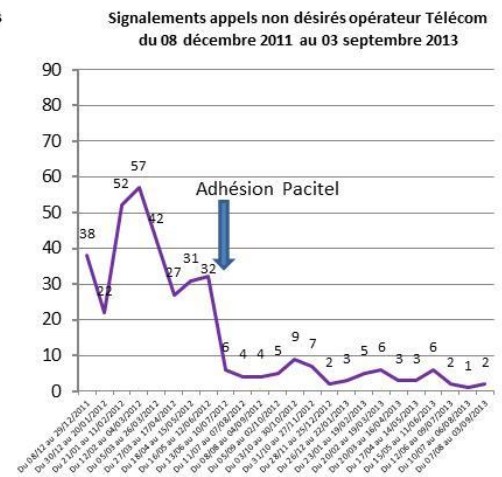
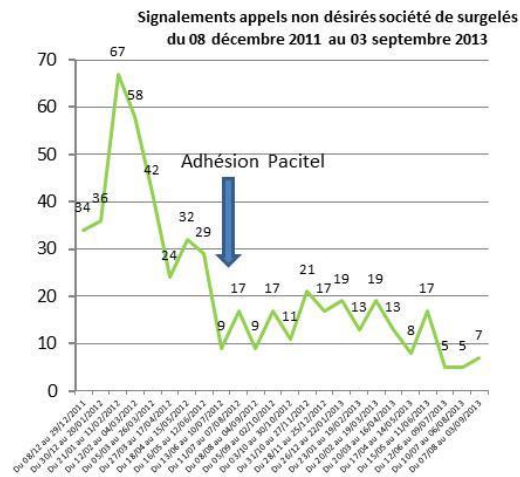
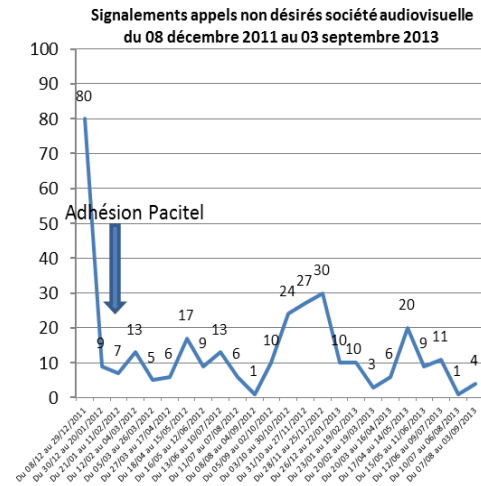


Questions-Réponses sur le fonctionnement de la liste Pacitel : Pour un démarchage téléphonique responsable

1. « Malgré mon inscription sur la liste Pacitel, je suis toujours démarché... »

VRAI : Pacitel est le résultat de l'action concertée de 5 grandes fédérations professionnelles, soucieuses de la satisfaction et de la confiance du consommateur : l'Association Française de la Relation Client (AFRC), de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), de la Fédération Française des Télécoms, de la Fédération de la Vente Directe (FVD) et du Syndicat National de la Communication Directe (SNCD) [Pacitel Communique de presse.pdf](#). Toutes les entreprises en France n'ont pas l'obligation d'y adhérer. C'est pourquoi les consommateurs continuent d'être démarchés par des entreprises qui ne filtrent pas leurs fichiers de prospection avec la liste Pacitel. Le projet de loi en cours pour rendre Pacitel obligatoire auprès de toutes les entreprises renforcera cette protection. Aujourd'hui la liste compte plus d'un million de particuliers avec 3000 nouveaux consommateurs chaque semaine. Enfin, quand les entreprises adhèrent, le dispositif Pacitel fonctionne :



2. « Les listes anti-prospection (ex liste orange) créées par les opérateurs de téléphonie existent déjà, une nouvelle liste ne sert à rien. »

FAUX : Les listes anti-prospection sont issues uniquement de l'annuaire (papier ou électronique). Pacitel va plus loin en filtrant également les fichiers de prospection en circulation entre entreprises non issues de l'annuaire universel, provenant souvent des sites de e-commerce ou jeux en ligne. Les numéros de mobiles sont aussi filtrés avec Pacitel (30% de mobiles inscrits sur la liste Pacitel en 2013) ce que ne font pas les listes anti-prospection qui ne filtrent que les numéros fixes.

3. « Les appels sortants pour démarchage téléphonique ne représentent qu'une partie infime de l'activité des centres d'appels. »

FAUX : Les appels sortants de télévente représentent près de 25% de l'activité des centres de relation clients en France (source Mission Nationale de la Relation Client), ce qui représente environ 70 000 emplois en France qui seraient menacés dans la filière de la Relation Clients en cas de mesure dite d'« opt-in » (accord préalable du consommateur avant d'être appelé). Rappelons que près de 117 000 emplois en France relèvent du marketing direct de manière plus générale. Non seulement, ces emplois seraient menacés dans le secteur des centres d'appels déjà fragilisé avec l'arrivée de services « low cost » chez les opérateurs mais près de 180 000 PME/TPE sur l'hexagone dont la prospection reste vitale seraient en réelle difficulté (licenciements, faillites (source SNCD)).

4. « L'inscription sur Pacitel n'est valable que trois ans. Passé ce délai, un consommateur inscrit sur Pacitel ne sera plus protégé. »

VRAI : Mais le consommateur recevra une alerte email lui notifiant l'expiration de son inscription et l'invitant à mettre à jour ses coordonnées pour renouveler son inscription. Ceci est entièrement gratuit.

5. « Les personnes âgées ne disposant pas d'internet ou d'une adresse email ne peuvent pas pour l'instant s'inscrire sur la liste Pacitel par téléphone. Or ces personnes sont souvent sollicitées par le démarchage téléphonique. »

VRAI : Mais l'inscription sur la liste Pacitel est possible par un tiers autorisé (ex : enfants pour leurs parents âgés ou handicapés) ou par courrier. La création d'un serveur vocal pour une inscription par téléphone est envisageable pour le futur. Depuis fin janvier 2014, l'inscription sur le site de Pacitel est désormais également accessible aux personnes aveugles ou déficientes visuelles.

6. « Il est impossible de vérifier que la liste Pacitel est bien respectée par les entreprises qui ont adhéré au dispositif. »

FAUX : Un système de « signalements d'appels non désirés » a été mis en place sur le site internet de Pacitel pour les consommateurs ([signaler appel non desire](#)). Ce dispositif permet de vérifier que quand les entreprises respectent la liste, les plaintes sont en forte diminution et d'engager des actions correctives avec les autres. Dans le projet de loi, il est prévu de sanctionner les entreprises (amendes administratives pouvant aller jusqu'à 75 000 € pour une personne morale) qui ne respecteraient pas la liste. Ce système d'audit permettrait d'identifier les entreprises n'ayant pas souscrit au dispositif.

7. « Ce sont les plateformes basées en à l'étranger en « off-shore » qui appellent la plupart du temps les particuliers. »

FAUX : 75% de l'activité des centres d'appels est réalisée en France et plus de 70% dans les villes de Province (source SP2C). Le dispositif Pacitel protège aujourd'hui à la fois les intérêts des consommateurs ainsi que celui des salariés et des entreprises.