



# Démarchage abusif :

Quelle conduite tenir ?



# 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



# 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)