Fiche mémo · Leçon 5 · 31 min

Le démarchage téléphonique, Bloctel et le consentement préalable

Depuis le 11 août 2026, appeler un consommateur pour lui vendre quelque chose exige son accord préalable, recueilli avant tout appel, valable un an et prouvé pendant trois ans ; Bloctel n'existe plus. Appeler un professionnel reste permis, avec information et opposition notée. Dans tous les cas, l'appelant annonce qui il est et s'arrête au premier refus.

Objectifs

- Décider pour chaque numéro si un appel de prospection est permis, interdit ou soumis à condition
- Ouvrir un appel conforme en vingt secondes et s'arrêter au premier refus
- Repérer dans une liste d'appels les lignes de particuliers et les secteurs exclus du démarchage

À retenir

- Depuis le 11 août 2026, un consommateur ne peut être appelé pour de la prospection qu'avec un accord préalable, d'un an au plus, prouvé pendant trois ans ; Bloctel n'existe plus.
- Appeler pour demander l'accord est déjà du démarchage, et l'adaptation du logement, les économies d'énergie et les énergies renouvelables sont exclues.
- Un professionnel peut être appelé pour son activité, informé, son refus noté ; le cours lui applique les créneaux et les quatre tentatives en 30 jours.
- Chaque appel s'ouvre sur l'identité, l'entreprise et la nature commerciale, depuis un numéro affiché, et s'arrête au premier refus.
- Pas d'automate ni d'agent vocal qui appelle seul : l'IA prépare, une personne appelle.

Le jour où la règle s'est inversée

Jusqu'au 10 août…	30 juin 2025	23 juillet 2026	11 août 2026	Chaque appel d…
Bloctel	**La loi**	**Le décret**	**Le consentement préalable**	**La preuve**
Appeler était permis, sauf vers les numéros inscrits sur la liste d'opposition.	L'article 13 de la loi n° 2025-594 réécrit l'article L223-1 du code de la consommation.	Décret n° 2026-662, publié au Journal officiel du 25 juillet : forme, durée, preuve, retrait.	Plus d'appel commercial à un consommateur sans son accord ; Bloctel disparaît.	Accord d'un an au plus, archivé avec sa date et son heure pendant trois ans.

Avant, un consommateur devait s'inscrire pour ne plus être appelé ; depuis le 11 août 2026, il doit avoir accepté avant d'être appelé.

Les demandes à recopier

Demande à recopier **Écrire une ouverture d'appel conforme, et la phrase à dire au refus**

```
Tu aides [votre prénom], [fonction] d'une entreprise de [secteur] de [taille] à [ville], à préparer un appel de prospection à un professionnel : [fonction de l'interlocuteur] d'une entreprise de [secteur] de [taille] à [ville].
La raison de l'appel : [le signal, avec sa source et sa date].
Écris l'ouverture, à dire en vingt secondes au plus : mon prénom et mon nom, mon entreprise, la nature commerciale de l'appel dite franchement, la raison pour laquelle j'appelle cette personne, puis une question qui lui laisse vraiment le choix de continuer ou non.
Écris ensuite la phrase à dire si elle refuse : courte, polie, qui confirme que je ne rappellerai pas et que je le note.
Pas de flatterie, pas de fausse familiarité, pas de question à laquelle il est gênant de répondre non.
```

Demande à recopier **Repérer dans une liste les lignes qui pourraient être des particuliers**

```
Voici une liste de [nombre] lignes à appeler, sans nom ni numéro réel. Pour chaque ligne : le libellé de l'entrée, le type de numéro (fixe, mobile, standard), l'origine de la ligne et le sujet de l'appel.
[collez la liste anonymisée]
Repère les lignes qui pourraient correspondre à des particuliers plutôt qu'à des professionnels joints pour leur activité, et celles dont le sujet entre dans un secteur où le démarchage téléphonique des consommateurs est interdit (adaptation du logement au vieillissement ou au handicap, économies d'énergie, énergies renouvelables).
Pour chaque ligne repérée, cite l'indice qui t'alerte. Classe les autres en « professionnel, à appeler avec information et opposition notée ». Écris « à vérifier » quand tu ne peux pas trancher. Ne devine aucun numéro.
```

Note : Collez une liste décrite, jamais un export de votre fichier avec noms et numéros.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Appeler un consommateur « juste pour lui demander s'il accepte d'être appelé ». Cet appel est déjà du démarchage. Il tombe sous l'interdiction qu'il prétend contourner.	Recueillez l'accord par un acte positif hors téléphone : formulaire, coupon signé, case cochée, avec les mentions du décret et la date archivée.
Croire que l'appel à un professionnel n'a aucune règle. La CNIL rappelle qu'une information est due et que le professionnel peut s'opposer. Sans registre, un refus n'est pas respecté et votre nom circule.	Identité et raison dès l'ouverture, refus inscrit aussitôt, numéro affiché, et les créneaux du consommateur appliqués par courtoisie.
Continuer l'argumentaire après un « non », ou rappeler un mois plus tard. Le refus impose de mettre fin à l'appel sans délai. Insister transforme un prospect neutre en adversaire.	Une phrase de clôture, l'opposition notée avant le numéro suivant, et aucune relance par aucun canal refusé.
Garder une case pré-cochée ou une phrase « en nous contactant, vous acceptez » comme preuve de consentement. Une mention pré-rédigée n'est pas un acte positif clair, et la preuve doit porter la date et l'heure de l'accord.	Une case vide par défaut, une demande qui donne identité, durée d'un an au plus et retrait, et une archive de trois ans.