

Démarchage téléphonique : de quels numéros faut-il se méfier ?

Depuis le 1^{er} janvier 2023, le démarchage téléphonique est cantonné à certains numéros de téléphone. Le point sur ces numéros qui vont désormais cacher du démarchage.

Avec le nouveau plan de numérotation, il vous sera (peut-être) plus facile d'identifier les numéros de téléphone qui cachent du démarchage. Photo d'illustration libre de droits Pixabay/Firmbee. Enfin une bonne nouvelle : depuis le 1^{er} janvier 2023, le démarchage téléphonique est plus facile à identifier. Encore faut-il avoir les bonnes informations... [Sur le site du service public](#), il était écrit (jusqu'à ce mardi 3 janvier 14 heures) que les plateformes de démarchage commercial devront désormais « passer par une nouvelle catégorie de numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39, réservée à cet usage ». Une information souvent reprise en début de semaine, mais qui est fautive, comme nous l'a confirmé l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep). On vous explique comment s'y retrouver. **Fini le démarchage en « 06 »** Depuis le 1er janvier, un nouveau plan de numérotation est entré en vigueur pour lutter contre le démarchage abusif des consommateurs. Chaque type de service est désormais classé selon une catégorie de numéros de téléphone. Les plateformes de démarchage commercial ne sont ainsi plus autorisées à utiliser les numéros commençant par « 06 » et « 07 ». Ces numéros mobiles sont réservés « exclusivement aux services de communications interpersonnelles », [explique l'Arcep dans son communiqué, daté de septembre dernier](#). Deux raisons à cela : ne pas risquer une pénurie de numéros mobiles à 10 chiffres et par souci de lisibilité, car ces numéros sont « durablement attachés à un utilisateur dans l'esprit de tous ». Les plateformes de démarchage ne pourront pas plus utiliser les numéros de téléphone associés à une zone géographique, de « 01 » à « 05 ». Des numéros qui peuvent d'ailleurs dès maintenant [être utilisés sans changement en cas de déménagement](#). **Quels numéros sont alors dédiés au démarchage ?** [Sur le site l'Arcep](#), on trouve la liste de ces numéros qui peuvent vous démarcher. Ils sont appelés « numéros polyvalents vérifiés (pouvant être utilisés comme numéro d'appelant par des systèmes automatisés d'appels et d'envoi de messages) ». Comprendre des centres d'appel automatiques destinés au démarchage de masse, nous précise l'Arcep. Les voici :

- Pour la France métropolitaine, les numéros commençant par : 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948, 0949
- Pour la Guadeloupe, St-Martin, St-Barthélemy : 09475
- Pour la Guyane : 09476
- Pour la Martinique : 09477
- Pour La Réunion et Mayotte : 09478, 09479

Le démarchage au CPF interdit Avec la création du Compte personnel de formation (CPF) en janvier 2019, la pratique du démarchage téléphonique a mené à de nombreux abus ([et à de nombreuses arnaques](#)). A tel point que le Parlement a voté son interdiction début décembre. Normalement, vous ne recevez plus de prospection commerciale depuis le 1er janvier 2023 (téléphone, SMS, mail ou autres) dans le cadre du CPF, sous peine d'une amende de 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale pour les auteurs du démarchage.

Qu'en est-il des « 09 37 », « 09 38 » et « 09 39 » ? Contrairement à ce qui avait été indiqué sur le site du service public, les numéros commençant par « 09 37 », « 09 38 » et « 09 39 », dits « numéros polyvalents utilisables pour les échanges avec une plateforme technique », ne sont pas ceux des plateformes de démarchage commercial. Ils sont désormais utilisés « pour l'envoi de messages d'une enseigne commerciale à ses clients, ou pour des mises en relation particulières (livraison de colis, signalement de l'arrivée d'un chauffeur VTC, rappel de rendez-vous automatisé, etc.) », précise (cette fois-ci à raison) le site du service public. « Ils sont utilisés uniquement pour de la relation client, nous développe l'Arcep. Avant, un livreur pouvait par exemple utiliser les 06, mais ce n'est désormais plus le cas. Un de ces numéros lui sera attribué. »

Ne les bloquez donc pas, au risque de rater un appel. Des banques ou des services publics utilisent également ces numéros.

Un encadrement plus strict dès mars 2023 À partir du mois du 1^{er} mars 2023, le démarchage téléphonique va être encore plus encadré. Il sera interdit le week-end et les jours fériés et autorisé la semaine de 10 heures à 13 heures puis de 14 heures à 20 heures. Cet encadrement s'appliquera que vous soyez inscrits ou non sur la liste Bloctel, qui permet gratuitement de s'opposer au démarchage téléphonique, précise [le décret publié en octobre dernier au Journal officiel](#). En revanche, ce cadre ne s'appliquera pas « si le consommateur a donné son consentement exprès et préalable pour être appelé, le professionnel devant en justifier ». Il sera également interdit à un professionnel de vous joindre plus de quatre fois dans le mois. Et si vous refusez le démarchage lors de l'appel, le professionnel ne pourra pas vous rappeler avant 60 jours.

Le principe problématique du consommateur consentant Le mieux à faire pour éviter le démarchage ? Laissez la messagerie faire son œuvre... L'association de consommateurs l'UFC Que Choisir veut, elle, revoir le principe selon lequel les consommateurs français « sont tous présumés consentants à être démarchés par téléphone ». [Dans un billet publié en décembre dernier](#), le président de l'association, Alain Bazot, appelait le gouvernement à « réellement garantir la tranquillité de tous en instaurant le principe – comme pour les SMS et les courriels – selon lequel le consommateur doit avoir été préalablement accepté d'être démarché ».

Cf. Le Dauphiné Libéré – Justine Benoit – 03 janvier 2023