



# Démarchage abusif :

Quelle conduite tenir ?



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

# A quoi reconnaît-on un démarchage suspect ?

1/2

- **Un envoi massif et sans ciblage des gestionnaires d'ERP (y compris les administrations)**
  - De courriers
  - De fax
  - De mails
  - De messages sur répondeurs
- **Une forme et un contenu qui permettent au destinataire d'imaginer avoir affaire à l'administration :**
  - Un logo aux couleurs bleu blanc rouge
  - Parfois une Marianne , souvent les perles bleues du MAS
  - Un nom intégrant des mots-clés savamment choisis : « légal », « Ad'AP », « agence française », « contrôle », et même Préfecture etc...
  - L'utilisation de termes tels que « Rappel » ou « Circulaire » suivis d'une date en titre de document
  - Des « éléments d'identification » : secteur, n° de dossier, et une « habilitation » annoncée.



# A quoi reconnaît-on un démarchage suspect ?

2/2

- **Un message anxiogène :**
  - Rappel sommaire des obligations et détail des sanctions administratives et pénales encourues
  - Affichage d'une date limite de dépôt arbitraire (ex : 30 décembre 2016)
- **Un démarchage pour ferrer le destinataire :**
  - Des propositions de solution :
    - Un numéro de téléphone
    - Un service d'assistance téléphonique
    - L'évocation d'un diagnostic
- **Un harcèlement méthodique** du gestionnaire une fois qu'il s'est manifesté
- Des **prix exorbitants** pour des prestations au mieux inexistantes, au pire qui induisent en erreur

# J'ai été démarché. Que faire?

- **Cesser de répondre aux sollicitations**
  - Ne pas décrocher aux appels, quand bien même insistants
- **Consulter [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr) pour en savoir plus sur**
  - Les obligations d'un ERP en matière d'accessibilité
  - Les démarches pour se faire dédommager

# J'ai été abusé. Que faire?

- **J'ai été abusé et je suis lésé**
  - j'ai payé pour une prestation inexistante ou insatisfaisante
- **Il faut demander à la société le remboursement**
  - certaines le font.
- **Il faut se signaler à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de son département**
  - pour dénoncer les faits de démarchage abusif
  - en détaillant ce qui s'est produit
  - en joignant toutes les pièces relatives au litige dénoncé.
- **Il n'est pas utile que je porte plainte dès lors que**
  - Je me suis signalé à la DDPP. En cas de saisine d'un procureur ou d'un juge par la DDPP, son signalement à cette dernière équivaut à une plainte.
- **Je me porte partie civile**
  - Agfac et Ad'AP.org : des procédures contentieuses ont été rédigées et adressées respectivement au procureur de la République près le TGI de Paris et au procureur de la République près le TGI de Lyon.
  - Je me fais connaître auprès du tribunal concerné

# Quel relais des services de l'Etat?

- **Tout agent interpellé sur une situation de démarchage supposé abusif**
  - transmet les informations précédentes au gestionnaire supposé abusé.
- **Tout agent destinataire d'un signalement accompagné des pièces y afférentes**
  - les transmet à la DDPP en charge de la procédure en fonction de la société concernée, ou à défaut à la DDPP de son département.
- **Les DDT(M), les DEAL et DREAL communiquent et alertent officiellement sur le sujet**
  - de manière générale, à l'attention du public, en diffusant un message d'alerte sur son site internet. Ce message décrit clairement les méthodes de ces sociétés, mais en aucun cas ne les nomme expressement, pour éviter de se retrouver condamner pour défaut de présomption d'innocence et propos diffamatoires
  - de manière ciblée, les entités telles que les CCI, les CMA et toute fédération professionnelle implantée ou représentée localement
  - en associant la Préfecture à son plan de communication



# FIN



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)