

Démarchage téléphonique : comment se prémunir ?

Les règles en matière de démarchage téléphonique

Les 1er janvier et 1er mars 2023, de nouvelles règles ont été mises en place en matière de démarchage téléphonique. Les plateformes qui réalisent ces opérations sont désormais obligées de passer par des numéros dédiés et n'ont plus le droit d'utiliser des numéros en 06 ou 07, habituellement réservés aux téléphones mobiles.

De plus, les horaires d'appel sont clairement définis : le **démarchage téléphonique** est **autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10h à 13h et de 14h à 20h**. Les week-ends et jours fériés sont donc des périodes où le démarchage est interdit.

En outre, en ce qui concerne le démarchage téléphonique commercial, un même organisme **ne peut vous appeler plus de quatre fois sur une période de 30 jours**. Et si vous refusez d'être rappelé, en l'ayant explicitement mentionné, l'organisme devra attendre 60 jours avant de tenter de vous recontacter.

Ces nouvelles règles, désormais en vigueur, s'accompagnent d'amendes en cas de non-respect ou de manquement. Désormais le code de la consommation permet d'infliger jusqu'à 75 000 € d'amende à une personne physique et jusqu'à 375 000 € à une personne morale. [Plus d'infos](#) sur le site service-public.fr.

Inscription sur BLOCTEL

Pour être protégé contre le démarchage téléphonique abusif

Inscrivez-vous gratuitement sur la liste d'opposition.



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE
SECRETARIAT D'ÉTAT AU COMMERCE,
À L'ARTISANAT, À LA CONSOMMATION
ET À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



bloctel.gouv.fr

Lancé en 2016 par le gouvernement dans le but de lutter contre le démarchage abusif, [Bloctel](#) est une liste sur laquelle il est possible de s'inscrire.

En vertu de la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, toute personne est en droit de refuser d'être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours.

Ainsi, Bloctel vous permet d'inscrire jusqu'à huit numéros, fixes ou mobiles, pour une période de trois ans, afin d'éviter les sollicitations non désirées. Il est important de noter que le service ne bloque pas les appels en eux-mêmes, mais les professionnels *n'auront plus le droit de vous appeler pour vous démarcher*.

Sur la plateforme, vous pouvez également signaler les pratiques de démarchage abusif.

Pour les SMS indésirables et les spams vocaux, le dispositif 33700 permet aux consommateurs de signaler toute pratique de démarchage abusif en transférant simplement le message reçu au 33700 ou en le faisant sur le site [33700.fr](#).

En plus des services proposés par le Gouvernement, les fournisseurs d'accès offrent aussi des fonctionnalités pour limiter au maximum le démarchage téléphonique auprès de leurs clients.

Orange

Orange propose à ses abonnés une application gratuite iOS et Android nommée [« Orange Téléphone »](#). Celle-ci détecte et bloque les appels jugés indésirables, mais permet également d'identifier les numéros inconnus et vous informe avant un appel vers un numéro surtaxé. Il est aussi possible de paramétrer l'application pour filtrer certains appels.

Orange peut également inscrire la ligne associée à votre Livebox [sur liste rouge](#), ou vous proposer d'activer le service [Stop Pub](#), qui filtre les appels masqués ou indésirables, en demandant à l'émetteur de s'identifier de vive voix pour passer l'appel. Cependant, ce dernier **service est payant, à hauteur de 2 € par mois**.

Free

Chez Free Mobile, les filtres appels et SMS donnent la possibilité, via l'espace client, de créer des règles : fixer des horaires pour bloquer les appels et les messages, rediriger certains numéros vers votre boîte vocale ou empêcher les appels masqués.

Pour la ligne liée à votre box Internet, vous pouvez bloquer certains préfixes, par exemple ceux définis par l'Arcep (visibles en fin d'article), ou [filtrer les appels non sollicités](#) à partir d'une liste de numéros indésirables mise en place par Free.

SFR

Seule possibilité pour les abonnés SFR, la gestion des préférences concernant la diffusion de leur numéro dans les différents annuaires. Depuis l'application ou l'espace client du site web, vous pouvez vous inscrire sur une liste rouge et choisir au sein de quel annuaire vous souhaitez apparaître ou non.

Bouygues

Bouygues Télécom ne permet que de filtrer les appels provenant de numéros masqués sur votre ligne fixe. Parallèlement, les clients de l'opérateur peuvent refuser la parution de leurs coordonnées dans un annuaire universel. Ils ont aussi la possibilité de s'inscrire à une liste « anti-prospection », qui ne permet d'éviter que le démarchage commercial de Bouygues.

Comment éviter les appels abusifs sur votre smartphone

Au-delà des dispositions qu'il est possible de prendre grâce aux opérateurs téléphoniques, les systèmes d'exploitation des smartphones offrent également des fonctionnalités limitant les appels abusifs ou le démarchage intrusif.

Sur Android

Android et l'application *Téléphone* profitent d'une base de données mise en place par Google, répertoriant notamment un grand nombre de numéros liés à des robots d'appel ou à des spammeurs. Vous pouvez également être prévenu du potentiel abusif d'un appel par un message qui s'affiche sur votre écran au moment où votre appareil sonne.

De plus, la fonctionnalité *ID Appel entrant et Protection Spam* permet d'identifier « *les appelants indésirables et les escrocs* », offrant la possibilité de les bloquer en amont. Bien sûr, il est aussi possible de bloquer manuellement des numéros.

Sur iOS

Côté iPhone, il n'existe pas de filtre intégré directement à iOS. Si vous voulez filtrer les appels provenant de numéros inconnus, il vous faudra passer par une application tierce de blocage.

Des applications pour bloquer le démarchage téléphonique

Dernière possibilité, l'installation d'applications tierces dédiées au filtrage et au blocage des appels considérés comme du démarchage commercial ou du télémarketing. Il en existe plusieurs, pour iOS et/ou Android, comme [Truecaller](#), [Callapp](#), [Hiya](#), [CallControl](#), [Bloqueur d'appels](#) ou encore [Stop Calling Me](#).

La plupart d'entre elles s'appuient sur des bases de données communautaires ou des listes noires. Mais il est important de noter qu'il faudra autoriser ces applications à accéder à vos appels et communications, posant ainsi, à nouveau, la question de la confidentialité des informations transmises et, par extension, de la confiance que vous donnez à ces différents services.

Quelques dernières astuces à connaître

L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) aide à y voir un peu plus clair grâce à son [plan de numérotation](#). Celui-ci permet de connaître « *l'organisation des numéros de téléphone du plan national de numérotation* » et, potentiellement, de se prémunir de quelques appels intrusifs dus au démarchage. Au sein de cette liste, plusieurs indicatifs sont à noter dans votre liste noire, car ils correspondent à des « *numéros polyvalents vérifiés, pouvant être utilisés comme numéro d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages* ». Il s'agit des numéros commençant par :

- 0162, 0163,
- 0270, 0271,
- 0377, 0378,
- 0424, 0425,
- 0568, 0569,
- 0948, 0949,
- 09475 (Guadeloupe, Saint-Martin, Saint-Barthélemy), 09476 (Guyane), 09477 (Martinique), 09478, 09479 (La Réunion, Mayotte).

Enfin, dernier conseil largement diffusé mais qu'il est toujours important de rappeler : méfiez-vous des informations personnelles que vous renseignez en ligne.

[La CNIL recommande](#) en effet de ne pas « *communiquer votre numéro de téléphone lors d'un achat ou d'un contact commercial, sauf si c'est indispensable* ». De nombreux formulaires sur le web vous demanderont en effet un numéro de téléphone alors qu'il n'est pas nécessaire.

Enfin, pensez à préciser à tous les services commerciaux à qui vous donnez votre numéro que vous ne souhaitez pas qu'il soit utilisé à des fins commerciales ou de démarchage.

Pour tout manquement, rendez-vous sur [le site de la CNIL](#) pour signaler de telles pratiques et déposer une plainte.