

Démarchage: les Azuréens en ont ras... le combiné

L'aversion des Français pour le démarchage téléphonique atteint des sommets, selon Que Choisir. Soixante-dix entreprises ont été sanctionnées pour cette pratique, a révélé hier le secrétaire d'Etat à la Consommation

Des coups de fil intempestifs et répétés. Ils vous appellent - et vous harcèlent - pour tout et n'importe quoi. Une solution miracle contre les termites, de nouvelles baies vitrées, une complémentaire santé, une porte blindée, ou bien des offres de téléphonie mobile... Une liste loin d'être exhaustive. Trois, quatre, cinq fois par jour, parfois plus, de 8 heures à plus de 20 heures, 6 jours sur 7, les téléprospecteurs et autres télévendeurs ont plus d'un tour dans leur combiné pour vous harponner et vous faire céder. Et, selon une étude menée par le magazine Que Choisir ⁽¹⁾, vous en avez plus que ras-le-bol ! Vos lignes saturent : pour 91 % des 11 972 internautes qui ont répondu au questionnaire du magazine de défense des consommateurs, cette pratique est « agaçante », même « très agaçante ».

Josette, Nicole et autres Marcel ciblés

D'autant plus que, parfois, ce type de pratiques débouche sur de véritables arnaques, comme le précise encore Que Choisir. Avec pour cibles principales, les personnes âgées. Facile à repérer : « On se concentre sur les Josette, les Nicole, les Marcel, etc. Il y a peu de chance pour qu'il s'agisse d'un trentenaire. On nous forme pour cibler le senior à fort pouvoir d'achat, propriétaire de sa villa ou de son appartement sur la Côte. Une proie facile à convaincre, facile à déstabiliser », commente Virgile, démarcheur par téléphone pour des vérandas. « Je n'ai qu'un objectif, dé-



crocher un rendez-vous. Je dois être poli, cela va sans dire, mais plus que cela encore : je raconte n'importe quoi sur les prix. Si la personne est locataire j'accourte rapidement la conversation ».

Il admet : « Mais de plus en plus, on se fait recevoir au téléphone, il faut être plus rusé encore. C'est de plus en plus difficile ». De plus en plus difficile aussi à cause de la Loi Hamon. La mise en place en juin dernier du dispositif Bloctel a contrarié les excités du combiné (lire par ailleurs). Mais pas encore complètement. Selon Que Choisir, à peine 18 % des usagers qui se sont inscrits sur la liste ont trouvé que le nombre d'appels avait diminué.

Thomas, étudiant à Nice en fait partie. Il a sauté le pas il y a un mois, excédé des appels quotidiens. Depuis, les coups de fil se sont arrêtés. « C'était parfois 10 fois par jour ! On a voulu me vendre de tout, du panneau solaire à l'aspirateur en passant par un canapé ».

Mais si, malgré tout, la situation perdure. Comment peut se défendre le consommateur ?

Intenter une action de groupe

Maître Adrien Verrier, avocat au barreau de Nice, explique : « Le harcèlement téléphonique est réprimé par la loi sous le vocable appel téléphonique mal-

veillant ». Cependant, ce n'est pas si simple lorsque cela concerne le démarchage, car « cela suppose une intention de nuire mais aussi une répétition des appels ».

Maître Verrier estime toutefois que lorsque l'on arrive à plus d'une dizaine de coups de fil dans la semaine, on peut estimer qu'il y a « volonté de troubler la tranquillité de la personne ». S'ils proviennent de la même société, évidemment...

Il y a ensuite un filtre à passer selon l'avocat. « L'affaire va-t-elle être prise au sérieux par les autorités ? Il est probable que le procureur ne donne pas suite en raison du caractère relativement modéré de l'infraction ».

Adrien Verrier poursuit : « Mais il y a une nouvelle loi qui permet les actions de groupes, (les class actions), qui offre la possibilité à une multiplicité de consommateurs de se regrouper afin d'intenter une action unique ». Il juge : « 50 000 consommateurs qui demanderaient chacun 10 euros, cela pourrait faire réfléchir une société sur son type de pratiques ». De même, conclut-il, « l'association de consommateur pourra, de son côté, faire pression sur les autorités de l'État, comme la DGCCRF, afin d'aggraver les sanctions financières susceptibles d'être prises contre une société dont les démarches téléphoniques seraient jugées « agressives » ».

STÉPHANIE GASIGLIA
sgasiglia@nicematin.fr

1. Les détails de l'enquête dans le numéro Que Choisir de février 2017 en vente dans les kiosques www.quechoisir.org

Bloctel : ça bloque...

La liste d'opposition au démarchage téléphonique a été mise en place en juin dernier. C'est un service gratuit, censé mettre le consommateur à l'abri de ces pratiques. Mais, selon Que Choisir, le dispositif doit encore faire ses preuves. Bloctel doit « confirmer ses efforts », écrit le magazine. Car la plupart des personnes ayant signalé des numéros les ayant abusivement démarchés sont « insatisfaites ». 29 % trouvent, en outre, la démarche compliquée. Comment fonctionne Bloctel ? Tout consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr. Il recevra par mail une confirmation sous 48 heures. Et l'inscription sur la liste ne sera prise en compte que lorsqu'il aura cliqué sur le lien présent dans le courriel. Un mois après, il est, normalement, protégé contre la prospection téléphonique. La création de cette liste avait été votée dans le cadre de la loi consommation du 17 mars 2014, la loi Hamon. Le gouvernement avait annoncé sa mise en place pour l'automne 2015 avant de repousser la date. Le magazine Que Choisir estime que pour que les appels diminuent, il faudrait aussi que les amendes soient dissuasives (plafonnées à 75 000 euros) et que les noms des sociétés récalcitrantes soient rendus publics.

400 000 signalements et 150 entreprises contrôlées

Lancée en décembre dans le cadre de la mise en place du service Bloctel, la campagne de contrôles renforcés contre le démarchage commercial abusif par téléphone a permis de sanctionner 70 entreprises, a indiqué hier le secrétaire d'Etat à la Consommation, Martine Pinville. Ce service Bloctel permet aux consommateurs de signaler toute pratique abusive (lire par ailleurs). Un communiqué de la secrétaire d'Etat indique que plus de 400 000 signalements ont déjà été effectués. La Direction de la répression des fraudes (DGCCRF) « a diligenté le contrôle de plus de 150 entreprises signalées par les consommateurs et de nombreuses reprises » et des poursuites « pour non-respect du dispositif Bloctel ont été engagées à l'encontre de 50 entreprises ». La moitié d'entre elles ont écopé d'une « amende atteignant, pour les manquements les plus importants, le plafond de 75 000 euros ». À noter que les abus sont passibles d'une amende pouvant atteindre 1,5 million d'euros pour les entreprises (300 000 euros et 2 ans d'emprisonnement pour leurs responsables).

« Tant qu'ils ne signaient pas, ils n'avaient pas leur cadeau »

Mireille a tenu une journée ! Pas d'avantage. Cette Cagnoise raconte aujourd'hui son expérience en tant que « démarcheur par téléphone » pour un magasin d'immobilier à Villeneuve-Loubet. « J'ai eu droit à un quart d'heure de formation. Pas plus. Et tout de suite après, je me suis retrouvée avec un casque sur la tête ». La jeune femme poursuit : « J'avais trois lignes à dire d'entrée à la personne au bout du fil. Elle avait gagné un cadeau et elle devait venir le chercher au magasin, le samedi à partir de 14 heures. Mais pour l'avoir il fallait impérativement venir en couple. Si je tombais sur un ou une célibataire je devais raccrocher très vite. Et si la dame ne pouvait pas venir avec son mari aussi ! Le boss te disait que lorsque le ménage faisait un gros achat, c'était toujours l'homme qui décidait, donc il devait être

là ! ». Une fois le couple ferré, une fois qu'il passait la porte du magasin, c'est le vendeur qui prenait le relais.

« Le boss, une sorte d'Hitler »

L'objectif lui faire acheter, coûte que coûte, un canapé en lui proposant moult ristournes. « Il avait pour consigne de faire du forcing pour faire signer le couple. Et tant que les gens ne signaient pas ils n'avaient pas leur cadeau », poursuit Mireille. « Au bout d'une journée, je n'en pouvais plus. Neuf fois sur 10 les gens te raccrochent au nez parce que, clairement, tu les ennuies ! Et dans le bureau tu as un boss qui est une sorte d'Hitler qui te met une pression d'enfer ». Yves a lui aussi travaillé dans le démarchage téléphonique. Sur un plateau de télé marketing qui regroupait plusieurs activités. « Tu dois

suivre un script sur ordinateur. On ne devait pas mentir, mais enjoliver, oui. Et si on rappelait plusieurs fois la même personne, c'était volontaire et pas une erreur, car le logiciel t'indiquait si la personne avait déjà été appelée et quand ».

Que des... Marie !

Ce dont se rappelle Tristan, également démarcheur téléphonique pendant un temps, c'est que lors de sa formation : « Ils ont demandé à une fille qui s'appelait Khadja de changer son prénom. J'avais trouvé ça bizarre. Ils lui ont dit : toi tu seras Pauline ! ». Yves confirme : « Les personnes issues de la diversité devaient changer leur prénom. À côté de moi, il y avait un pool de filles pour une marque de cosmétiques, elles s'appelaient toutes... Marie ».