

callnet.ch

Code d'honneur du télémarketing auprès des particuliers (B2C)

Version 2026 ; valable à partir du 1er mai 2026 – adoptée par le comité de direction le 10 mars 2026

I. Dispositions générales

Les membres de callnet.ch qui pratiquent le télémarketing s'engagent à respecter toutes les dispositions légales suisses applicables, notamment : la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD – RS 241), la loi fédérale sur la protection des données (LPD – RS 235.1), la loi sur les télécommunications (LTC – RS 784.10) ainsi que les ordonnances correspondantes et les principes de la Fondation pour la loyauté dans la communication commerciale.

Ils s'engagent à adopter un comportement sérieux dans toutes leurs activités. Ils refusent tout mandat qui, par sa forme, son contenu ou d'une autre manière identifiable, ne serait pas conforme à la loi ou violerait des principes éthiques et moraux.

II. Dispositions particulières dans le domaine de la communication personnelle

1. Principes de véracité et de clarté

Au début de tout appel téléphonique sortant, le nom de l'appelant, la raison sociale du mandant ainsi que le but de l'appel doivent être indiqués. Si les appels sont enregistrés, cela doit être communiqué préalablement. Le numéro de téléphone ne doit pas être masqué. Pour toute action téléphonique, les principes de véracité et de clarté s'appliquent. En particulier, aucune action téléphonique ne doit simuler une enquête ou une activité de recherche de marché, d'opinion ou sociale, ni utiliser un tel prétexte pour justifier l'appel, lorsque le but de celui-ci est de vendre ou d'initier une vente.

Le numéro de téléphone utilisé pour la campagne concernée doit être publié et accessible pour un rappel. Outre le numéro, le nom de l'entreprise de télémarketing et/ou du mandant doit être mentionné.

2. Protection des données

Ils s'engagent à traiter et à utiliser les données récoltées et mises à leur disposition uniquement dans le cadre contractuel et conformément à la législation sur la protection des données. Lors de l'obtention d'adresses et de l'enrichissement avec des numéros de téléphone, ils s'assurent que ni les adresses ni les numéros de téléphone comportant la mention « pas de publicité » dans les annuaires Swisscom ne soient utilisés. **Cette mesure ne s'applique pas aux campagnes dans lesquelles des clients existants sont contactés.**

Ils s'engagent en outre à traiter de manière correcte et complète toutes les demandes des personnes concernées relatives au droit d'accès, de rectification, de suppression ou de blocage des données.

Ils s'engagent également, ainsi que leurs collaborateurs, à respecter les règles en matière de protection des données. Cette obligation s'étend également à la période suivant la fin de leur activité. Tous les documents (matériel d'adresses, protocoles d'appels, etc.) sont remis au mandant par le mandataire à l'issue du projet. Dans le cas où le mandant ne souhaiterait pas recevoir ces documents, ceux-ci sont détruits ou supprimés par le mandataire conformément aux règles en matière de protection des données.

3. Protection de la sphère privée

Les contacts téléphoniques avec des particuliers ne doivent être effectués qu'à des horaires raisonnables pour ces derniers ; en règle générale, pas avant 8h00 et pas après 20h30, le samedi pas avant 9h00 et pas après 16h00, ainsi que pas durant la pause de midi entre 12h00 et 13h00. Aucun appel téléphonique actif n'est effectué le dimanche ni les jours fériés nationaux.

4. Comportement au téléphone

Le personnel de télémarketing ne doit pas utiliser de techniques de vente ou de formulations trop suggestives ou agressives. Toutes les règles de courtoisie doivent être respectées lors des appels téléphoniques.

Les mandats de télémarketing doivent être préparés sur le plan conceptuel. Les appels sont menés à l'aide d'un guide d'entretien et d'un argumentaire. Les contacts téléphoniques qui s'écartent de manière substantielle du guide d'entretien ne sont pas autorisés. Les résultats sont analysés statistiquement et mis à la disposition du mandant.

5. Confirmation de la conclusion d'un contrat

La conclusion du contrat doit être confirmée par écrit par le mandant / le centre d'appels. Le droit de révocation applicable aux contrats conclus à domicile et aux contrats similaires, conformément aux articles 40a à 40f CO, s'applique.

6. Sélection et formation du personnel

Dans le cadre des actions téléphoniques, seuls des collaborateurs formés peuvent être affectés à la conduite des entretiens. Les exigences minimales suivantes sont définies pour la formation :

- formation au comportement lors de la prise de fonction, comprenant des informations sur les dispositions légales, les comportements à adopter au téléphone ainsi que la réalisation d'exercices pratiques à l'aide d'une installation de formation téléphonique ;
- formation spécifique à l'action, dont la durée varie en fonction des tâches à accomplir ;
- formation continue permanente du personnel de télémarketing chargé de la direction, du pilotage, de l'organisation et de l'exécution ;
- lorsque des entretiens sont enregistrés à des fins de formation, cela doit être communiqué préalablement, conformément à l'art. 6, al. 2, LPD. Ces entretiens sont définitivement supprimés dans un délai de 30 jours après la formation.

7. Rémunération

La rémunération minimale est déterminée conformément à la convention collective de travail déclarée de force obligatoire (CCT étendue) en vigueur pour la branche des centres de contact et d'appels.

8. Assurance qualité

En collaboration continue entre la direction de l'entreprise, la supervision et la formation, des mesures appropriées d'assurance qualité sont mises en place. Celles-ci font l'objet d'un contrôle régulier et sont développées en continu.

9. Utilisation d'outils techniques

L'utilisation de systèmes de numérotation automatique (dialers) est autorisée. Toutefois, il doit être garanti qu'un collaborateur soit à tout moment disponible pour mener l'entretien. Un maximum de trois tentatives d'appel par jour est autorisé.

- Les outils de speech analytics ou basés sur l'IA doivent être communiqués de manière transparente aux personnes contactées et être conformes aux exigences en matière de protection des données ;
- La réalisation d'appels automatisés (« robocalls » ou « systèmes basés sur l'IA ») est interdite sans le consentement préalable.

III. Responsabilité des tiers

Les organisations de télémarketing sont tenues de veiller au respect du présent code d'honneur par leurs sous-traitants et leurs mandants. Elles sont notamment également responsables de garantir que la collecte des données est effectuée de manière licite.

IV. Sanctions

Les violations des principes du présent code d'honneur portées à la connaissance de callnet.ch font l'objet d'une enquête. Le comité de direction peut proposer l'exclusion de l'association.

V. Modifications

Le code d'honneur est mis à jour périodiquement. Après l'envoi ou la communication de la nouvelle version, les abonnés à la Fairlist disposent d'un délai d'un mois pour la refuser ; dans ce cas, l'abonnement est automatiquement résilié à la fin du mois en cours.

Nous nous engageons expressément à respecter le présent code d'honneur.

La version allemande fait foi. En cas de divergence ou d'incohérence entre les différentes versions linguistiques, la version allemande prévaut.

Lieu, Date

Signature

Cachet de l'entreprise