

Bloctel, un nouveau risque en transaction

Bloctel, c'est quoi ? C'est une nouvelle « liste rouge » en matière de démarchage téléphonique.

L'article 9 de la loi Hamon prévoit ainsi qu'« il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ». Ce service remplace Pacitel, qui fonctionnait sur la base du volontariat de la part des professionnels. Il est géré par la société Opposetel, par délégation de service public. Selon le gouvernement, seule une partie des professionnels adhéraient à Pacitel et de nombreux autres contactaient les personnes qui avaient émis la volonté de ne pas être sollicitées. Créé par la loi Hamon et organisé par un décret du 19 mai 2015, Bloctel est entré en vigueur à compter du 1^{er} juin 2016.

POURQUOI AVOIR MIS EN PLACE BLOCTEL ?

L'objectif du gouvernement est de **lutter contre le démarchage téléphonique abusif**. La réforme vise le démarchage par téléphone mais pas les autres moyens de démarchages tels que le porte à porte, le démarchage par SMS ou par email. Le service semble fonctionner puisque depuis son lancement plus de 1 million de personnes se sont inscrites sur la liste d'opposition. L'inscription par le consommateur est gratuite et dure 3 ans. Au bout des 3 ans, Bloctel contacte les personnes inscrites afin de leur demander si elles souhaitent être maintenues sur la liste d'opposition.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL ?

Le texte est très clair. Avant tout démarchage, le professionnel doit **consulter la liste d'opposition** pour vérifier si les numéros de sa liste de démarchage sont ou non sur la liste d'opposition Bloctel. Cette obligation existe à la charge du professionnel qu'il démarche lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers. Le professionnel doit consulter le fichier Bloctel avant toute prospection et au moins mensuellement si la campagne de démarchage dure plus de 30 jours, ce qui sera souvent le cas pour l'agent immobilier. Si un tiers effectue le démarchage au nom et pour le compte du professionnel, il le fait sous la responsabilité de celui-ci et c'est le professionnel qui doit souscrire au service Bloctel.

COMBIEN ÇA COUTE ?

Le gouvernement a délégué la gestion de cette liste rouge à l'entreprise Bloctel. **Un arrêté ministériel fixe la tarification** du service et ce coût peut sembler prohibitif pour les agents immobiliers. Il existe plusieurs formules :

	A l'acte	Occasionnel	Professionnel	Intensif	Illimité
Frais d'inscription	0 € HT / TTC	250 € HT 300 € TTC			
Redevance annuelle d'utilisation du service	0 € HT / TTC	300 € HT 360 € TTC			
Tarif de l'abonnement (durée 1 an)	150 € HT 180 € TTC	700 € HT 840 € TTC	6 000 € HT 7 200 € TTC	14 000 € HT 16 800 € TTC	40 000 € HT 48 000 € TTC
Nombre maximum de sollicitations (fichiers soumis)	2	6	70	130	Illimité
Nombre maximum de lignes par fichier soumis	3 000	10 000	25 000	300 000	Illimité

QUELS SONT LES RISQUES ?

Le régulateur a prévu une **sanction dissuasive** en cas de violation de l'obligation. En effet, le décret prévoit une amende administrative de 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale. Il est donc important pour les professionnels de l'immobilier de se conformer à la réglementation.

Cependant, quand on regarde sur Internet, la plupart des journaux évoquent un effet limité de Bloctel. Selon eux, si les plateformes importantes devront s'y plier, les démarcheurs qui appellent depuis l'étranger ou sans s'identifier seront difficilement poursuivis. Toutefois, la situation est différente pour les agents immobiliers. En effet, les professionnels soumis à la loi Hoguet qui vendent des biens français sont basés en France. Et ils font preuve de transparence en se présentant dès le début de l'entretien puisque l'objectif est de proposer leurs services aux clients potentiels.

QUELLES SOLUTIONS ?

➤ La première solution est bien sûr de changer de méthode de prospection et **abandonner la prospection de masse**. Plus facile à dire qu'à faire pour de nombreuses agences dont la méthode de prospection principale passe par de tels appels.

➤ La seconde est d'**acquérir un fichier de prospection**. Est interdite la location ou la vente d'un fichier contenant des données téléphoniques et comportant les coordonnées d'un ou plusieurs consommateurs inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. A la lecture de ce texte, on imagine qu'il resterait possible d'acheter ou louer des fichiers « propres ».

➤ Une autre solution peut être de **déléguer en totalité la prospection de masse à des centres d'appel** qui, eux, vont avoir souscrit un abonnement illimité Bloctel. C'est ce qui se passe déjà pour des conseillers financiers ou fiscaux dont le carnet de rendez-vous est rempli par des centres d'appel. Toutefois, puisque le décret impose la souscription du service Bloctel que le professionnel démarcher par lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, il faudra vérifier la légalité du service proposé par le prestataire qui ne peut pas être un simple sous-traitant. Le site Bloctel, à ce titre, semble avoir une vision élargie en déclarant par exemple que lorsque le fichier est fourni par un franchiseur, la vérification doit être réalisée à la fois par le franchiseur et par le franchisé... Comme pour l'achat ou la location de fichier, la vigilance s'impose donc sur la légalité et les frontières de la possibilité de recours à de telles méthodes.

Il existe également une exception. Une entreprise peut démarcher si elle est déjà en relation contractuelle avec le client prospecté. Une solution peut donc consister à développer des relations contractuelles préexistantes, par des moyens divers, avec un maximum d'habitants du secteur de l'agent immobilier afin de pouvoir entrer de nouveau en contact avec eux au moyen de la prospection commerciale sans enfreindre la loi. En revanche, le site de Bloctel mentionne que ne sont plus en relation contractuelle les clients une fois que l'opération a été réalisée. Difficile donc de recontacter les anciens clients sans souscrire au service Bloctel. En

outre, comme l'indique le site Bloctel, lorsque le consommateur aura communiqué de manière libre et non équivoque son numéro afin d'être rappelé pour les produits ou services donnés, le professionnel ne contreviendra pas à l'interdiction pour le service ou le produit demandé, si le rappel a lieu dans un délai maximum de 3 mois, ou si le consommateur a expressément et uniquement à sa demande demandé à être rappelé à une date butoir qu'il a précisé. On peut imaginer par exemple, comme on le voit sur Internet, de demander aux prospects lors d'une visite, d'une location, d'une vente, de manifester leur souhait d'être recontactés dans d'autres cadres.

Comme le dirigeant du réseau Coldwell Banker le préconisait dans une interview récemment, « Bloctel va accélérer la mutation d'un métier actuellement marqué par la quantité et le mandat simple vers un métier transformé par la qualité et le mandat exclusif ».



Fiche rédigée par Olivier Beddeleem, Formateur en immobilier - Professeur associé à l'EDHEC Business School