

C.— D'AUTRES PISTES DE CROISSANCE

L'idée de faire payer au consommateur une prestation de qualité et une garantie d'efficacité dans un temps limité fait partie des réflexions avancées dans une série de propositions transmises au ministre du redressement productif par un professionnel reconnu des centres d'appels, M. Manuel Jacquinet ⁽¹⁾.

Parmi ces propositions figure la création de « *numéros illico* », garantissant une réponse en moins de 60 secondes, par des agents localisés en France, à souscrire pour un coût de 60 centimes d'euro maximum la minute, les entreprises s'engageant à consacrer 60 % des revenus de ces numéros aux rémunérations des agents. Cette mesure repose sur l'idée que les consommateurs sont avant tout en quête d'efficacité et de rapidité, ils seraient donc disposés à payer un service leur garantissant une réponse rapide et appropriée. Sans prendre parti définitivement sur cette proposition qui doit faire l'objet d'une concertation avec les professionnels de la relation-client, votre rapporteur considère que si la recherche d'une qualité renforcée et de services à plus haute valeur ajoutée est effectivement une perspective à explorer, il convient d'être vigilant afin que le fait de se concentrer sur une « niche d'activité » centrée sur le haut de gamme, ne soit le prétexte à la perte de la grande masse des emplois correspondant à des prestations plus standardisées.

Une autre idée, avancée par M. Jacquinet et que votre rapporteur entend soutenir, consiste à rendre les services clients accessibles aux personnes sourdes et malentendantes. Des progrès ont déjà été réalisés dans le cadre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, en particulier pour l'accessibilité aux numéros téléphonique d'urgence.

Un numéro d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes, le « 114 », a été mis en service au mois de septembre 2011. Le « 114 » est accessible par télécopie ou SMS uniquement. Les appels émis vers le « 114 » arrivent dans le centre relais national implanté au Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble dont l'équipe est composée à la fois de professionnels sourds et entendants, spécifiquement formés, qui se répartissent l'analyse et le traitement des appels. Ils communiquent avec la personne sourde ou malentendante et lui demandent si besoin des renseignements complémentaires. Si ces professionnels constatent une urgence, ils transfèrent la demande au service d'urgence (SAMU, sapeurs-pompiers ou police/gendarmerie) le plus proche de la personne qui a contacté le « 114 ».

La RATP a récemment mis en place un nouveau service pour accéder en langue des signes française (LSF) via une *webcam* ou par écrit à son service clientèle (3246).

(1) « Cinq mesures pour créer...15000 emplois dans les services clients et les centres d'appels francophones », communiqué de presse de M. Manuel Jacquinet du 4 juillet 2012, http://en-contact.com/wp-content/uploads/communiqu_4.pdf

Il convient d'aller plus loin et de permettre l'accessibilité des personnes sourdes ou malentendantes aux services clients et autres *hotlines* des entreprises. Votre rapporteur déposera un amendement en ce sens. Cette mesure est en effet de nature à créer des emplois de téléconseillers spécialisés et à faciliter l'emploi de personnes elles-mêmes en situation de handicap.

Il est enfin clairement ressorti des auditions menées par votre rapporteur que le marché de la relation client est conduit à rapidement évoluer pour tenir compte des nouveaux comportements initiés par la génération Y. Cette génération regroupe les personnes nées approximativement entre 1980 et 2000 qui ont grandi dans un monde où l'ordinateur personnel, le jeu vidéo et l'Internet tiennent un rôle essentiel. Les sociologues ont observé que cette génération privilégie le partage de l'information et les retours d'expérience *via* les discussions sur les forums numériques. De nouveaux services sont ainsi appelés à se développer comme le « *click to chat* » déjà très présent sur les sites de e-commerce.