires de centres d'appels externalisés, largement primés et reconnus ont eu l'occasion de gérer le service client partiellement externalisé du géant des capsules de café et n'ont pourtant pas été reconduits lors de l'appel d'offres suivant alors même que leur client accumule les prix dans toutes les compétitions sur le service ou l'expérience client. Envie de voir ailleurs ? Recherche de meilleures conditions de prestations, notamment tarifaires ? La rédaction est allée poser ces questions au barista en chef, Arnaud Deschamps, (directeur général de Nespresso France), trois ans après que Frédéric Jousset, co-fondateur de Webhelp poussait dans nos colonnes, un coup de gueule sur « les attentes de ces clients qui veulent du premium mais ne veulent pas en payer le juste prix ». [LIRE LA SUITE](#)

### Plantronics® EncorePro

Testez le nouveau modèle EncorePro 510 & 520 sans plus tarder et profitez de son design sophistiqué offrant un grand confort tout au long de la journée.

Rendez-vous sur [plantronics.com/fr](http://plantronics.com/fr)

## Sourdline développement cherche repreneurs : troisième redressement judiciaire à l'actif de Caroline Mitanne

Le 10 décembre 2015, Sourdline Développement a été placé en redressement judiciaire. Après le Guide Caro et Sourdline, c'est donc la troisième fois en moins de trois ans qu'une structure juridique censée porter le développement de la plate-forme de relation client à destination des sourds et malentendants lancée par Caroline Mitanne est en proie à de graves difficultés. Le sort de la marque Sourdline, déposée par Caroline Mitanne, reste incertain.

Urbilog, associé unique de Sourdline Développement, cherche donc un repreneur pour cette activité encore animée par des contrats avec des sociétés comme la Macif, la Matmut ou vente-privee.com.

Directeur associé d'Urbilog, Matthieu Froidure rejette l'accusation selon laquelle Sourdline Développement n'aurait pas eu les moyens financiers d'être viable « On a racheté le fonds de commerce et les salariés, et on a investi 200 000 euros en cash. Et on n'a jamais eu les clefs du bureau » a-t-il déclaré à la rédaction d'En-Contact. Il rejette une large part de la responsabilité sur Caroline Mitanne « On n'a pas réussi à travailler en collaboration avec elle : elle a un caractère... très particulier, et a dépensé plus d'énergie à faire de la communication qu'à faire du commercial. Nous ne pouvions pas mettre en place la qualité suffisante à un prix viable. On peut raconter une belle histoire comme Caroline sait le faire, mais il faut être pro. Pour autant, je crois que Sourdline a une vraie capacité à rebondir ». Le directeur général prend soin d'ajouter : « Je pense que Caroline devrait sortir de ce métier ». Au moins, comme on peut souvent lire dans la « Mare aux canards » d'un célèbre hebdomadaire, c'est dit.

Découvrez le 15 décembre 2015, le premier numéro de

# THE SEAMLESS EXPERIENCE FANZINE®

[www.the-seamless-experience-fanzine.com](http://www.the-seamless-experience-fanzine.com)

## Tessi la discrète fait parler d'elle à l'international et à Metz

Plusieurs lecteurs d'En-Contact ont peut-être découvert Tessi à l'occasion de l'annonce un peu précipitée du Président de la République concernant l'implantation d'un centre d'appels à Metz qui emploieraient de 100 à 150 anciens salariés d'Ecomouv'. Le site n'a été officiellement inauguré que sept mois plus tard, le 12 janvier 2016... et on n'en sait guère plus, notamment en termes de staffing et de management.

L'entreprise, qui compte effectivement certains centres de contact, et compte Pôle Emploi parmi ses clients, réalise en fait la plus grande partie de son chiffre d'affaires avec des opérations de BPO ou de « gestion de flux », comme la numérisation de chèques. Des affaires qui marchent : l'entreprise vient d'annoncer l'acquisition de la société RR Donnelley Document Solutions Switzerland et de sa filiale RR Donnelley Document Solutions Austria. Cette acquisition vient renforcer la présence de Tessi en Suisse où le groupe est déjà actif avec la société Gdoc acquise en 2014.

Ces acquisitions font également suite à celles, en Espagne, de Graddo en 2014, et de Diagonal Company il y a moins d'un mois. Spécialisée dans le BPO (Business Process Outsourcing) de services financiers avancés et fortement présente auprès des établissements bancaires, financiers et du secteur immobilier, Diagonal Company est notamment numéro 2 dans le domaine du traitement des prêts hypothécaires en Espagne, où le marché connaît une croissance d'environ 15% par an, au Portugal et au Chili. Ce marché est particulièrement porteur en Espagne puisqu'il connaît une croissance d'environ 15% par an.

## Questions pour un champion dans les centres d'appels : Julien Lepers invité spécial du prochain numéro d'En-Contact (sortie le 17 février)

Très sensible à l'état du pays et aux exhortations de l'Emmanuel (Macron) et de Manuel (Valls), moi, manuel Jacquinet éditeur, président... de ma petite entreprise, j'ai décidé de créer 1 emploi en 2016.

Et qui plus est, de le réserver à un senior.

Je suis, je suis, je suis... ? Julien Lepers, C'EST OUI !

Viré comme un malpropre (selon ses dires) de France Télévision, Julien assurera dès le prochain numéro d'En-Contact, une rubrique régulière, sur le thème :

« Questions pour un champion... dans les centres d'appels »

Pour vous préparer à l'épreuve, voici en exclusivité, quelques-unes des premières questions qui vont vous permettre de déterminer votre niveau.

(Nous ne saurions que trop vous conseiller la lecture assidue et régulière de plateformes pour vous préparer à l'émission et aux épreuves). [LIRE LA SUITE](#)

## DANS LE NUMÉRO 90 D'EN-CONTACT, SORTIE LE 17 FÉVRIER 2016

Trouver des clients professionnels par téléphone, c'est possible  
(la leads generation a ses experts)

Questions pour un champion, dans les centres d'appels.

Les Philippines, patrie mondiale des centres de contacts.

Le click and collect, la martingale de l'expérience client.

[www.en-contact.com](http://www.en-contact.com)