



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 à faire 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 pour en savoir plus sur**
 - Les obligations d'un ERP en matière d'accessibilité
 - Les démarches pour se faire dédommager

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee>

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 cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) 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 DDCSPP. 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



**Pour tout renseignement, vous pouvez contacter
la Direction départementale des territoires
de Haute-Loire.**



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr