

Projet de loi sur le démarchage téléphonique : une menace pour l'emploi dans les centres d'appels

Le jeudi 6 mars, l'Assemblée nationale débat d'un projet de loi pour renforcer l'encadrement du démarchage téléphonique. Sous couvert de protection des consommateurs, cette loi aurait un impact économique dévastateur sur les centres d'appels et mettrait en péril des milliers d'emplois en France.

En amont du débat à l'Assemblée nationale, les interlocuteurs de la branche des prestataires de services se sont réunis en urgence le vendredi 28 février pour discuter des possibilités d'une action commune. Pour **FO**, ce texte est une menace directe pour l'emploi dans les centres d'appels.

Ce que prévoit ce projet de loi

Adopté en première lecture au Sénat, le texte a été légèrement assoupli sur certains points, notamment pour les contrats en cours, mais durcit les obligations de consentement et les sanctions contre les abus. Certains amendements sont encore en suspens.

Les principales mesures incluent :

- Interdiction du démarchage sans consentement préalable (opt-in), sauf en cas de contrat en cours.
- Interdiction de conditionner la vente d'un bien ou service à l'acceptation du démarchage téléphonique.
- Sanctions renforcées en cas d'abus de faiblesse.
- Réduction des plages horaires autorisées à un maximum de 7 heures par jour et limitation à 2 appels ou tentatives par période de 60 jours.
- Obligation pour les professionnels d'interrompre immédiatement l'appel si le consommateur refuse, avec interdiction de le recontacter.
- Délai de carence de 24 heures avant qu'une offre issue d'un démarchage puisse être acceptée.
- Inscription automatique des numéros fixes sur liste rouge, comme c'est déjà le cas pour les mobiles.

Un danger immédiat pour l'emploi

Les effets dévastateurs de ce type de restriction sont connus. En mars 2023, l'application des nouvelles règles sur le démarchage a provoqué une chute brutale de l'activité sur le site de Konecta à Poitiers, menaçant directement l'emploi. Les élus **FO** du site se sont d'ailleurs mobilisés le 05/03/2025 sur leur site pour tracter et alerter les salariés sur ce nouveau projet de loi.

Ce projet reproduit ce schéma destructeur d'emplois. Selon les chiffres du secteur :

- En 2023, 18 % des collaborateurs des centres d'appels, soit 50 000 emplois, étaient dédiés à la prospection commerciale.
- En 2025, ils ne sont plus que 43 000, soit une baisse de 15 %, conséquence directe des restrictions imposées par la loi Naëgelen.
- Le passage à l'opt-in généralisé menace encore 8 500 emplois directs, particulièrement dans les régions déjà touchées par la désindustrialisation.

Il y a également un risque de transfert de l'activité vers les grandes plateformes numériques (GAFAM). En renforçant les restrictions sur la prospection téléphonique, on favorise le démarchage via les canaux digitaux, au détriment de l'emploi localisé en France.

Les demandes des organisations syndicales et patronales

Face à ces risques majeurs, **FO**, aux côtés des autres organisations syndicales CFDT, CFE-CGC, CFTC, SUD ainsi que de l'organisation patronale SP2C et de l'AFRC, interpelle les députés et demande :

- La suppression des amendements 1, 5, 20, 32 et 39, qui restreignent la prospection commerciale et mettent en péril des milliers d'emplois.
- Le rejet de l'amendement 6, qui risquerait d'anéantir la possibilité même de joindre un consommateur français dans un cadre d'opt-in, rendant impossible toute relation client par téléphone.
- La suppression des amendements 10, 16, 29, 30, 35 et 36, qui visent à restreindre encore plus l'amplitude horaire d'activité des centres d'appels.
- L'abandon des amendements 21 et 23, qui ne font que compliquer les transactions sans apporter de protection supplémentaire au consommateur.
- L'adoption de l'amendement 48, qui repousse l'application de la loi au 11 août 2026, afin d'éviter un choc brutal sur l'emploi et permettre la formation et la reconversion des salariés.
- L'adoption des amendements 2 ou 42, pour préciser que cette loi concerne uniquement la prospection commerciale et non toute activité de démarchage téléphonique, ce qui permettrait de préserver des emplois liés aux activités publiques, aux enquêtes, sondages, recouvrement de créances, etc.

FO en première ligne pour défendre les emplois

Ce projet de loi ne peut être adopté sans un travail sérieux sur l'adaptation des mesures proposées aux objectifs assignés. Il doit donc associer les représentants des travailleurs.

Nous demandons une évaluation de l'impact de cette loi sur l'emploi et l'organisation d'auditions avec les organisations syndicales concernées. Nous demandons qu'un équilibre puisse être trouvé entre l'impératif de protection des consommateurs et le maintien des emplois en France. Nous souhaitons des réponses quant au risque de contournement de ces règles par les entreprises, au détriment des emplois en France.

En 2019, un groupe de travail sur la montée en qualité des emplois dans les centres d'appels et la lutte contre la délocalisation des emplois s'était mué en conclave entre Bercy et les organisations patronales. Depuis, la branche professionnelle n'est pas parvenue à conclure la négociation sur la formation professionnelle. Nous poursuivons à revendiquer pour que les emplois soient mieux valorisés, mieux rémunérés et moins susceptibles d'être délocalisés.

Paris, le 5 mars 2025

Libres indépendants déterminés

Nicolas FAINTRENIE, Secrétaire Section fédérale des services – services@fecfo.fr
Pierre-Yves MOSER, Responsable de branche – moser.py@gmail.com
Delphine WAJGLAS, Responsable de branche – wajnglas.delphine@gmail.com
Paul BRIEY, Chargé de mission branches – pbriey@fecfo.fr – 06 95 73 58 83

