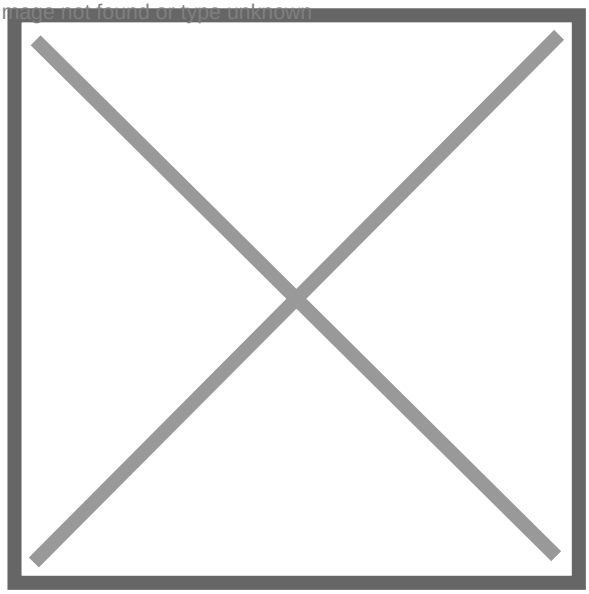
Image not found or type unknown



Démarchage téléphonique rénovation énergétique

Par **questionreno**, le **08/06/2021** à **14:41**

Bonjour,

J'ai une activité où je crée des sites internets dans le domaine de la rénovation énergétique.

Sur ces sites internets, j'ai créé un formulaire de prise de contact où je recueille le numéro de téléphone, l'adresse mail etc.. des gens intéressés par des offres dans des travaux de rénovation.

Je recontacte ces clients afin de leur proposer un rendez-vous pour des travaux d'isolation à 1€.

Ma question est la suivante,
D'après la dernière loi de juillet 2020 (LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux), il est interdit de démarcher des clients par téléphone dans le cadre de travaux relatifs aux travaux de rénovation énergétique.

J'ai essayé d'obtenir la réponse auprès de la direction départementale de la protection de la population(DDPP/DGCCRF), qui me dit que je n'ai pas le droit de contacter ces personnes par téléphone et que je suis en infraction.

Je leur ai expliqué que sur mon site internet, il y a bien une information comme quoi le client accepte les conditions générales de ventes, la politique rgpd et accepte d'être recontacté puisque je mets bien dans le formulaire avant que le client valide le formulaire d'inscription, un

message lui précisant qu'il sera rappelé.

Ils m'ont répondu la même chose, que c'est interdit de recontacter par téléphone un client qui a rempli un formulaire sur un site, même si il y a des mentions légales et messages avertissant que le client sera recontacté. Je leur ai dit que pour moi, le fait qu'il y ait un message sur le site les avertissant, c'est que le client donne son accord, et que pour moi cela n'est pas du démarcharge téléphonique dans le sens où j'appelle pas un numéro au hasard, et que c'est un client qui a rempli un formulaire. Ils ont continué de me dire que j'ai tort et m'ont dit que je ne peux les contacter que par courriers papier ou mail. Ce qui est complètement stupide dans le sens où les clients préfèrent avoir des informations claires par téléphones.

Je leur ai dit que tous les plus gros acteurs dans la rénovation procèdent de la même façon et recontactent les clients qui remplissent des formulaires sur leurs sites internets, et la personne que j'ai eu au téléphone me dit que toutes ces entreprises n'ont pas le droit de rappeler des clients ayant rempli un formulaire sur leur site et sont 100% en infraction.

J'ai clairement un doute sur la réponse de cette personne de la direction départementale, et je ne suis pas certain qu'elle soit au courant des textes de lois en détails.

Ma question est la suivante : peux t'on recontacter un client par téléphone dans le domaine de travaux de rénovation énergétique dont les informations ont été obtenu sur un formulaire d'un site internet, qui précise bien dans les conditions générales l'utilisation des données, qu'il y a bien des mentions rgpd sur le site, et qu'avant de valider le formulaire d'inscription, le client est au courant que s'il valide le formulaire, il risque d'être rappelé ?
Si vous avez des articles ou textes de loi évoquant ce point je suis preneur.

Merci à vous pour votre aide et attention.

Cordialement

Par **goofyto8**, le **08/06/2021** à **20:54**

[quote]
peux t'on recontacter un client par téléphone dans le domaine de travaux de rénovation énergétique

[/quote]
oui, mais à condition qu'il ait déjà signé un devis

Par **questionreno**, le **08/06/2021** à **21:58**

Bonsoir,

Je vous remercie pour votre réponse.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Le texte de loi est étrange, comment fixer un rdv à un client qui souhaite obtenir des informations, avant même d'établir un devis...

Cela semble très étrange de ne pas pouvoir contacter un client pour une prise de rdv par téléphone, alors que celui-ci rempli un formulaire dans cet objectif... La plupart des clients préfèrent avoir des explications par téléphone, plutot qu'un simple mail qui est purement une perte de temps.

En gros, un client est intéressé par des travaux de rénovation énergétique, il souhaite avoir des informations par téléphone, il remplit un formulaire en indiquant son n° de téléphone, et comme je le recontacte ça peut être considéré comme du démarchage téléphonique, c'est juste incompréhensible.

Cordialement

Par **questionreno**, le **09/06/2021** à **01:56**

Bonsoir,

Je vous remercie pour votre réponse.

Au niveau du formulaire, je pose une série de questions sur le type de travaux que la personne veut effectuer dans sa maison concernant des travaux de rénovation.

En fin de formulaire, je demande les informations du client (n° de tel, mail etc...) en champs obligatoires, et il y a un bouton "**ENVOYER LA DEMANDE**".

Au dessus du bouton "**ENVOYER LA DEMANDE**", j'ai mis un texte bien visible qui est le suivant :

"En cliquant sur le bouton **ENVOYER LA DEMANDE,** j'accepte que mes données soient collectées et transmises à un partenaire pour être rappelé(e) gratuitement. Je reconnais également avoir pris connaissance des Conditions Générales et de la Politique de Protection des Données et je les accepte**"**

Et pour finir, si le visiteur clique sur le bouton **ENVOYER LA DEMANDE**, je reçois sa demande et je le recontacte par téléphone, ce qui est apparemment interdit ...).

Malgré toutes ces précautions (je me suis inspiré de ce que font les plus gros acteurs de la rénovation,) il semblerait que même ça, ça ne fait pas l'affaire par rapport à la loi relative au démarchage. Je n'ai pas le droit de rappeler un client par téléphone.

La personne de la Direction Départementale m'a dit que tous les gros acteurs dans la rénovation sont dans l'illégalité avec ce type de formulaire, et qu'il est interdit de recontacter les clients. Elle m'a sorti que seuls les mails / courriers postaux / ou démarchage à domicile (encore plus agressif que le démarchage par téléphone selon moi) peuvent être utilisés et que la loi de juillet 2020 relative au démarchage n'avait pas mis d'exclusion. C'est trop gros pour être vrai, mais c'est clairement ce que la direction départementale m'a fait comprendre. La personne que j'ai eue au téléphone, est j'ose espérer plus qualifiée que moi sur ces

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

questions, mais n'est pas avocate et sa réponse me laisse très perplexe et ne m'a pas convaincu à 100%.

Ca me parait vraiment être une aberration, d'une part parce que tous les plus gros acteurs dans la rénovation utilisent ces méthodes (ils doivent donc être rodés niveau législation, ou alors savent qu'ils sont dans l'illégalité mais ont de bons avocats / trésoerie pour faire face aux amendes) , et que d'autre part, le fait de ne plus pouvoir appeler un client par téléphone (hors contrat en cours) est complétement stupide car cela met fin à beaucoup de pratiques autrefois légales et vertueuses.

Dans le prolongement de mon activité, si moi je n'ai pas le droit de faire ça alors je pense aussi au petit artisan qui intervient dans les travaux de rénovation et qui a son site internet et où figure un formulaire de contact. Cet artisan n'a donc même plus le droit de contacter une personne intéressée par ses services. En gros, la seule possibilité pour un artisan pour qu'il puisse gérer ses nouveaux clients, c'est de laisser son numéro de téléphone sur son site et ne même plus pouvoir utiliser la facilité d'un site internet pour son activité... (encore une aberration à mon sens).

Initialement, je pensais que cette loi de démarchage, c'était pour stopper les appels de certains centres d'appels qui achètent des numéros et appellent des clients au hasard, qui n'ont rien demandé. Je n'ai donc pas la même définition du mot "démarchage".

Je suis preneur de plus d'informations à ce sujet et vous remercie encore pour votre intervention.

Cordialement

Par **jodelariege**, le **09/06/2021** à **10:06**

bonjour

je pense que ce que vous proposez Lorenza ,"je souhaite qu'on me contacte par téléphone...." existe déja et de ce fait l'entreprise va contacter par téléphone l'éventuel client d'où démarchage téléphonique.....cette phrase implique que l'entreprise ne va pas respecter la loi en démarchant téléphoniquement....et en obligeant l'éventuel client à supporter le démarchage téléphonique(monsieur le juge ,le client a accepté le démarchage téléphonique ,il l'a écrit.....c'est le client le fautif.....)

je pense que le client peut appeler de lui meme l'entreprise pour demander des renseignements mais l'entreprise ne peut pas appeler d'elle meme....ceci dans le but d'éviter une manipulation du client et lui demander d'écrire qu'il souhaite le démarchage téléphonique est de la manipulation

le temps que le client prenne son téléphone,aprés avoir lu les renseignements sur internet, lui permettra sans doute de réfléchir plus longtemps que lors d'un démarchage téléphonique "sauvage" que nous subissons tous les jours

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **questionreno**, le **09/06/2021** à **13:48**

Je vous remercie à nouveau pour vos réponses.

[quote]Je trouve aussi cela un peu idiot, et il y a d'autres domaines que la rénovation énergétique où on se fait harceler par téléphone dès qu'on a rempli une demande de renseignements (la formation, notamment).[/quote]

D'autant plus que si ce n'est pas de la rénovation énergétique, c'est légal et que les démarcheurs peuvent s'en donner à coeur joie.

[quote]le temps que le client prenne son téléphone, aprés avoir lu les renseignements sur internet, lui permettra sans doute de réfléchir plus longtemps que lors d'un démarchage téléphonique "sauvage" que nous subissons tous les jours[/quote]

Oui mais dans ce cas, de mon point de vue, c'est le client qui est fautif, si le client souhaite prendre du temps pour réfléchir, il a qu'à tout simplement ne pas remplir le formulaire par internet où c'est écrit qu'il serait recontacté. D'autant plus que lors de l'appel téléphonique, je ne demande pas au client de me signer quoi que ce soit et même s'il n'avait pas vu le champ où c'est écrit qu'il serait recontacté, s'il souhaite raccrocher c'est pas un souci. Sur les formulaires que je reçois, j'ai beaucoup de client qui mettent également des faux numéros (je ne vais pas me plaindre et faire une enquête et dire qu'ils ont usurpé et mis le numéro d'une autre personne). Et concernant l'enquête que la Direction Départementale fait sur moi, ce n'est pas suite à une plainte de clients.

Je suis totalement d'accord pour la mise en place de loi pour lutter contre les abus dans le démarchage téléphonique, tout secteur confonfu. Mais je fais de mon côté une différence claire entre démarchage "**ABUSIF**" où des centres d'appels achètent des listes de numéros au hasard et appellent à longueur de journée des clients pour leur proposer tout et n'importe quoi, et la "**prospection commerciale**", où c'est le client qui est venu sur le site internet, qu'on le met en garde qu'il risque d'être rappelé, et que s'il est rappelé et qu'au final il n'est pas intéressé ca s'arrête là....

L'agente de la Direction Départementale m'a dit que je risque une injonction et très certainement une amende.....

Prendre une amende pour avoir créé un site internet et mis un formulaire de contact et accompagné plusieurs centaine de clients satisfaits dans leurs travaux, je trouve que c'est une vraie fumisterie. En gros, ils s'attaquent à ceux qui essaient de faire au mieux leur travail, et laisse encore plus de place aux démarcheurs téléphoniques basés dans des pays étrangers qui sont presque intouchables et qui sont sources des vrais problèmes.

Et le fait d'autoriser **le démarchage à domicile** dans la rénovation énergétique, selon moi, c'est vraiment contradictoire. Je préfère mille fois qu'on m'appelle parce que j'ai rempli un formulaire, plutot que quelqu'un sorti de nul part, vienne sonner chez moi pour me proposer un peu ce qu'il veut....

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés