



Restitution des résultats du questionnaire

Démarchage téléphonique : Etes-vous concerné.e?
Le ressentez-vous « normal » ? « Abusif » ?
Novembre 2021

Objectif du questionnaire : L'objectif de ce questionnaire est de savoir si les consommateurs ont connaissance de la loi du 24 juillet 2020 encadrant le démarchage téléphonique et luttant contre les appels frauduleux.

Conditions de réalisation de l'enquête :

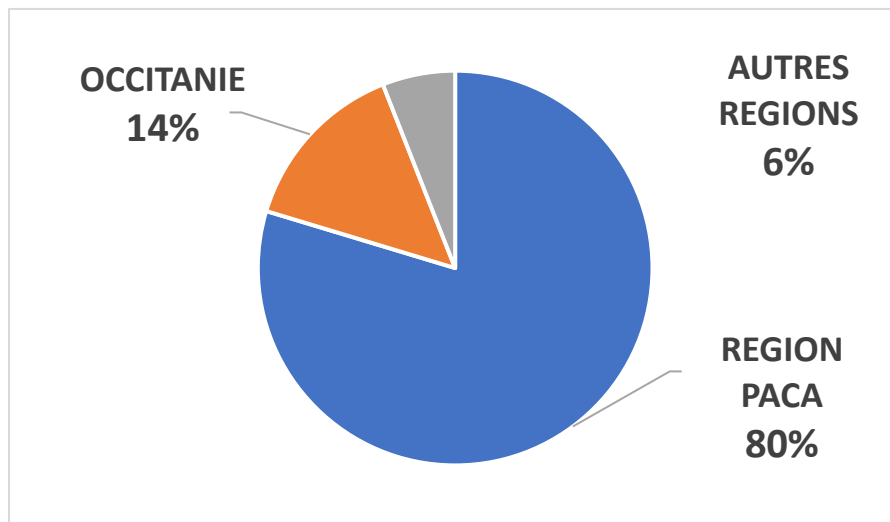
- Les questionnaires ont été **mis en ligne** sur le [site du CTCR PACA](#) , [des CTCR/SRA](#), de l'Occitanie .
- **Lors de la Foire Internationale de Marseille** (24 septembre au 3 octobre 2021), des étudiants de trois lycées marseillais ont fait remplir le questionnaire en remettant en fin de chaque rencontre une brochure (« 5 étapes pour se débarrasser du démarchage téléphonique » en pj).
- Le CTCR PACA a saisi 435 fiches.
- **A l'entrée de la Foire de Montpellier**, 90 personnes ont été questionnées.

Mise en ligne du questionnaire : du 21 septembre au 18 octobre 2021.

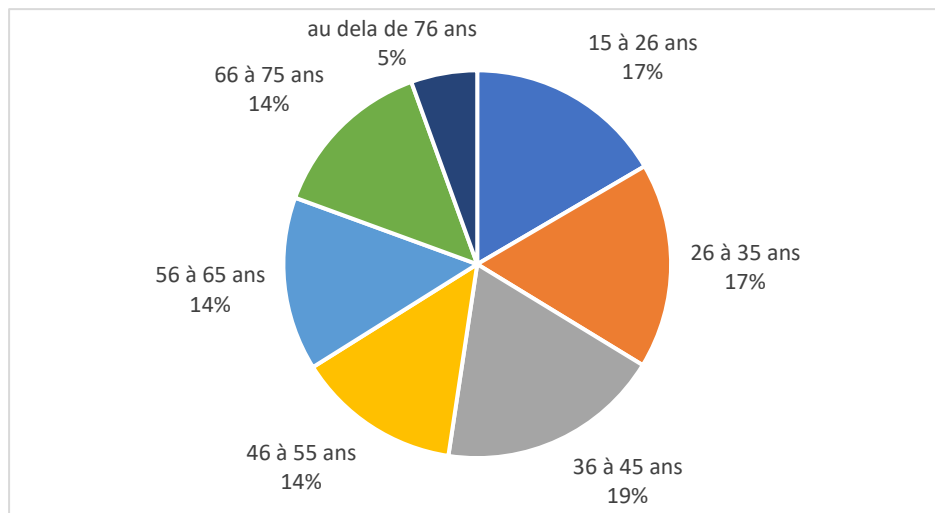
Nombre total de réponses : 536

Nous utiliserons la méthode du **tri à plat**, permettant une restitution statistique des réponses obtenues question par question.

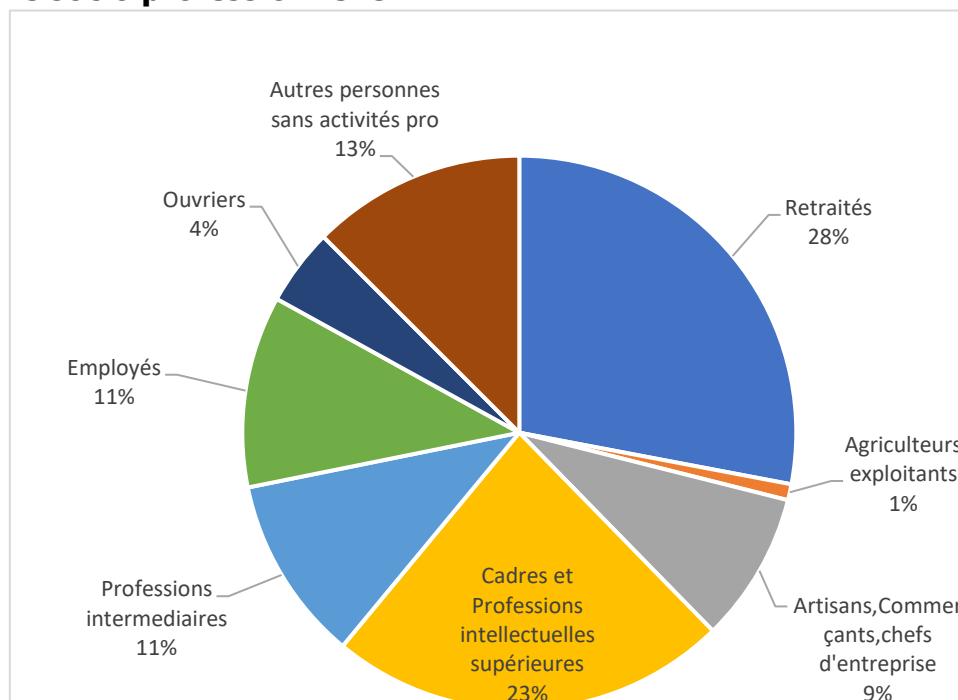
Répartition par région :



Répartition par tranche d'âge :



Catégorie socio professionnelle :



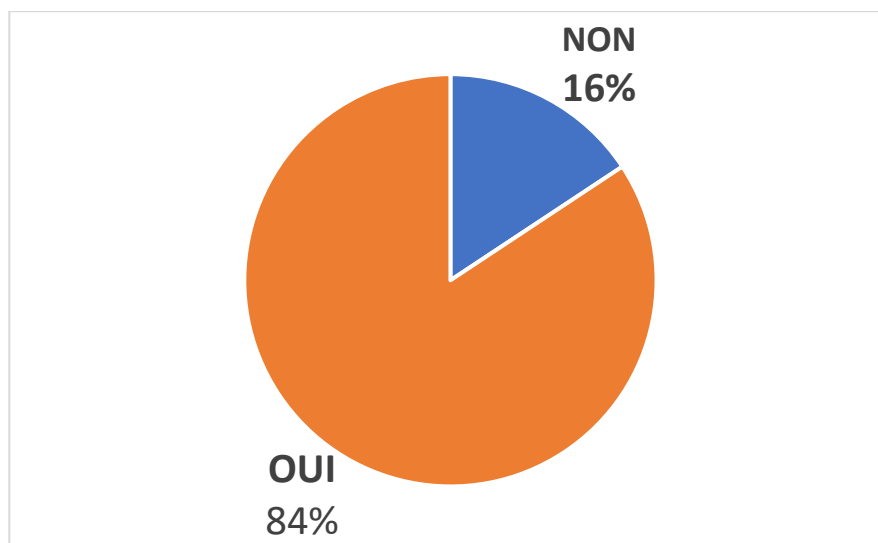
Analyse : Le panel est assez équilibré au niveau des tranches d'âge questionnées : 1/3 des personnes qui ont répondu ont entre 15 et 35 ans, un « petit tiers » ayant entre 36 et 55 ans, le troisième groupe constituant le complément.

Il n'en est pas de même pour les catégories socio professionnelles pour lesquelles les retraités et les cadres et professions intellectuelles supérieures représentent plus de la moitié des personnes questionnées.

La région PACA domine dans les réponses : l'aide des étudiants de 3 lycées marseillais lors de la Foire Internationale de Marseille y est pour beaucoup. Nous les en remercions encore !

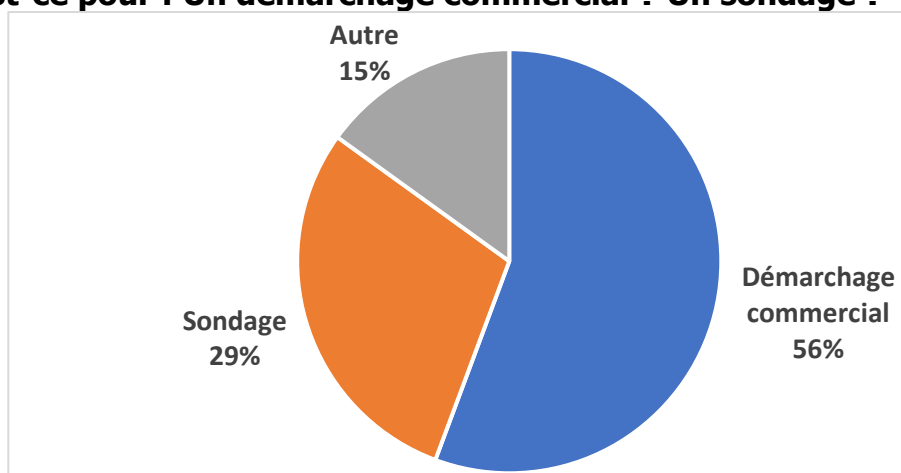
Question 1 : Avez-vous, dans le mois qui vient de s'écouler, été appelé.e par téléphone pour un démarchage ?

Résultat :



Analyse : au travers de ce résultat, ce que le consommateur appelle « démarchage » est encore une réalité !

Si Oui est-ce pour : Un démarchage commercial ? Un sondage ? Autre ?



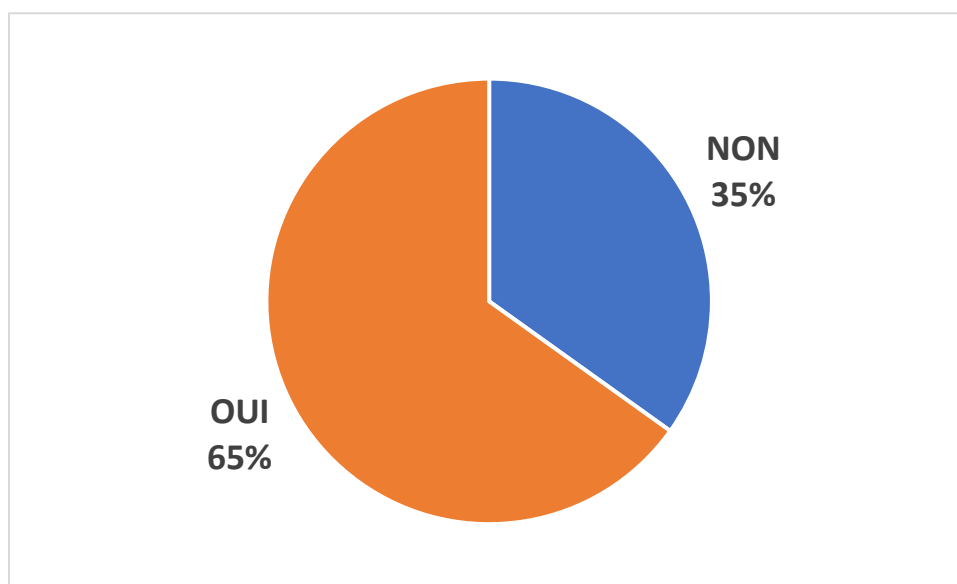
Autre : Opérateur de téléphonie ou d'internet, relances par ONG lançant une collecte de fonds, ...

Analyse :

Sur la catégorie de réponse « Oui » : le démarchage commercial est majoritaire.

Nous avons tenté de cibler le **nombre d'appels et les horaires en journée, semaine, week-end et jour férié**. A la récolte des questionnaires et lecture des résultats, il semble que les personnes interrogées ont eu du mal à se rappeler exactement les tranches horaires et le nombre d'appels mais nous pouvons tout de même indiquer que la **majorité des appels se situent entre 12h et 14h avec généralement de 1 à 4 appels**, en semaine. Les appels en week-end et jours fériés sont plus rares.

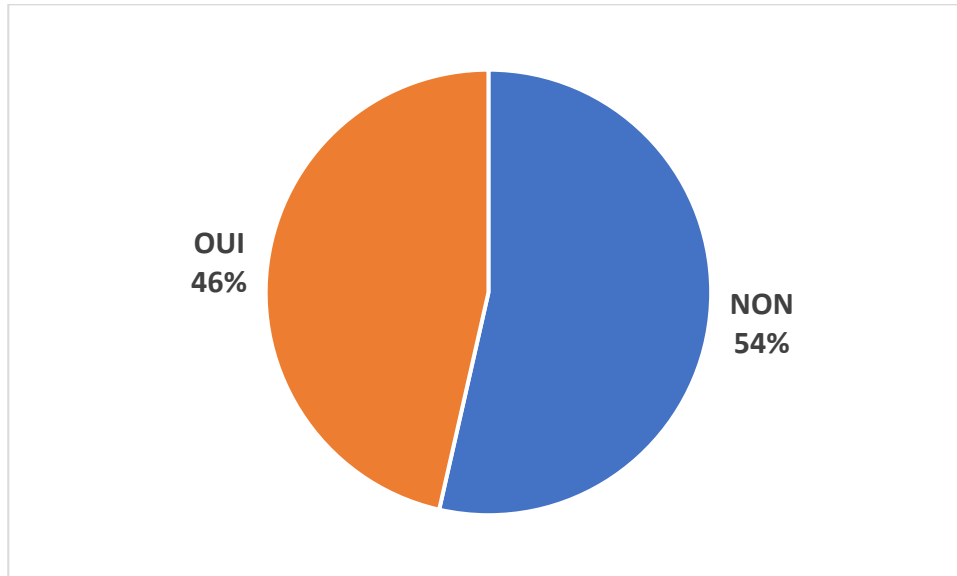
Question 2 : la dernière fois, l'organisme s'est-il présenté ?



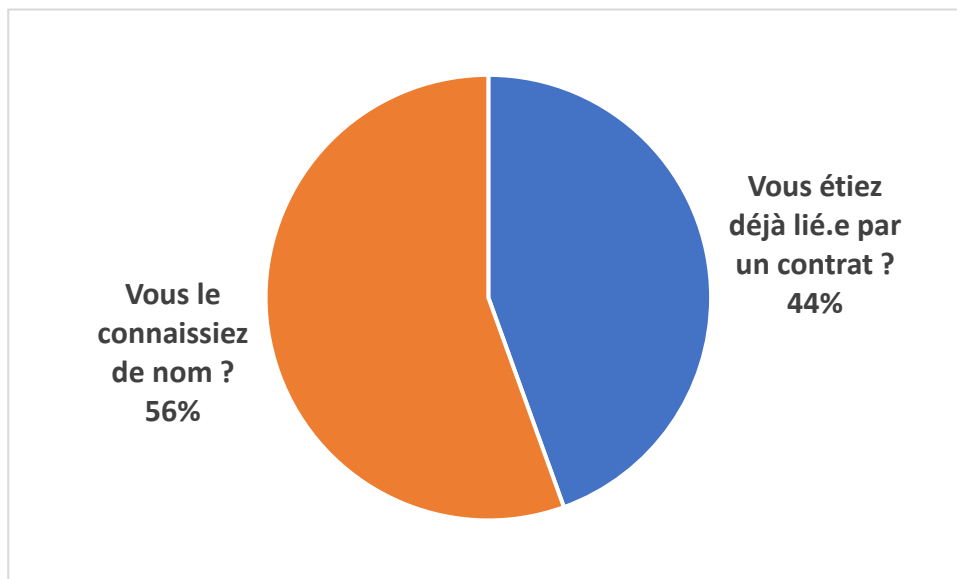
Analyse : Un point positif pour ces réponses : Les professionnels semblent respecter un point de la loi d du 24 juillet 2020 :

« Un démarcheur vous contacte par téléphone. Il doit indiquer en **début de conversation de manière claire précise et compréhensible son identité ou la société pour laquelle il travaille** »

Question 3 : *connaissiez-vous cet (l') organisme (société, association, institut de sondage) qui vous a contacté.e?*



Si Oui, étiez-vous déjà lié-e par un contrat, ou le connaissiez-vous de nom ?



Analyse :

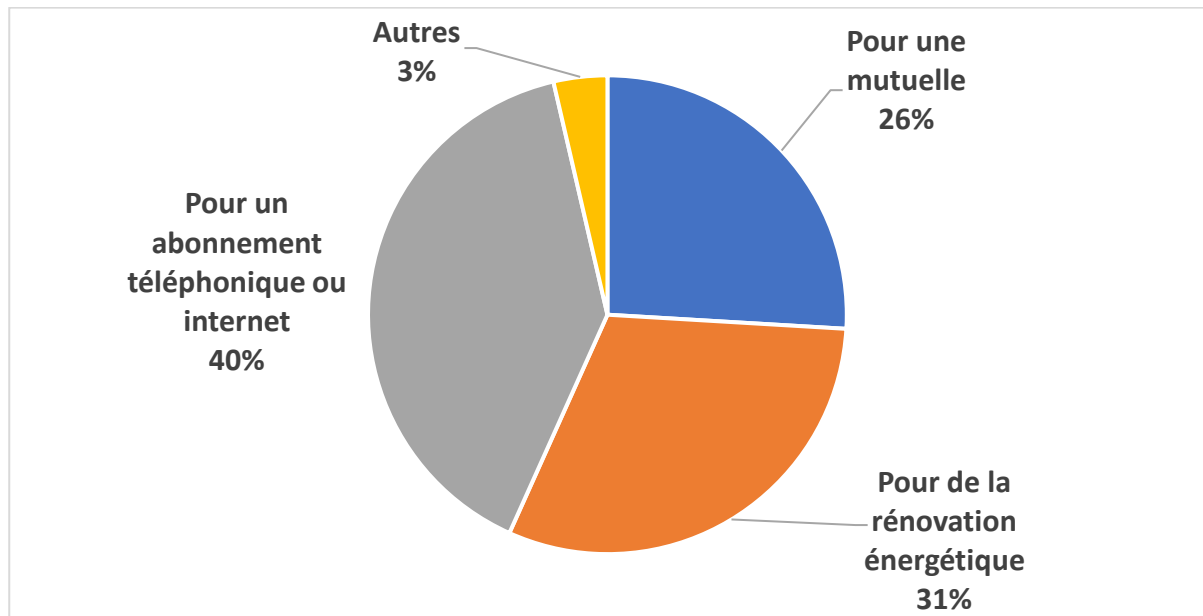
La majorité des sociétés semblent ne pas être connues des consommateurs.

Question 4: Etes-vous souvent appelé.e :

Pour une mutuelle ?

Pour de la rénovation énergétique ?

Pour un abonnement au téléphone portable ou internet ?



Autres : une majorité des « autres » concerne le compte de formation professionnelle.

Analyse : la majorité des appels concerne des abonnements téléphoniques ou internet. Nous pouvons émettre l'hypothèse en corrélant avec la question 3 que les personnes avaient un contrat avec ces sociétés.

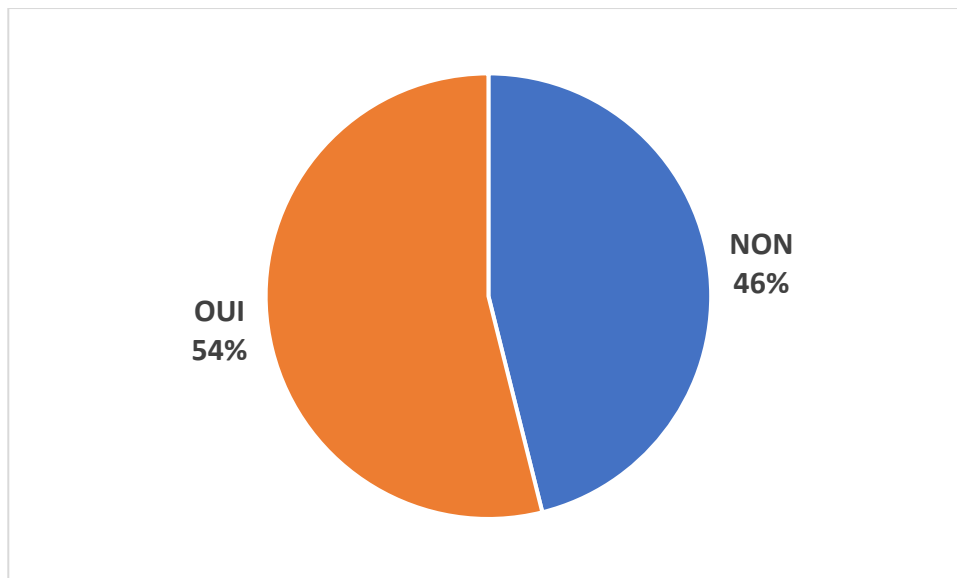
Dans ce cas il est rappelé que le démarchage est autorisé, les limites fixées par la loi de 2020 ne s'appliquant pas.

Par contre, la rénovation énergétique étant un domaine assez nouveau pour les consommateurs, nous pouvons supposer que ces appels sont des démarchages commerciaux directs donc interdits par la loi du 24 juillet 2020.

Nous aurions pu poser la question « aviez-vous un contrat avec cette société ? » à la suite de la question 4 pour affiner notre analyse.

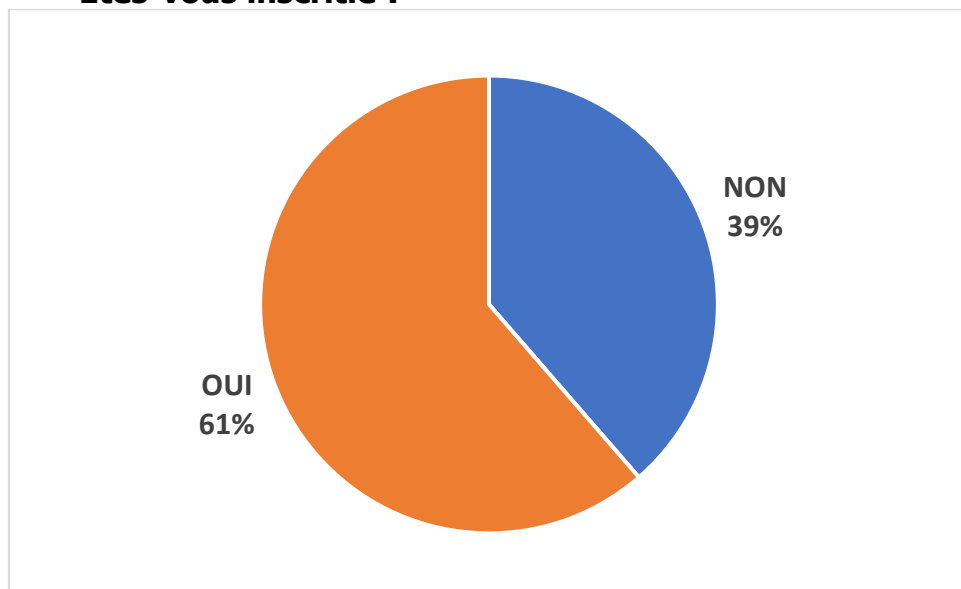
Quant au sujet du démarchage concernant les comptes personnels de formation professionnelle, il est à préciser que le Ministre du Travail a déclaré le 15 novembre 2021 son souhait de l'interdire purement et simplement, sur le modèle de l'interdiction du démarchage téléphonique portant sur la vente d'équipements ou la réalisation de travaux d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables, en proposant un amendement au projet de loi de finances 2022 A suivre.

Question 5 : *Connaissez-vous BLOCTEL ?*



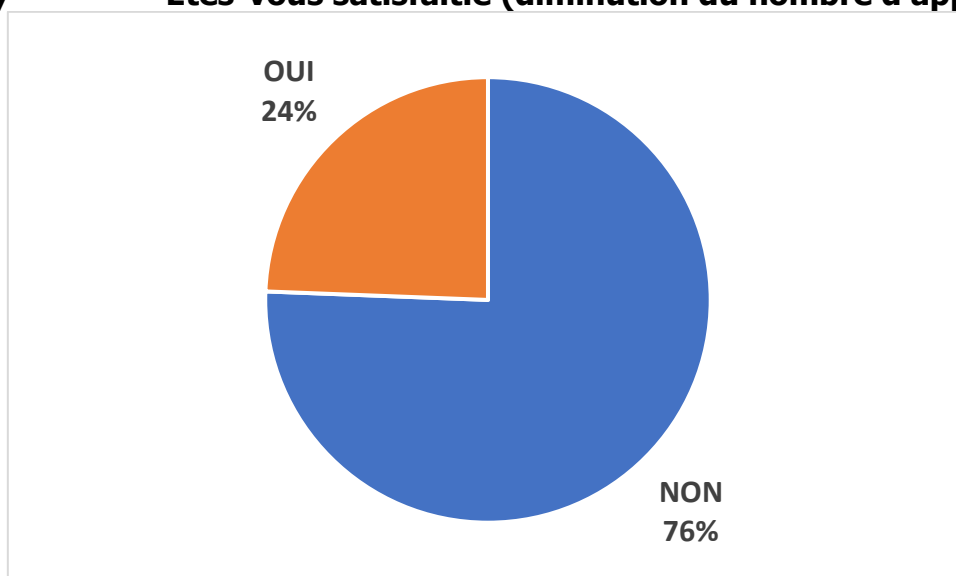
Si Oui,

Êtes-vous inscrit.e ?



Si Oui,

Etes-vous satisfait.e (diminution du nombre d'appels) ?

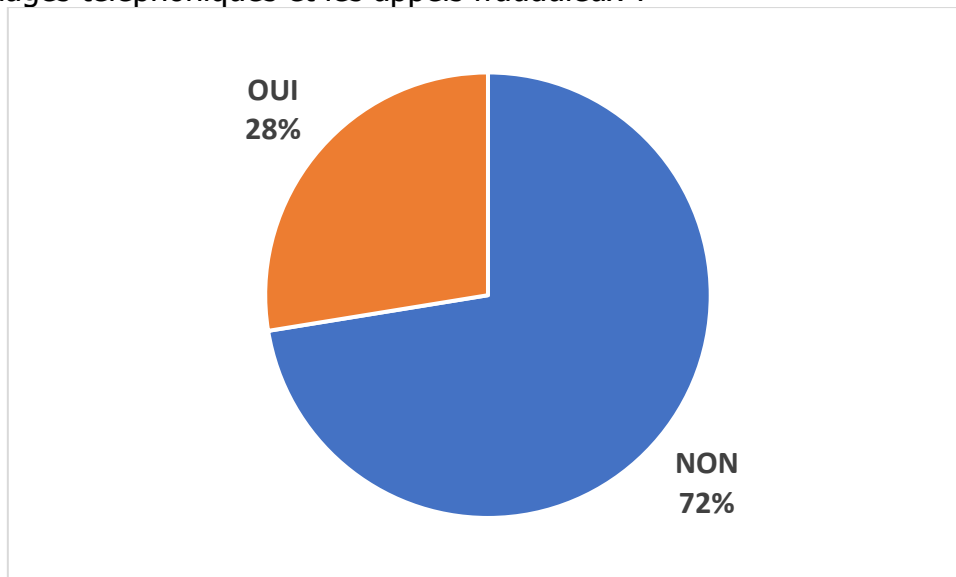


Analyse :

Si la plupart des personnes interrogées connaissent Bloctel et sont inscrits, ces personnes ne sont pas satisfaites du « service attendu », notamment sur le nombre d'appels.

Attention toutefois Il ne faudrait pas tirer de conclusion trop hâtive On ne sait pas pourquoi ce nombre d'appels ne diminue pas alors que le consommateur a fait la démarche de s'inscrire sur Bloctel Est-ce que « le système Bloctel ne marche pas », ou est - ce que les appels venaient d'associations cherchant à lever des fonds, ou alors d'un institut de sondage, ou de société commerciale avec qui le consommateur est déjà en lien contractuel ?

Question 6 : Avez-vous entendu parler d'une loi récente qui encadrerait les démarchages téléphoniques et les appels frauduleux ?



Analyse : Les chiffres parlent d'eux-mêmes, peu de personnes ont connaissance de la loi du 24 juillet 2020. En analysant les réponses « oui », nous nous apercevons qu'il est difficile pour les personnes ayant répondu de donner les grandes lignes de cette loi. Les principales informations données sont : « démarchage interdit », « amendes encourues » sans préciser l'origine de cette amende.

Conclusion :

Les deux principales informations de la restitution de ce questionnaire sont que :

- **les consommateurs interrogés ne connaissent pas leurs droits liés à la loi du 24 juillet 2020 ;**
- **ils vivent mal cette intrusion par démarchage téléphonique intempestif à leur domicile.**