

# A-t-on [enfin] trouvé la solution antidémarchage ?

## Table des matières

|       |                                                                                              |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Contexte, objectifs et méthodologie.....                                                     | 2  |
| 1.1   | : Les consommateurs exaspérés par le démarchage.....                                         | 2  |
| 1.1.1 | Contexte.....                                                                                | 2  |
| 1.1.2 | Objectifs.....                                                                               | 2  |
| 1.2   | Méthodologie.....                                                                            | 3  |
| 1.2.1 | Les cibles.....                                                                              | 3  |
| 1.2.2 | Le protocole de test.....                                                                    | 3  |
| 1.2.3 | Calendrier détaillé.....                                                                     | 4  |
| 2     | L'analyse des résultats.....                                                                 | 5  |
| 2.1   | Principaux enseignements.....                                                                | 5  |
| 2.2   | Le service Stop Secret d'Orange.....                                                         | 6  |
| 2.2.1 | Activation.....                                                                              | 6  |
| 2.2.2 | Efficacité.....                                                                              | 7  |
| 2.3   | Le service antidémarchage de Free.....                                                       | 8  |
| 2.3.1 | Activation.....                                                                              | 8  |
| 2.3.2 | Efficacité.....                                                                              | 8  |
| 2.4   | Le bloqueur d'appels V6 premium de Clibase.....                                              | 9  |
| 2.4.1 | Installation.....                                                                            | 9  |
| 2.4.2 | Efficacité.....                                                                              | 9  |
| 2.5   | Le bloqueur d'appels V10000 de Call Blocker.....                                             | 10 |
| 2.5.1 | Installation.....                                                                            | 10 |
| 2.5.2 | Efficacité.....                                                                              | 10 |
| 2.6   | Le téléphone KX TGH 720 de Panasonic.....                                                    | 11 |
| 2.6.1 | Installation.....                                                                            | 11 |
| 2.6.2 | Efficacité.....                                                                              | 11 |
| 3     | La solution à terme : rendre l'option code d'entrée accessible chez tous les opérateurs..... | 12 |

## 1 Contexte, objectifs et méthodologie

### 1.1 : Les consommateurs exaspérés par le démarchage

#### 1.1.1 Contexte

Les actions et les enquêtes de l'UFC-Que Choisir ont démontré l'exaspération des consommateurs vis-à-vis des sollicitations commerciales non-désirées au domicile et principalement par téléphone. En ce début d'année, l'UFC-Que Choisir s'est associée à d'autres associations de consommateurs pour lancer une pétition pour interdire le démarchage, pétition qui a déjà réuni plus de 200 000 signatures en seulement une semaine.

Parallèlement, devant l'absence de solutions réglementaires efficaces (cf. le succès très mitigé de Bloctel), certains consommateurs se voient contraints de se tourner vers des solutions techniques individuelles parfois payante. Un test de certaines de ces solutions va être initié.

#### 1.1.2 Objectifs

Le test visait à évaluer l'efficacité de ces solutions mais aussi la facilité de mise en œuvre et l'absence d'effets indésirables. Le test a été mené auprès de consommateurs régulièrement victime de démarchage téléphonique à leur domicile.

Compte-tenu de la mise en confinement et de la mise en sommeil de l'activité dans de nombreuses Als, plusieurs testeurs ont fait défection au cours de cette enquête. Ont pu être testés 2 modèles de bloqueur d'appel et un téléphone Panasonic antidémarchage.

##### 1.1.2.1 Objectifs détaillés :

- Mise en place, installation de la solution
- Evolution du volume d'appels non-désirés par rapport à une période de référence
- Evaluation des éventuels effets indésirables (appels de proches non-transmis, etc.)

## 1.2 Méthodologie

Un test en plusieurs phases :

- L'évaluation du volume de sollicitations non-désirées avant installation de solution antidémarchage
- Le déploiement des solutions antidémarchage (souscription au service, installation du matériel)
- L'évaluation du volume de sollicitations non-désirées après installation

### 1.2.1 Les cibles

Sont ciblés des consommateurs :

- Victimes de démarchages téléphoniques sur leur fixe
- Présents en journée à leur domicile lors des 2 semaines d'enquête

| Opérateur    | Solution                                                                                                                                                                 | Testeurs |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Orange       | Stop secret<br><a href="https://boutique.orange.fr/ligne-fixe/services-et-options/stop-secret">https://boutique.orange.fr/ligne-fixe/services-et-options/stop-secret</a> | 3        |
| Free         | Filtre anti-appel<br><a href="https://www.free.fr/assistance/2177.html#">https://www.free.fr/assistance/2177.html#</a>                                                   | 1        |
| Clibase      | V6 Premium                                                                                                                                                               | 1        |
| Call Blocker | CPR Shield                                                                                                                                                               | 1        |
| Panasonic    | KX-TGH720                                                                                                                                                                | 2        |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                                          | <b>8</b> |

### 1.2.2 Le protocole de test

|                                                                                                                                              |                                                                                                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1. Evaluer le volume d'appels ex-ante</b><br>Comptage sur une semaine du lundi au samedi inclus<br>Evaluer le nombre d'heures de présence |                                                                                                  |  |
| Solutions FAI<br><b>2.a Contacter son FAI</b><br><b>2.b S'abonner au service</b>                                                             | Solutions matérielles<br><b>2.a Réceptionner le matériel</b><br><b>2.b Installer le matériel</b> |  |
| <b>2.c Evaluer les démarches</b>                                                                                                             |                                                                                                  |  |
| <b>3. Evaluer le volume d'appels ex-post</b><br>Comptage sur une semaine du lundi au samedi inclus<br>Evaluer le nombre d'heures de présence |                                                                                                  |  |
| <b>4. Renseigner le questionnaire internet</b>                                                                                               |                                                                                                  |  |

### 1.2.3 Calendrier détaillé

| Etape                                                             | Délais  | Date           |
|-------------------------------------------------------------------|---------|----------------|
| Semaine d'observation 1                                           | 6 jours | 21 au 26/09    |
| Contact FAI, réception du matériel, installation de l'application | 5 jours | 28/09 au 03/10 |
| Semaine d'observation 1                                           | 6 jours | 05/10 au 10/10 |
| Retour des questionnaires                                         | 5 jours | 10/10 au 15/10 |

## 2 L'analyse des résultats

### 2.1 Principaux enseignements

Trois grands types de solutions existent : des services antidémarchage proposés par les opérateurs ou fournisseurs, les bloqueurs d'appels et les téléphones avec entrée filtrée.

Avec la première solution, le dispositif s'appuie sur des listes noires de numéros indésirables voire, chez Orange, exige une identification préalable de la personne qui appelle.

Avec la deuxième solution, vous raccordez à votre téléphone un appareil équipé d'un bouton bloqueur d'appel. Le bloqueur stoppe les numéros entrant sur liste noire et vous permet par activation du bouton de mettre fin à appel et d'alimenter la liste noire.

Avec la dernière solution, une fois la fonctionnalité activée, vous exigez de tout appelant la saisie d'un code préalable avant que vous ne soyez dérangé. Parallèlement, vous pouvez blacklister des numéros indésirables.

Pour la première solution, nos testeurs ont pu en mesurer les limites. Les appels indésirables ont perduré après l'activation du service ou l'installation du bloqueur.

Pour les bloqueurs d'appels, les résultats ne sont pas davantage convaincants. En outre, ces solutions sont onéreuses, encombrantes et peu pérenne. Lors du test, une société, Clibase, a cessé son activité, rendant de facto obsolète la solution !

Pour la dernière solution, les tests sont plus convaincants : pour les deux testeurs, les appels indésirables ont complètement cessé dès l'installation de l'appareil. Deux points bloquants cependant, le téléphone requiert une démarche d'activation et le coût du terminal n'est pas négligeable.

| Marque       | Type      | Tarif    | Mise en place | Coût  | Efficacité | Remarque       |
|--------------|-----------|----------|---------------|-------|------------|----------------|
| Orange       | Service   | 2 €/mois | ☹ ☹ ☹         | ☹     | ☹          |                |
| Free         | Service   | Gratuit  | ☹ ☹           | ☹ ☹ ☹ | ?          |                |
| Clibase      | Bloqueur  | 79.90 €  | ■             | ■ ■   | ■ ■        | ne pas acheter |
| Call Blocker | Bloqueur  | 79.99 €  | ■             | ■ ■   | ■          | ne pas acheter |
| Panasonic    | Téléphone | 57.00 €  | ☹             | ■     | ☹ ☹ ☹      |                |

## 2.2 Le service Stop Secret d'Orange

### 2.2.1 Activation



**Stop secret**

Identifiez les appels masqués ou usurpés et choisissez de répondre ou non.  
Offert avec une offre Mon Optimale.

- ✓ Vous savez tout de suite qui cherche à vous joindre et vous pouvez choisir de décrocher ou de refuser l'appel.
- ✓ Vous évitez les appels de sociétés de démarchage téléphonique dont le numéro est masqué ou usurpé et pouvez ainsi filtrer les appels non désirés.
- ✓ Offert (soit 2€ TTC) si détenu avec une offre Mon Optimale

**2€**  
/mois

**Continuer**

<https://boutique.orange.fr/ligne-fixe/services-et-options/stop-secret>

Le service Stop secret est accessible aux abonnés Orange au tarif de 2€ par mois. Le service est offert aux détenteurs de l'offre Mon Optimale.

La mise en place a été jugée très facile par les testeurs : l'activation se fait par téléphone voire en boutique pour ceux qui le souhaitent. « J'ai passé un appel au 3900 et j'ai pris l'option proposée « stop secret » à 2 euros par mois. L'option est mise en place sous 48 à 72 heures, sans engagement dans le temps », « Le 28/09/2020, je me suis rendue dans une boutique orange et la seule proposition qui m'a été faite, c'est l'installation anti-prospection commerciale ».

## 2.2.2 Efficacité

Une fois installée, le service ne constitue pas la solution miracle. Chez les 2 testeurs, les appels de démarchage perdurent :

« Contrairement à ce qu'avait indiqué Orange, l'appel arrive ; avec seulement 2 sonneries mais tout de même on se lève, puis le téléphone clignote donc on écoute le répondeur, ce qui n'est pas tout à fait la tranquillité attendue. Je continue de recevoir des appels pour l'isolation à 1 euro ce qui signifie que les entreprises se moquent pas mal du dispositif [et de la réglementation]. L'opérateur m'avait indiqué que je devais d'abord avoir un robot me demandant si je souhaitais l'appel, je n'ai jamais eu ce robot. D'autre part il est très difficile de mesurer l'efficacité du dispositif car depuis le confinement les appels ont fondu, passant de 4-5 par jour à 2-3 par semaine. »

« Depuis le 05/10/2020, j'ai eu un peu moins d'appel » [4 appels versus 11 la semaine précédente].

## 2.3 Le service antidémarchage de Free

### 2.3.1 Activation

<https://www.free.fr/assistance/2177.html#step-1422>

### 5 - Filtrage anti appels non sollicités

Cette option permet de bénéficier automatiquement d'un filtrage des appels non sollicités (tentatives d'arnaques, de phishing téléphonique, invitant par exemple à composer un 0899 surtaxé, etc.), dont la liste de numéros indésirables est établie et gérée par Free .

L'option est activée par défaut sur votre abonnement (gratuit).

Depuis votre téléphone :

Désactiver le service : # 3 5 0 # ( 📞 )

Connaître l'état d'activation du service (activé ou non) : \* # 3 5 0 # ( 📞 )

Activer le service : \* 3 5 0 # ( 📞 )

Sur certains modèles de téléphone, il faudra appuyer sur la touche **appel** après avoir saisi la combinaison de touches.

💡 Ce service est également paramétrable depuis votre [Espace Abonné](#) rubrique **Téléphonie, Gestion de mes services téléphoniques** puis option **Filtre anti appels non sollicités**.  
Après modification, veuillez à cliquer sur le bouton **Enregistrer les modifications**.

Free propose plusieurs services gratuits :

- Le blocage des appels anonymes (case à cocher sur son espace client),
- Le Filtrage des appels entrants reçus (où vous gérez votre propre liste noire),
- Le Filtrage des appels non sollicités (arnaques, phishing ...) sur la base d'une liste noire établie et gérée par Free.

L'activation n'est pas des plus complexes mais requiert néanmoins une double capacité : trouver sur le site de Free l'information relative au service (son existence, ses fonctionnalités) et son activation...

### 2.3.2 Efficacité

L'efficacité n'a pas pu être évaluée, le testeur n'ayant pas reçu d'appels non-sollicités lors des 2 semaines de test : (avant et après activation du service)

## 2.4 Le bloqueur d'appels V6 premium de Clibase

### 2.4.1 Installation

Le boîtier doit être raccordé à la Box puis au terminal téléphonique. La démarche n'est pas complexe mais impose une certaine attention et implique de multiplier les fils électriques à proximité de la box et du combiné de téléphone.

« Avant de poser le bloqueur, il faut quand même bien réfléchir à ce qui est expliqué. »

### 2.4.2 Efficacité

Dans le fonctionnement, le dispositif est simple : les numéros rentrant sont filtrés à partir d'une liste noire gérée par Clibase.

Double problème :

1. Seuls les numéros rentrés dans cette base sont filtrés ce qui implique que l'immense majorité des appels continuent d'arriver... à ce titre, les testeurs n'ont jamais observé d'arrêt des appels indésirables.
2. Principal souci : la société stoppe son activité / condamnant, de fait, cette liste noire (déjà peu efficace) est appelée à devenir très rapidement obsolète.

**Liquidation des stocks :** nous ne produisons plus nos célèbres bloqueurs d'appels mais un stock important est encore disponible à la vente.

Cet arrêt d'activité implique l'interruption de nos services clients et après-vente, mais les expéditions des nouvelles commandes et la gestion des retours clients restent opérés normalement par nos partenaires logistiques. A cet effet et à titre de compensation, vous bénéficiez automatiquement de 10% de remise sur le tarif usuel de nos produits.

En cas de difficultés avec votre appareil, il suffira de le retourner à l'adresse indiquée sur la facture pour en obtenir le remboursement sous 15 jours.



NOTICES | REGLER MON CLIBASE

[CLIBASE V6](#)

[F.A.Q.](#)

[COMMANDER](#)

[QUI SOMMES NOUS ?](#)

## 2.5 Le bloqueur d'appels V10000 de Call Blocker

### 2.5.1 Installation

Le Call Blocker, d'une taille de quinze centimètres, se raccorde à la Box puis au terminal téléphonique. L'aspect est assez peu soigné (matériaux plastiques de base) et les finitions semblent assez grossières.

Comme pour le Clibase, l'installation n'est pas particulièrement complexe mais l'appareil viendra encombrer l'espace autour de votre box.



En outre, on peut reprocher au Call Blocker deux problèmes majeurs : son coût qui est prohibitif et sa notice qui n'est disponible qu'en langue anglaise.

Commentaire du testeur : « Assez simple du fait des schémas explicatifs, on regrette que la notice soit en anglais »

### 2.5.2 Efficacité

L'efficacité, une fois encore, n'est pas au rendez-vous. Le testeur a enregistré 6 appels entrants de démarcheurs la semaine du test ! le nombre est en baisse par rapport à la semaine précédant le test mais reste élevé.

L'explication de cet échec est assez évidente. Le Bloqueur interroge une liste noire et filtre les appels indésirables. Certes, le consommateur peut bloquer un numéro par simple pression du bouton 'Block now', mais les démarcheurs modifient très régulièrement leurs numéros d'appel ce qui rend quasi-caduc ce type de dispositifs de blocage.

## 2.6 Le téléphone KX TGH 720 de Panasonic

### 2.6.1 Installation

Le KX TGH 720 de Panasonic est téléphone avec un certain nombre de fonctionnalités antidémarchage. L'appareil vient se substituer à votre ancien combiné téléphonique. Il se raccorde à la Box et à une alimentation électrique. Une fois raccordé, le téléphone doit être paramétré. Là encore rien de particulièrement complexe même si les explications de la notice ne sont pas toujours limpides ni exactes.

Le terminal est d'un aspect bien fini avec des matériaux de qualité et on apprécie le clavier numérique rétro éclairé. L'écran couleur est lisible bien qu'on puisse regretter sa taille réduite. Cependant, la manipulation des boutons n'est pas aisée, notamment si vous n'avez les doigts fins ; Les trois touches noires sous l'écran sont particulièrement difficiles à manipuler avec le pouce !

La navigation dans les menus n'est pas intuitive surtout à l'heure des écran tactiles ! de plus, les fonctionnalités ont parfois des dénominations énigmatiques ; la fonctionnalité 'Bloc. Appels automatiques' par exemple permettra d'exiger à toute personne qui vous appelle d'entrer un code chiffré (1 par défaut). En outre, pour activer une fonctionnalité, l'appareil multiplie les étapes de validation.



### 2.6.2 Efficacité

Le principe de fonctionnement est simple et efficace.

En activant la fonctionnalité 'Bloc. Appels automatiques', chaque appelant doit saisir un code. Lors de l'appel, un répondeur annonce « Merci pour votre appel, veuillez appuyer sur le '1' pour établir votre appel... ». Opération aisée pour un humain mais, à ce jour, inaccessible aux serveurs vocaux de numérotation automatique. Aujourd'hui, tous les démarcheurs en sont dotés. En clair, l'appel des SVI n'aboutit plus...

Pour les plus avertis, en quelques clics vous pouvez ajouter les numéros connus (amis, proches) à une liste autorisée (Fonctionnalité 'Enregistrer nom auto'). Dans ce cas, l'étape de pré-validation n'est plus exigée.

Dans les deux foyers ayant installé le terminal, les appels indésirables ont complètement disparu après l'installation et l'activation de la fonctionnalité.

### **3 La solution à terme : rendre l'option code d'entrée accessible chez tous les opérateurs**

Au-delà du combiné Panasonic, il apparaît souhaitable que la même fonctionnalité puisse être proposée par les opérateurs et fournisseurs à tous leurs abonnés. Ceci afin de faire cesser les appels indésirables et tâche à laquelle toutes les autres initiatives (Pacitel, Bloctel, Services des FAI, Bloqueurs d'appel) ont échoué.