Le ras-le bol du démarchage téléphonique (24 septembre 2015 – blog de Rafaele Rivais, journaliste au Monde)

Les Français ne supportent plus le démarchage téléphonique : c'est ce que montre une enquête du magazine *60 Millions de consommateurs,*menée en ligne auprès de 5387 lecteurs, entre le 24 juillet et le 6 août, et rendue publique dans sa livraison d'octobre (en kiosque). Ceux qui ont répondu sont 32% à recevoir des appels une fois par jour ou plus sur leur téléphone fixe, et 39% à les recevoir plusieurs fois par semaine. Pour éviter d'être dérangés, 71% renoncent à décrocher le combiné. Pour l'instant, le téléphone mobile est relativement préservé.

Les appels reçus concernent la rénovation de la maison - fenêtres, toiture - (82%), les énergies renouvelables, notamment les panneaux solaires (75%), la téléphonie, Internet ou la télévision (74%), le gaz ou l'électricité (71%), les assurances (64%), les placements financiers ou immobiliers (53%), les jeux ou loteries (27%), les produits de soin ou de santé (24%), les abonnements à des magazines (18%) ou les voyages (14%). 69% proviennent d'instituts de sondages et 47% d'associations caritatives.

Lorsqu'ils reçoivent des appels de démarchage, 90% des correspondants constatent d'abord qu'ils n'ont pas d'interlocuteur au bout du fil, pendant plusieurs secondes : en effet, c'est un logiciel de numérotation automatique qui compose leur numéro; il bascule ensuite l'appel vers un téléconseiller - mais il faut attendre qu'il y en ait un de disponible. 89% des consommateurs ont des difficultés à comprendre leur interlocuteur, en raison de son accent étranger ou d'une communication de mauvaise qualité; 88% reçoivent des appels masqués - alors que le démarchage en numéro masqué est interdit par la loi depuis juin 2014 ; 47% sont dérangés le samedi, et 20% le soir après 20 h 30.

La quasi-totalité de ceux qui reçoivent ces appels (99%) estiment qu'ils *"ont peu d'intérêt et qu'ils les dérangent souvent"*. Les démarcheurs ne peuvent donc compter que sur le 1% qui répond que ces appels *"peuvent être utiles"*.

Nombre de ceux qui ne veulent pas être dérangés se sont inscrits sur le fichier Pacitel, mis en place volontairement par cinq fédérations professionnelles qui représentent 80 % des entreprises du démarchage téléphonique. L'enquête de *60 Millions de consommateurs* confirme que cela ne sert à rien, ou presque : pour 68% des inscrits, les appels sont "*aussi nombreux"*.

Nous avons expliqué, dans l'article de Sosconso intitulé « Démarchage téléphonique : le lobby des centres d'appels a gagné », que le Parlement s'est opposé à la formule de l'opt-in, proposée par le sénateur Jacques Mézard (Rassemblement démocratique et social européen, Cantal), lors du vote de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation: partant du principe que personne n'a envie d'être dérangé par un démarcheur téléphonique, M. Mézard préconisait que seuls ceux qui le souhaitent s'inscrivent sur un fichier ad hoc. Au nom de la défense de l'emploi, c'est le principe d'une nouvelle liste d'opposition qui l'a emporté.

L'article L 121-34 du code de la consommation a prévu que cette liste, cette fois obligatoire, sera gérée par un organisme désigné par le ministre de l'économie. Un décret du 19 mai est venu préciser les modalités de fonctionnement de la liste, les conditions dans lesquelles les entreprises y auront accès, ainsi que les modalités du contrôle exercé par l'Etat sur l'organisme chargé de la gérer. Les entreprises de démarchage devront, *"de manière régulière, et au moins mensuellement"*, confier leurs fichiers de prospection à cet organisme, afin qu'il en supprime les numéros de téléphone enregistrés sur la liste d'opposition. Les agents de la DGCCRF pourront obtenir de l'organisme *"toute information utile"* pour s'assurer que les professionnels respectent leurs obligations. En cas de manquement, ces derniers encourent une sanction administrative de 75 000 euros.

La liste d'opposition devrait bientôt entrer en vigueur, Carole Delga, l'ancienne secrétaire d'Etat en charge de la consommation, l'ayant annoncée pour l'automne.

Questions à traiter

1/ Résumez le texte (15 lignes maximum)

2/ À partir du texte, citer les principaux domaines du démarchage téléphonique en France

3/ Qu’est-ce qu’une association caritative ? En citer une.

4/ Pouvez-vous citer un synonyme de magazine ?

5/ À partir du texte, qu’est-ce que le fichier Pacitel ?

6/ Qu’est-ce qu’un lobby ?

7/ Que risque une entreprise de démarchage en cas d’irrespect de la réglementation sur le démarchage ?