



DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Trop, c'est trop !

Notre enquête exclusive montre que le démarchage téléphonique atteint encore des records. Bien qu'il ne soit pas près de disparaître, de nouvelles mesures pourraient aider à mieux lutter contre ce fléau.

— Par **CYRIL BROSSET** avec **GRÉGORY CARET**

Si le confinement a eu un effet positif, c'est bien celui d'avoir fait disparaître provisoirement le démarchage téléphonique. Pendant les deux mois qu'a duré cet isolement forcé, presque plus aucun appel intrusif n'a dérangé les Français. À quoi bon, en effet, tenter de proposer des travaux d'isolation, de faire signer un contrat d'assurance ou de vendre des panneaux solaires à des personnes qui ne peuvent pas sortir de leur domicile et chez qui il est impossible de se rendre ? Malheureusement, cette parenthèse enchantée s'est trop vite refermée. Sitôt le confinement levé, les coups de fil sont repartis de plus belle et ont rapidement retrouvé un niveau identique à celui d'avant la crise sanitaire. Et quel niveau !

Ça n'en finit plus de sonner

L'enquête exclusive de l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir, réalisée avant la période de confinement, montre que les entreprises font plus que jamais appel à cette technique de prospection commerciale et ne sont pas près de raccrocher. Aujourd'hui, en effet, les foyers français reçoivent cinq appels non souhaités chaque semaine. En 2016, lors de notre précédente enquête, ce chiffre s'élevait à 4,1 coups de fil hebdomadaires. Entre ces deux dates, leur nombre a donc progressé de près de 22 % ! Et 83 % de ceux qui ont rempli notre questionnaire ont le sentiment, légitime, d'être plus souvent démarchés au téléphone qu'il y a quatre ans ; 75 % beaucoup plus fréquemment. Près des trois quarts des répondants (73 %, pour être précis) déclarent être sollicités tous les jours ou presque, et 93 % au moins une fois par semaine.

Bien sûr, ces résultats doivent être pris avec précaution. D'abord, parce que les sondés sont en majorité des personnes âgées (62 % ont 65 ans ou plus). Elles sont davantage ciblées

Si la plupart des Français ne le portent pas dans leur cœur, jamais le démarchage téléphonique n'a fait l'objet d'un tel rejet

ENQUÊTE Q C

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

Le questionnaire réalisé par l'Observatoire de la consommation de l'UFC-Que Choisir a été diffusé le 12 février 2020 par le biais de notre newsletter, de nos associations locales et des réseaux sociaux. Les répondants avaient jusqu'au 2 mars pour participer.

Au total, 13 314 personnes y ont répondu, soit un chiffre extrêmement élevé, preuve que le sujet intéresse les consommateurs. Les résultats ont été traités par nos services et comparés à ceux de notre enquête de 2016.

par les démarcheurs, car il y a plus de chances qu'elles se trouvent chez elles que les actifs. Par conséquent, elles sont plus souvent victimes de ce type d'appels. Ensuite, parce que les ménages les plus touchés par le démarchage téléphonique ont certainement eu plus tendance à participer à notre enquête que les autres, ce qui peut fausser la représentativité. Mais tout de même ! Ces données prouvent à quel point ces sollicitations incessantes sont devenues un véritable fléau et qu'elles sont vécues comme une agression insupportable, voire un harcèlement. *«L'avalanche d'appels intempestifs sur ma ligne fixe pour l'isolation à 1 € est invivable, s'énervé un internaute sur notre forum. J'en ai encore reçu 18 aujourd'hui ! Certains interlocuteurs se présentent comme des émissaires du gouvernement ou du conseil départemental. Comment peut-on tolérer ce viol de la vie privée ?» «Ma mère en a assez de se déplacer à chaque fois que le téléphone sonne, de peur de rater un coup de fil important», déplore une autre.* Si la plupart des Français ne le portent pas dans leur cœur, jamais le démarchage

**5 APPELS
PAR SEMAINE
REÇUS
(contre 4,1
en 2016)**

**75 %
des sondés estiment
être démarchés
beaucoup plus
souvent qu'il y a 4 ans**

**99,6 %
se disent agacés
par le démarchage
téléphonique**

➤ **Bloctel, renforcement de la loi, amendes... rien n'y aura fait.** Depuis notre dernière enquête, il y a quatre ans, le démarchage téléphonique a encore progressé. Désormais, chaque foyer reçoit, en moyenne, cinq appels chaque semaine (+ 22 % par rapport à 2016). Chez certains, c'est même beaucoup plus. Pour eux, la situation est devenue invivable.

téléphonique n'avait fait l'objet d'un tel rejet: quasiment la totalité des participants (99,6%) le jugent agaçant, et 94% très agaçant, contre 91% en 2016. Sans compter que cette méthode de vente agressive est une grande pourvoyeuse d'arnaques. Les secteurs qui y ont le plus recours (travaux de la maison, assurance/mutuelle, solaire/éolien, énergie...) sont toujours ceux qui enregistrent le plus de litiges dans les associations locales de l'UFC-Que Choisir. Même l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et le Médiateur de l'énergie dénoncent, chacun dans leur domaine, les trop nombreuses pratiques toxiques en matière de démarchage.

Enchaînement d'occasions manquées

Ces dernières années, les pouvoirs publics ont, à plusieurs reprises, admis l'ampleur du problème. Des dispositions ont même été prises pour tenter de le régler. En 2016, la liste antidémarchage Bloctel, à laquelle toutes les entreprises devaient se référer, était lancée en fanfare. Deux ans

plus tard, une proposition de loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique était déposée par le député Pierre Cordier. Puis une grande concertation était menée sous l'égide du Conseil national de la consommation (CNC). Finalement, aucune de ces bonnes volontés n'a réussi à faire bouger les lignes. Limité par ses trop nombreuses exceptions et sabordé par ses dirigeants, eux-mêmes responsables de centres d'appels, le service Bloctel est un fiasco. À en croire notre enquête, 80% des particuliers qui s'y sont inscrits n'ont noté aucune baisse du démarchage téléphonique et les signalements ne font généralement pas non plus l'objet de poursuites.

Après plusieurs mois de discussions, la proposition de loi de 2018 relative aux droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique a accouché d'une souris. Elle a été vidée de sa substance par un gouvernement trop frileux, au point que même l'auteur du texte a préféré s'abstenir lors de son adoption (lire p. 24-25). Quant à la consultation du CNC, >>>

ENQUÊTE 

74 %
des sondés
ont déjà été
démarchés
pour des
travaux à leur
domicile



12 % ont déjà été
appelés après 20 heures

91 % n'ont jamais
donné suite
à ces propositions

 La plupart des appels sont passés lors de la pause déjeuner ou en début de soirée, mais il arrive aussi que des personnes soient dérangées en plein après-midi, voire après 20 heures. Les sociétés spécialisées dans les travaux (d'isolation, d'aménagement et autres), les assurances ou la production d'énergie solaire ou éolienne sont les plus actives.

>>> elle s'est terminée sur un constat d'échec, les associations de consommateurs (dont l'UFC-Que Choisir) et les professionnels du démarchage n'ayant jamais réussi à tomber d'accord sur les mesures à mettre en œuvre pour améliorer la situation. Les agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont bien tenté de rappeler la loi aux récalcitrants. Rien qu'en 2019, ils affirment avoir contrôlé plus de 1 000 établissements et verbalisé 77 démarcheurs pour un total de 2,3 millions d'euros, soit trois fois plus que l'année précédente. La DGCCRF est même allée jusqu'à dévoiler le nom d'entreprises qui ne respectaient pas les règles du démarchage téléphonique. Engie, Eni, Enerdiscount, Healthy Distribution et d'autres ont fait les frais de cette nouvelle stratégie. La Commission nationale informatique et libertés (Cnil), non plus, n'est pas restée les bras croisés. En novembre dernier, elle a infligé une amende de 500 000 € à la société francilienne Futura Internationale, spécialisée dans l'isolation thermique des logements à 1 €, pour ne pas avoir suffisamment protégé les données des personnes qu'elle prospectait par téléphone. Ces initiatives ont beau être inédites, elles restent trop exceptionnelles pour inciter l'ensemble des acteurs à rendre le démarchage plus vertueux.

Une question complexe

Si la lutte contre ce fléau avance si lentement, c'est aussi que le sujet n'est pas simple à appréhender. D'abord, parce que derrière les campagnes de démarchage téléphonique se cachent des intervenants très différents les uns des autres et des stratégies variables. Alors que certaines opérations sont menées depuis des centres d'appels installés en France ou à l'étranger à la demande de grands groupes, d'autres sont gérées par des équipes de prospection internes aux entreprises. Il arrive même que des appels soient passés par des professionnels indépendants ou des auto-entrepreneurs en quête de nouveaux clients. Il peut s'agir, par exemple, de courtiers qui essaient de faire souscrire >>>

LUTTER CONTRE De nouvelles

Une loi visant à mieux encadrer le démarchage téléphonique vient d'être votée. Avec des loupés, mais aussi quelques avancées encourageantes.

Après la proposition de loi Cordier, en 2018, vidée de sa substance, on attendait beaucoup de celle du député Christophe Naegelen visant à encadrer le démarchage téléphonique et à combattre les appels frauduleux. Adopté mi-juillet au terme d'un marathon législatif de deux ans, ce texte comprend plusieurs avancées intéressantes.

Interdiction du démarchage pour la rénovation énergétique

Bientôt, plus aucune société ne pourra contacter par téléphone un particulier pour lui présenter une offre de rénovation énergétique. Cette disposition devrait sonner la fin des appels pour l'isolation à 1 €. Il s'agit d'une excellente nouvelle, tant ce démarchage est agressif et pourvoyeur d'arnaques. Reste à savoir si toutes les entreprises respecteront l'interdiction ou si certaines réussiront à la contourner.

Des tranches horaires plus strictes

Fini les appels à midi, après 20 heures et le dimanche ? En tout cas, un décret fixant plus strictement les tranches horaires pendant lesquelles le démarchage est autorisé sera pris dans les mois à venir. De plus, les professionnels devront rédiger un code de bonnes pratiques, qui sera rendu public, et s'engager à s'y conformer.

Moins d'exceptions à Bloctel

Jusqu'à présent, les entreprises avaient le droit de démarcher tous leurs clients, qu'ils soient inscrits ou non à Bloctel, dès lors qu'il existait une « relation contractuelle préexistante ». Désormais, ils ne pourront le faire que pour leur présenter des produits ou services « afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». Concrètement, une société n'aura plus la possibilité d'appeler un ancien client ni de proposer à un client actuel une prestation qui n'a rien à voir avec l'offre souscrite. En revanche, elle pourra toujours lui téléphoner pour l'inviter à choisir une option, une nouvelle offre, ou lui vendre un accessoire.

Sanctions plus dissuasives

Les contrevenants aux règles relatives à l'information du consommateur en cas de démarchage téléphonique s'exposent désormais à une amende de 75 000 €

LES MAUVAISES PRATIQUES

mesures à venir



R. GAILLARD/REA - HAMILTON/REA



La proposition de loi du député Christophe Naegelen a été adoptée en juillet dernier.

pour les personnes physiques, et de 375 000 € pour les entreprises, contre respectivement 3 000 € et 15 000 € auparavant. Encore faudra-t-il que les récalcitrants soient identifiés et que des contrôles soient effectués.

Lutte renforcée contre les appels frauduleux

Les appels intempestifs ne sont pas tous liés à la prospection commerciale téléphonique. Il peut également s'agir d'une arnaque tentant de rediriger le destinataire vers un numéro surtaxé. La loi entend donner aux opérateurs de téléphonie des armes supplémentaires pour lutter plus efficacement contre ce véritable fléau.

Un meilleur encadrement du spoofing (affichage d'un faux numéro d'appelant)

Depuis le 1^{er} août 2019, les opérateurs de téléphonie sont tenus de bloquer les appels provenant de numéros géographiques (commençant par 01 à 05) ou non géographiques (par 09) émis de l'étranger. Ils devront renforcer ce dispositif en mettant en place, d'ici à deux ans, un mécanisme interopérable visant à authentifier le numéro d'appelant et, à défaut, à interrompre l'acheminement de l'appel.

ASSURANCES

Les prises de contact plus encadrées

Avant même le vote de la loi, le monde de l'assurance avait pris des engagements en matière de démarchage téléphonique. Sous la pression des associations, notamment de l'UFC-Que Choisir, les professionnels ont accepté de mettre en œuvre une série de mesures en faveur des consommateurs. Depuis le 1^{er} juillet, les démarcheurs en assurance doivent obligatoirement se présenter dès le début de l'appel, mais aussi, au bout de quelques minutes, demander au prospect s'il souhaite poursuivre la conversation. Surtout, aucun contrat ne peut plus être souscrit dès le premier contact, le client devant bénéficier d'un délai de réflexion d'au moins 24 heures. Enfin, ce dernier devra forcément confirmer son accord par écrit, recevoir un « courrier de bienvenue » et pouvoir résilier son contrat par un simple e-mail.

L'AVIS DE QUE CHOISIR

On peut regretter que les parlementaires n'aient pas retenu l'opt-in, qui oblige les entreprises à obtenir l'accord préalable du prospect avant de le démarcher. Estimant que cela signifierait la fermeture de nombreux centres d'appels sans lutter efficacement contre la fraude, ils ont préféré mettre de côté cette disposition. Il reviendra donc toujours au consommateur d'indiquer son souhait de ne pas être contacté (opt-out). Le fait que l'instauration d'un indicatif spécifique aux appels de démarchage ait été écartée au dernier moment constitue une autre déception. Cette mesure aurait pourtant permis de mieux les identifier, et donc de les bloquer plus facilement. Le texte contient, néanmoins, une série d'avancées qui, à terme, devraient faire baisser le nombre d'appels intempestifs, à condition que des contrôles soient réalisés et que des sanctions dissuasives soient prononcées.



Limité par ses trop nombreuses exceptions, le service Bloctel n'empêche pas le démarchage téléphonique.

ENQUÊTE QC

92 %
des sondés
connaissent
Bloctel

73 %
y sont inscrits

80 %
jugent
le dispositif
inefficace

➤ **Quatre ans après son lancement, il faut regarder la situation en face : Bloctel est un échec.** Si le dispositif est connu des Français et que beaucoup s'y sont inscrits, la plupart d'entre eux n'ont constaté aucune baisse du nombre d'appels commerciaux. Quant au suivi des plaintes, il reste quasiment inexistant.

les 450 000 signatures recueillies par le biais de notre dernière pétition, « Démarchage téléphonique : interdisons le fléau ! », ont contribué à ce que des mesures favorables aux consommateurs, qui avaient un temps été écartées, soient réintroduites dans la proposition de loi du député Christophe Naegelen, définitivement adoptée en juillet dernier (lire p. 24-25). L'UFC-Que Choisir a aussi participé activement aux négociations avec les acteurs du secteur, qui ont abouti à un meilleur encadrement du démarchage pour les assurances (lire l'encadré p. 25). On doit néanmoins se rendre à l'évidence : cette mobilisation est encore loin d'avoir permis de régler le problème. Il faut dire qu'en face, les professionnels se sont mis en ordre de bataille pour empêcher qu'un encadrement trop strict du démarchage téléphonique ne soit instauré. Pour arriver à leurs fins, ils n'hésitent pas à brandir la menace de nouveaux bataillons de chômeurs. Selon eux, s'attaquer trop durement au démarchage pourrait entraîner la destruction d'une bonne partie des 55 000 emplois que représenterait le secteur, lesquels sont peu qualifiés et souvent situés dans des villes de province où le taux de chômage est déjà élevé. L'argument a beau être grossier (en réalité, la plupart des appels sont passés de l'étranger), il fait mouche auprès du gouvernement et de nombreux parlementaires qui, plutôt que d'être accusés de détruire des emplois, préfèrent sacrifier la tranquillité de millions de Français. ♦

des contrats d'assurance à des personnes dont ils ont récupéré les coordonnées dans des annuaires en ligne, d'agents immobiliers contactant sans leur consentement des particuliers ayant déposé sur le Web une petite annonce pour vendre leur logement, etc.

Néanmoins, dans la plupart des cas, les démarcheurs préfèrent acheter ou louer à des sociétés spécialisées des fichiers confectionnés à partir de données provenant de sources très diverses (participants à des jeux-concours, détenteurs de cartes de fidélité, clients de prestataires de services ou d'entreprises de presse, usagers de lieux culturels...). Ces fichiers peuvent être facilement téléchargés sur Internet. Il suffit d'indiquer le type de profil recherché (comme les propriétaires de maison individuelle, les seniors amateurs de jardinage ou les actifs possédant un véhicule de plus de cinq ans) pour récupérer, en quelques minutes et pour un prix dérisoire, les noms et numéros de téléphone de milliers de prospects. Bien sûr, toutes ces entreprises assurent respecter les consignes de la Cnil et les obligations de Bloctel. Dans la réalité, ce n'est pas toujours le cas.

Manque de volonté évident

Depuis des années, l'UFC-Que Choisir pèse de tout son poids pour tenter de faire pencher la balance en faveur des consommateurs. À coups d'études, d'enquêtes et d'articles, nous n'avons cessé d'informer nos lecteurs et de sensibiliser parlementaires et ministres à l'importance de la lutte contre le démarchage abusif. Notre engagement a parfois fait bouger les lignes. Ainsi,



5 CONSEILS ANTIDÉMARCHAGE

- # **Demandez** à votre opérateur de ne plus figurer dans l'annuaire.
- # **Ne diffusez pas** votre numéro de téléphone partout.
- # **Ne cochez pas** n'importe quelle case quand vous donnez vos coordonnées.
- # **Utilisez** votre répondeur ou un bloqueur d'appels.
- # **Envisagez** de changer de numéro ou de vous passer de téléphone fixe.