

Code de Bonnes Pratiques

Règles déontologiques

EXTERNALYS

Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de
la Relation Clients

Sommaire

<i>CHAPITRE 1 : Dispositions Générales</i>	3
Article 1 : Objet et Champs d’application	3
Article 2 : Terminologie.....	4
<i>CHAPITRE 2 : Engagements des entreprises Membres</i>	4
1. Article 1 : De la protection des données personnelles et du respect en général de la législation en vigueur	4
2. Article 2 : De la téléprospection responsable – « Charte d’Appels »	7
3. Article 3 : Du droit du consommateur	8
4. Article 4 : De l’utilisation des réseaux publics de télécommunications	9
5. Article 5 : De la nature des prestations	9
6. Article 6 : Du sites et des espaces par site	10
7. Article 7 : Du personnel par site	10
8. Article 8 : De l’activité d’« Hébergement d’activités de Centre d’Appels »	11
9. Article 9 : Des diverses obligations	12
10. Article 10 : Exclusion de « Green-List » des Adhérents.....	12

CHAPITRE 1 : Dispositions Générales

Article 1 : Objet et Champs d'application

1.1. Le présent Code de Bonnes Pratiques (ci-après désigné « le Code ») contient les principes fondamentaux d'éthique professionnelle que les entreprises membres de la Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Clients (Ci-après-désignée par la « Chambre ») ont librement choisi de s'imposer à elles-mêmes ainsi qu'à toutes les entreprises qui adhéreront ultérieurement à cette Chambre (chacune d'entre elles est ci-après désignée par « Membre »). Ainsi, la simple adhésion à la Chambre emporte automatiquement et de plein droit la soumission au présent Code. De la même manière la soumission aux obligations prévues dans le présent Code cesse dès la fin de l'adhésion du Membre et ce pour quelque motif que ce soit.

Les obligations prévues dans le présent Code sont des obligations librement et exclusivement consenties par chacun des Membres vis-à-vis des autres Membres et vis-à-vis de la Chambre et par conséquent aucun tiers quel qu'il en soit ne saurait s'en prévaloir au détriment de l'un ou l'autre des Membres ou au détriment de la Chambre.

L'objectif du présent Code est de fixer des règles de bonnes pratiques déontologiques explicites et transparentes applicables notamment au démarchage téléphonique et/ou par SMS et/ou par dépôt de messages vocaux et/ou par tous moyens d'interactions digitales assurant un équilibre entre la protection des consommateurs et le besoin des entreprises Membres d'effectuer un démarchage efficace et responsable.

1.2. Les règles prévues au présent Code s'appliquent en Tunisie et tous autres pays sur lesquels les membres assurent des prestations en tout temps et en tout lieu lors de l'exercice d'activité par les entreprises Membres.

1.3. Les dispositions du Code doivent être en tout temps conformes aux lois en vigueur et par conséquent doivent être mises à jour par la Chambre suivant ses règles internes de temps à autre pour intégrer toute évolution législative ou réglementaire y compris celles des pays sur lesquels les membres assurent des prestations.

Article 2 : Terminologie

Dans le présent Code, on entend par

- « Membre » : Toute entreprise adhérente à la Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Client ;
- « Green-List » : liste des adhérents ayant signé le présent Code et l'appliquent sans aucune restriction ni contravention ;
- Donneur d'Ordre : Professionnels ayant confié des prestations de Centre de Contacts à une entreprise Membre ;
- « Appels Sortants » : désigne les appels sortants émis par un employé d'une entreprise Membre pour le compte d'un Donneur d'Ordre à destination d'un consommateur (prospect ou client) ;
- « Prospect » : désigne les consommateurs n'ayant pas de relation contractuelle avec le Professionnel à l'origine de l'appel ;
- « Clients » : désigne les consommateurs ayant une relation contractuelle établie avec le Professionnel à l'origine de l'appel ;
- « Numéro de téléphone » : numéro de téléphone du consommateur appelé.

CHAPITRE 2 : Engagements des entreprises Membres

1. Article 1 : De la protection des données personnelles et du respect en général de la législation en vigueur

1.1. Les entreprises Membres sont tenues de respecter les dispositions de tous les textes suivants :

- (i) Loi organique n° 2004-63 en date du 27 Juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel ;
- (ii) Les décrets relatifs à la protection des données à caractère personnel ;
- (iii) Les textes nationaux des États où sont domiciliés les Prospects portant sur la protection des données à caractère personnel ;
- (iv) Le règlement Européen n° 2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et éventuellement les textes de son application sur chacun des territoires des États où sont domiciliés les Prospects.

- (v) La loi 117-1992 du 7 décembre 1992 relative à la protection du consommateur ;
- (vi) La loi n°36-1994 du 24 février 1994 relative à la propriété littéraire et artistique complétée par la loi n°33-2009 du 23 juin 2009 ;
- (vii) La loi n°1-2001 du 15 janvier 2001 portant Code des télécommunications telle que modifiée et complétée par les textes subséquents ;
- (viii) La loi n°36-2015 du 15 septembre 2015 relative à la réorganisation de la concurrence et des prix ;
- (ix) La loi n°71-2016 du 30 septembre 2016 relative à l'investissement ;
- (x) Le décret n°830-2001 du 14 avril 2001 relatif à l'homologation des équipements terminaux de télécommunications et des équipements terminaux radioélectriques tel que modifié et complété ultérieurement ;
- (xi) Le décret n°2008-2638 du 21 juillet 2008, fixant les conditions de fourniture du service téléphonie sur protocole internet, tel que modifié par le décret 2012-2000 du 18 septembre 2012 ;
- (xii) Le décret n°2639-2008 du 21 juillet 2008 fixant les conditions et les procédures d'importation et de commercialisation des moyens ou des services de cryptage à travers les réseaux de télécommunications ;
- (xiii) Le décret n° 2008-3026 du 15 septembre 2008, fixant les conditions générales d'exploitation des réseaux publics des télécommunications et des réseaux d'accès ;
- (xiv) Le décret n° 2009-2508 du 3 septembre 2009, portant fixation du montant, des règles et des modalités de perception du droit sur les jeux auxquels la participation s'effectue directement par téléphone ou à travers les messages courts ou le serveur vocal ;
- (xv) Le décret n° 2012-2361 du 5 octobre 2012, fixant les services des télécommunications soumis à un cahier des charges ;
- (xvi) L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 14 avril 2004, fixant les conditions et le mode d'octroi de l'autorisation de fourniture des services de télécommunications basés sur les messages courts de la téléphonie numérique mobile (SMS) ;

- (xvii) L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 2 décembre 2009, portant approbation du plan national de numérotation et d'adressage tel que modifié et complété ultérieurement ;
- (xviii) L'arrêté du ministre des technologies de la communication du 24 juillet 2008, fixant les aspects techniques nécessaires pour assurer la qualité et la sécurité des services téléphonie sur protocole Internet ;
- (xix) L'arrêté du ministre des technologies de la communication et de l'économie numérique du 27 mars 2018, modifiant et complétant l'arrêté du 9 janvier 2010, fixant les redevances d'attribution des ressources de numérotation et d'adressage ;
- (xx) L'arrêté du ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013, portant approbation du cahier des charges fixant les conditions et les procédures de fourniture des services des télécommunications de contenu et services interactifs des télécommunications.

1.2. En général, chaque entreprise Membre s'engage à respecter à tout moment toutes les dispositions légales et réglementaires en vigueur y compris les dispositions nouvelles qui seront promulguées et qui entreront en vigueur après l'entrée en vigueur du présent Code, notamment mais non seulement les dispositions du Cahier des Charges régissant l'activité des Centres d'Appels qui sera éventuellement décrété par le ministère de tutelle.

1.3. Les entreprises Membres sont tenues de déclarer les données personnelles traitées au cours de leur activité à l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles conformément aux dispositions de la Loi organique n° 2004-63 en date du 27 Juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel.

1.4. Les entreprises Membres sont tenues de désigner :

- (i) Une personne, interne ou externe à l'entreprise, en charge de la surveillance et de la protection des données personnelles.

1.5. Les entreprises Membres sont tenues de disposer de :

- (i) D'un équipement de sauvegarde ;
- (ii) D'un dispositif de protection contre les virus informatiques et les intrusions.

- 1.6. Les entreprises Membres sont tenues de soumettre à un audit légal de sécurité au moins une fois par an conformément au Décret n° 2004-1250 du 25 mai 2004 et notamment son article 2
- 1.7. Les entreprises Membres sont tenues de s'abstenir de contacter les Prospects figurant sur une liste d'exclusion d'appels ou d'envois de SMS ou de VMS ou équivalents.
- 1.8. Les entreprises Membres sont tenues d'informer au préalable le Prospect que la conversation sera enregistrée quand c'est le cas.

2. Article 2 : De la téléprospection responsable – « Charte d'Appels »

- 2.1. Chaque entreprise Membre garantit de prendre toutes les dispositions nécessaires pour que chacun de ses employés décline au début de chaque appel au Prospect son identité, le nom du donneur d'ordre et l'objet de l'appel.
- 2.2. Les appels à vocation commerciale ne doivent pas être présentés sous de faux prétextes (étude de marché, envoi de gains...) et le téléopérateur doit préciser à chaque émission d'un Appel pour quelle enseigne il appelle. Les Membres s'engagent à préciser dès la prise de contact, clairement et sans ambiguïté, l'objet de l'appel et l'identité du Donneur d'Ordre.
- 2.3. Aussi, les Membres s'engagent à ne solliciter que des conversations avec une personne majeure excluant toute possibilité de converser avec des mineurs. En cas de doute sur l'âge de la personne qui a décroché, les Membres s'engagent à mettre fin immédiatement à l'Appel.
- 2.4. Les Membres s'engagent également à former et sensibiliser leurs conseillers sur la notion d'abus de faiblesse, et à leur interdire de démarcher commercialement les

personnes dès lors qu'ils détectent ou ont un doute quant à l'état de faiblesse ou d'ignorance de la personne contactée.

- 2.5. Chaque entreprise Membre garantit de prendre toutes les dispositions nécessaires pour respecter un nombre d'appels autorisé fixé à un maximum de 3 appels par jour et à 15 appels par mois et ce en minimisant les taux d'appels raccrochés afin qu'il ne dépasse pas 3% du total des appels émis.

- 2.6.** Chaque entreprise Membre garantit de prendre toutes les dispositions nécessaires pour interdire de dissimuler ou de communiquer toutes fausses informations pouvant induire le Prospect en erreur.
- 2.7.** Les engagements de la présente Charte d'Appels seront intégrés par les Membres dans les conditions générales de ventes ou de services.
- 2.8.** Les Membres s'engagent à mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour un strict respect du souhait des personnes à ne pas être prospectées, que ces personnes en aient fait la demande directement auprès des Membres ou indirectement auprès du Donneur d'Ordre ou en s'inscrivant sur une liste d'opposition.
- 2.9.** Les demandes d'opposition sont traitées gratuitement.

3. Article 3 : Du droit du consommateur

3.1. Les entreprises Membres sont tenues de respecter les textes suivants :

- (i) Loi 92-117 du 07 Décembre 1992 relative à la protection du consommateur ;
- (ii) Les décrets relatifs à la Loi 92-117 du 07 Décembre 1992 ;
- (xxi) Les obligations mentionnées dans le cahier des charges joint à l'arrêté du Ministre des technologies de l'information et de la communication du 29 juillet 2013 et ce pour les entreprises Membres opérants sur le marché local tunisien ;
- (xxii) Les textes nationaux des États où sont domiciliés les Prospects portant sur la protection du consommateur.

3.2. Les entreprises Membres sont tenues d'informer le Prospect/le Client qu'il dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de ces données

personnelles et qu'il peut exercer ce droit en s'adressant au Donneur d'Ordre pour lequel la prestation est assuré.

3.3. Les entreprises Membres sont tenues d'effectuer leurs appels de prospections, durant des plages horaires bien définies :

- Du 8h à 21h du lundi au vendredi ;
- De 10h à 20 h le samedi ;

3.4. Les Membres s'engagent par ailleurs à ce qu'aucun appel sortant à vocation commerciale ne puisse être effectué les jours fériés, qu'ils soient locaux ou dans les pays sur lesquels les appels

sont émis, et en dehors des plages horaires définies précédemment, sauf sur demande expresse du Donneur d'Ordre dans le cadre d'une prise de rendez-vous téléphonique par exemple.

- 3.5. Concernant les appels sortants de la relation client (dépannage, livraison etc.), les plages horaires seront adaptées aux besoins des Clients.
- 3.6. Sur demande du Prospect et dans le cadre d'une prise de rendez-vous téléphonique, les appels peuvent être adaptés aux besoins du Prospect et/ou du Client.
- 3.7. Après plusieurs tentatives d'appels et une fois le contact établi avec le Prospect/Client, si ce dernier a décliné l'offre de l'entreprise Membre, cette dernière ne peut reproduire l'appel pour le même Prospect/Client et pour un même objet

4. Article 4 : De l'utilisation des réseaux publics de télécommunications

- 4.1. Les entreprises Membres sont tenues de recueillir et d'obtenir les autorisations requises par la législation en vigueur pour l'utilisation de la téléphonie via internet de l'Agence Nationale de Certification Électronique.
- 4.2. Les entreprises Membres sont interdites de pratiquer toute activité commerciale en télécommunication à l'exception de celles relatives aux remboursements de frais engagés pour le compte des donneurs d'ordre.

5. Article 5 : De la nature des prestations

- 5.1. Les entreprises Membres sont formellement interdites d'assurer des prestations touchant aux bonnes mœurs en Tunisie et dans les États où sont domiciliés les Prospects.
- 5.2. Toute vente trompeuse ou pouvant induire le Prospect à l'erreur en le poussant à passer une commande sous la contrainte ou un effet anxiogène quelconque non avéré est formellement interdites.
- 5.3. Les appels en numéros surtaxés ne sont autorisés qu'après examen précis du service préalablement qu'ils soient utilisés sur le marché local ou le marché international et devant répondre à la déontologie de l'opérateur.

6. Article 6 : Du sites et des espaces par site

6.1. De la signalisation du site

6.1.1. Les entreprises Membres sont tenues de déclarer à la Chambre la liste des sites où elles exercent effectivement leur activité.

6.1.2. Les entreprises Membres sont tenues également de mettre à jour cette liste chaque fois en cas de changement.

6.1.3. Les entreprises Membres sont tenues d'afficher, à l'entrée principale de chacun de leurs sites et à l'entrée du bâtiment, et ce pour chaque site, les informations suivantes :

- (i) La raison sociale de l'entreprise ;
- (ii) Le numéro d'enregistrement du cahier des charges déposées auprès du Ministère en charge de la technologie de l'information.

6.2. De l'environnement du travail

6.2.1. De l'environnement de travail du personnel

6.2.1.1. Les entreprises Membres sont tenues de respecter une distanciation d'au moins 1 mètre entre chaque employé.

6.2.1.2. Les entreprises Membres sont tenues de communiquer, lors du dépôt du cahier des charges les informations suivantes :

- (i) La surface totale en m² (hors parking en cave) et ce par site ;
- (ii) Le nombre de positions déclarées lors du dépôt du cahier des charges et ce par site ;
- (iii) L'avis favorable de l'Office de la Protection Civile pour l'exploitation des locaux et ce par site.

6.2.2. De l'hygiène et sécurité par site

6.2.2.1. Les entreprises Membres sont tenues de se conformer aux dispositions du Code de travail en matière de sécurité et d'hygiène.

7. Article 7 : Du personnel par site

7.1. Les entreprises Membres sont tenues de compter parmi leurs employés et ce pour chaque site les postes suivants :

- (i) Un mandataire social ;
- (ii) Un responsable de site ;

- (iii) Un responsable de production ;
- (iv) Un responsable de traitement ;
- (v) Un chargé de la surveillance et de la sécurité des données.

7.2. Les postes de mandataire social, de responsable de site et de responsable de production peuvent être octroyés au même employé.

7.3. Le poste de responsable de traitement peut être cumulée avec une autre fonction.

7.4. L'employé occupant le poste de chargé de la surveillance et de la sécurité des données peut être un employé de l'entreprise Membre -interne- ou un collaborateur extérieur à l'entreprise Membre -externalisé-.

7.5. Si l'entreprise Membre choisi de faire appel au service d'un collaborateur externe pour le poste susmentionné, elle est tenue de fournir un contrat d'externalisation.

7.6. Lors du process d'embauche pour les postes susmentionnés, les entreprises Membres sont tenues de demander aux futures employés un bulletin n°3 du casier judiciaire récent.

8. Article 8 : De l'activité d'« Hébergement d'activités de Centre d'Appels »

8.1. Les entreprises Membres sont tenues de se conforme aux dispositions du cahier des charges.

8.2. Préalablement à tout hébergement au sein de leurs locaux d'entreprises clientes exerçant ou voulant exercer des activités de centre d'appels, les entreprises Membres sont tenues de s'assurer que ladite/lesdites entreprise(s) cliente(s) ont préalablement signé :

- (i) Le cahier des charges nécessaire à l'exercice de l'activité ;
- (ii) Le guide de bonnes pratiques ;

8.3. Les entreprises Membres doivent exigées des entreprises hébergées de leurs fournir :

- (i) Une copie de dépôt du cahier des charges ;
- (ii) Une copie signée du Guide de bonnes pratiques.
- (iii) Un extrait actuel du Registre National des Entreprises dont la date ne dépasse pas 7 jours avant la date de la présentation de la demande ou la conclusion du contrat d'hébergement.

8.4. Les entreprises Membres sont tenues de déclarer la ou les entreprise(s) exerçant l'activité de centre d'appels au Ministère en charge des Technologies de l'Information

et ce dans un délai ne dépassant pas un mois à partir de la date du début d'activité de la ou des entreprise(s) hébergée(s) au sein de leurs locaux.

8.5. Les entreprises Membres sont tenues d'afficher :

- (i) À l'entrée du bâtiment la raison sociale de ou des centres d'appels hébergés ;
- (ii) La raison sociale du centre d'appels hébergé, de manière distinctive et ce au niveau des espaces occupés par le centre d'appels tiers ;
- (iii) Une copie du cahier des charges signées par la ou les entreprise(s) hébergée(s) ;

8.6. Les entreprises membres sont tenues d'informer les entreprises hébergées qu'elles sont dans l'obligation de se conformer aux dispositions du présent guide.

9. Article 9 : Des diverses obligations

9.1. Les entreprises membres sont tenues de souscrire à une assurance de responsabilité civile professionnelle dont le montant assuré doit être égal au montant du chiffre d'affaires dont la réalisation est projetée pour la première année d'activité ou réalisé lors du dernier exercice. Ce contrat d'assurance doit être mis à jour annuellement pour l'adapter aux derniers chiffres d'affaires réalisés.

9.2. Les entreprises Membres sont tenues de mettre à jour les données communiquées lors du dépôt du cahier des charges et ce dans un délai ne dépassant pas 30 jours.

9.3. Les entreprises Membres sont tenues de déposer l'attestation de solde de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale de l'année A et ce dans un délai ne dépassant pas les 60 jours de l'année A+1 ainsi qu'une déclaration du nombre d'employés par site.

10. Article 10 : Exclusion de « Green-List » des Adhérents

10.1. L'ensemble des Membres s'engagent à respecter et à faire respecter le présent code par leur personnel, y compris par leurs sous-traitants, afin d'être inscrits sur la liste des adhérents, soit une liste d'entreprises labellisées responsables (*Green-List*), utilisant la technologie de systèmes automatisés de contacts dans le cadre d'une activité légitime.

10.2. En cas de non-respect du présent Code, le bureau exécutif de la chambre pourrait être amené à prononcer une exclusion temporaire ou définitive de la liste d'adhérents (*Green-List*) à la Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Clients (*Externalys*).

- 10.3.** L'infraction peut être constatée soit à la suite d'une plainte déposée soit par le Prospect / Client soit par un membre du personnel de l'entreprise Membre à la Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Clients (Externalys).
- 10.4.** La Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Clients (Externalys) doit notifier l'entreprise Membre de tout constat d'infraction ou de toute plainte déposée contre elle par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 10.5.** L'entreprise Membre a un délai de 15 jours à partir de la réception de ladite notification pour exposer son avis.
- 10.6.** Le bureau exécutif de la Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels et de la Relation Clients (Externalys) doit prononcer sa décision conformément à l'article 10 alinéa 2 de ce Code et ce à la majorité des $\frac{3}{4}$ de ses membres après avoir convoquer et offert au Membre la possibilité de l'entendre et de se défendre.

Dénomination de l'Entreprise Membre _____

Représentée par son (Qualité juridique) _____

Déclare avoir pris connaissance des obligations mentionnées dans le présent Code et m'engage à les respecter.

Lu et approuvé

Date : _____

Cachet et Signature