

Communiqué aux médias

Code de déontologie à l'attention des entreprises de Direct-Sales (Vente Directe)

De nouvelles règles de conduite accroissent la qualité des entretiens avec les consommateurs lors de la conclusion de contrats par démarchage à domicile

Zurich, le 13 septembre 2006 – Les grands prestataires de télécommunications indépendants cablecom, sunrise et Tele2 misent sur le conseil personnel à la clientèle. Pour garantir la meilleure qualité possible, ces entreprises ont élaboré un code de déontologie en collaboration avec l'Association Suisse de Marketing Direct (SDV) et l'entreprise de Direct-Sales RANGER. Ce code est centré sur un comportement courtois lors de la conclusion de contrats par démarchage à domicile ou dans des lieux très fréquentés comme les gares et centres commerciaux. Vous pouvez télécharger les nouvelles instructions depuis le site www.dmverband.ch .

La vente de produits et de prestations par démarchage à domicile ou dans des lieux très fréquentés fait ses preuves pour les sociétés de télécommunications comme pour les maisons d'édition et les organisations caritatives lorsqu'il s'agit de gagner de nouveaux clients. Les personnes intéressées par les nouveaux produits bénéficient d'un conseil technique personnel immédiat et d'offres taillées sur mesure. Pour garantir la qualité de cette démarche, cablecom, sunrise et Tele2 se sont associés à l'Association Suisse de Marketing Direct et ont élaboré un code de déontologie en collaboration avec l'entreprise de Direct-Sales RANGER.

Des mesures concrètes qui accroissent la qualité

Les nouvelles instructions prennent en compte l'aspiration d'un grand nombre de clients à préserver leur sphère privée. Il ne sera donc permis de démarcher à domicile les clients potentiels qu'entre 9 heures et 20 heures en été, et jusqu'à 19 heures en hiver.

Parallèlement, les vendeuses et vendeurs professionnels seront initiés aux pratiques les plus récentes lors de formations régulières afin d'informer le mieux possible la clientèle sur les produits et prestations et de répondre aux souhaits des clients. Le port visible d'une pièce d'identité avec photo est également prescrit. A titre de mesure complémentaire, il a été mis en place une liste Robinson : les personnes ne souhaitant pas être démarchées à domicile peuvent s'inscrire sur la liste via Internet depuis le site www.dmverband.ch .

Celles qui n'ont pas d'accès Internet peuvent également envoyer un courrier à l'adresse suivante : SDV Robinsonliste, Blegistrasse 1, 6343 Rotkreuz.

Mise en œuvre rigoureuse des instructions

Les membres de l'Association Suisse de Marketing Direct exerçant des activités de Direct-Sales sont responsables de la mise en œuvre des instructions dans la pratique.

D'autres mesures sont prévues dans un avenir proche en faveur d'une assurance qualité durable dans le domaine Direct-Sales. Les consommatrices et consommateurs trouveront les informations les plus récentes sur le site www.dmverband.ch où est également indiqué un numéro de hotline à contacter pour des demandes d'ordre général.

Jakob Nef, Président de l'Association Suisse de Marketing Direct :

« Le marketing direct fait bouger les marchés, que ce soit directement par les Direct-Sales ou indirectement par les médias. L'Association Suisse de Marketing Direct a et garde pour tâche de

veiller à ce que les partenaires du marché puissent s'épanouir et continuer à se développer, aujourd'hui comme demain.

L'Association Suisse de Marketing Direct ne se contente pas de soutenir les mesures d'auto-réglementation, elle estime également que ces mesures ne doivent pas être réclamées par l'Etat. C'est la raison pour laquelle l'Association Suisse de Marketing Direct a élaboré un code de déontologie correspondant, en collaboration avec le secteur professionnel des Direct-Sales. Ce code ne comprend pas seulement des instructions relatives au comportement des conseillers clientèle vis-à-vis des consommateurs, mais aussi des règles assurant une concurrence équitable entre les partenaires du marché. Les conditions préalables en sont l'utilisation des méthodes de gestion les plus modernes, une formation professionnelle ciblée, des formations intensives sur les produits et des contrôles rigoureux et systématiques par les entreprises de Direct-Sales. »

Informations complémentaires à l'attention des journalistes :

SDV Schweizer Direktmarketing Verband

Medienstelle

Postfach 616

8501 Frauenfeld

Téléphone +41 52 721 61 62

Fax +41 52 721 61 63

info@dmverband.ch

Tele 2:

Jenni Kommunikation

Theo Froelich

Südstrasse 85

Postfach

8034 Zürich

Tél. : 01-388 60 80

Fax : 01-388 60 88

Email: theo.froelich@jeko.com

sunrise Media-Hotline

Tél. 0800 333 000

Fax 058 777 61 67

media@sunrise.net

Cablecom

Stephan Howeg

Leiter Unternehmenskommunikation

Corporate Communications

Zollstrasse 42

Postfach

8021 Zürich

Tél. 01 277 99 99

Fax. 01277 95 88

RANGER

Roelof Koopmans

Ranger Switzerland GmbH

Bösch 80b
6331 Hünenberg ZG

041 784 25 00