



# De faux sondages pour une vraie prise d'informations

**APPELS PUBLICITAIRES.** Les subterfuges utilisés par certaines sociétés de démarchage téléphonique pour écouler leurs produits ou services ne cessent de s'étoffer. Notamment les faux sondages.

PRISKA RAUBER

«Allo?» – «Je vous appelle, madame, pour vous informer que vous avez l'opportunité d'essayer pour vos deux chats et sans aucun investissement de votre part...» Stoop! Malgré son accent chantant, la dame est plus irritante qu'avenante en récitant son texte. Il faut dire que les démarchages téléphoniques qui proposent de changer d'opérateur, de souscrire une nouvelle assurance ou de tester de la bouffe bio pour chats ont le don d'agacer.

Malgré le fait que, depuis l'an passé, les consommateurs peuvent porter plainte contre les sociétés de télémarketing qui ne respectent pas l'astérisque inscrit dans l'annuaire (*lire encadré*), ces appels continuent. C'est que les parades utilisées par certains pour écouler leurs produits ou services ne cessent de s'étoffer. Notamment les partenariats entre sociétés – cliente chez l'une, la personne peut être contactée par l'autre – ou les faux sondages.

L'exemple de la nourriture pour chats est significatif. Comment cette démarcheuse marocaine sait que vous possédez deux chats? «Nous travaillons, madame, en collaboration avec l'Insee. Vous avez répondu à un sondage concernant les animaux de compagnie, madame.» Ah bon? Peut-être. Mais l'Insee est un organisme français, non? «C'était un sondage européen, madame.» Ah bon? Etrange. Et l'Insee a donc le droit de transmettre ses données à des sociétés de télémarketing? Clic. Bip bip bip...

## Pas loyal, pas illégal

«C'est typique», commente Valérie Muster, juriste à la Fédération romande des consommateurs (FRC). Un démarcheur qui perd le contrôle de la conversation va certainement

couper court à la transaction. «Et puis, il faut savoir que les sociétés de télémarketing fonctionnent de plus en plus en deux temps. D'abord, elles vont vous appeler pour un faux sondage, afin de prendre des informations et, plus tard, vous rappeler pour vendre leurs produits ou services.» Et la juriste de confier qu'il n'existe pas de loi qui régit ce marché de faux sondages. On a le droit de vous appeler, «même si appeler sous un faux prétexte n'est pas loyal. Face à ce phénomène, les instituts de sondages officiels s'arrachent les cheveux.»

Ces derniers viennent d'ailleurs de lancer une campagne par le biais de l'Association suisse des spécialistes en recherches de marché et sociales (ASMS), dont sont membres tous les instituts de sondage «dignes de ce nom. Il s'agit en effet d'indiquer à la population comment distinguer une véritable enquête de recherche sociale et de marché d'une action commerciale camouflée», précise Christophe Müller, directeur général de l'institut de sondage M.I.S. Trend.

## Contre les faux instituts

Ainsi, sous son nouveau label de qualité «Recherches de marché suisse, pas de vente – scientifique – anonyme», l'ASMS cherche à expliquer au public l'utilité des sondages – mieux comprendre la vie sociale et les besoins des consommateurs – ainsi qu'à se démarquer de la vente par téléphone. Pour indiquer qu'il s'agit d'une enquête sérieuse, les enquêteurs doivent notamment donner leur nom ainsi que le nom de l'institut de recherche; indiquer à la personne interrogée que son anonymat sera respecté; répondre aux questions des personnes interrogées, expliquer l'objectif de l'enquête «et préciser qu'il ne s'agit pas de vente», ajoute Christophe Müller.

Tous les instituts membres de l'ASMS sont donc tenus de respecter l'anonymat des personnes interrogées. «Les recherches commandées par les administrations ou certaines sociétés s'intéressent à des opinions, sans toutefois chercher à associer ces opinions aux personnes qui les ont exprimées. C'est pourquoi les réponses sont réunies, évaluées et transmises sans nom, adresse ou numéro de téléphone.» ■



Les appels publicitaires peuvent agacer au point que certains abonnés se retirent des bottins pour se mettre sur liste rouge, voire renoncent carrément à leur ligne fixe. CLAUDE HAYMOZ

## L'astérisque à respecter

Depuis le mois d'avril 2012, le non-respect de l'astérisque placé à côté des coordonnées téléphoniques – qui indique que l'abonné ne souhaite pas recevoir d'appels publicitaires – constitue une pratique déloyale au sens de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD). Enoncer cet argument aux démarcheurs peut suffire à couper court à la transaction. Les sociétés de télémarketing savent en effet que, désormais, elles risquent une amende, voire une peine privative de liberté pour ne pas avoir respecté l'astérisque. «C'est le seul moyen légal d'épingler les faux sondeurs et les démarcheurs téléphoniques», indique Valérie Muster, juriste à la Fédération romande des consommateurs (FRC). Même si l'astérisque ne constitue pas toujours un rempart efficace.

La pratique déloyale peut être dénoncée auprès de l'Alliance des consommateurs (sur le site de la FRC et ses équivalentes alémanique, le SKS, et tessinoise, l'ACSI), qui dépose ensuite les plaintes pénales auprès des Ministères publics cantonaux. «Nous avons pour 2013 plus de 3000 dénonciations, précise Valérie Muster. Nous allons transmettre de nouvelles plaintes à la fin du mois. Jusqu'à présent, une vingtaine de plaintes pénales ont été déposées. Mais, en Suisse romande, il n'y a pas encore eu de jugement définitif. La bataille est longue puisque ces sociétés contestent les poursuites, prétextant soustraire à des sociétés tunisiennes et marocaines.»

La juriste conseille en outre à ceux qui n'ont pas encore fait inscrire l'astérisque dans l'annuaire d'y songer (par téléphone au 0848 86 80 86 ou par internet en modifiant son inscription auprès de *local.ch*). PR

## EN BREF

### VIIPPENS

#### Un cycliste blessé

Dimanche vers 12 h 30, un cycliste a été blessé après avoir été heurté par une voiture à Viippens. L'homme, âgé de 51 ans, circulait en direction de Fribourg quand il bifurqua à gauche pour faire demi-tour. Il ne remarqua pas qu'un véhicule était en train de le dépasser. Blessé dans la collision qui s'ensuivit, le cycliste a été emmené à l'hôpital.

### GRATTAVACHE

#### Fuite d'huile

Samedi matin, la police est intervenue à Grattavache pour une perte d'huile sur la chaussée jusqu'à Châtel-Saint-Denis. Les pompiers ont été sollicités pour neutraliser la substance répandue sur le bitume. La police lance un appel à témoin (026 305 20 20).

## Alfa Romeo en goguette en Gruyère

Dimanche, quelque vingt-huit oldtimer Alfa Romeo ont découvert la Gruyère à l'occasion de la sortie du Registre suisse Alfa Romeo, sous la houlette de son nouveau président Yves Badan. La cinquantaine de participants – dont le président de l'Alfa Classic Club de France, venu directement de Paris, mais aussi des Suisses alémaniques et des Tessinois – ont visité la fromagerie d'alpage de Moléson. Après un tour du lac de la Gruyère, ils ont dégusté une partie du menu de bûnichon au Motélon. Tous sont, paraît-il, repartis enchantés de leur journée... CD



CLAUDE HAYMOZ

## Les gens du voyage obtiennent un délai

**BULLE.** Une trentaine de caravanes de gens du voyage se sont installées samedi, vers 12 h 40, sur le nouveau parking de la Pâla, à Bulle. Elles y resteront jusqu'à mercredi à 14 h. Dans un premier temps, leur départ était prévu pour hier lundi. Le Conseil communal de la ville, propriétaire du parking, leur a finalement concédé un délai. «Dimanche, les gens du voyage ont tenté d'accéder à un champ situé en face du stand de tir, explique Donatella Del Vecchio, porte-parole de la police cantonale. Ils ont été stoppés par la police au niveau du chemin de Vaucens. L'officier de permanence a alors négocié leur retour à la Pâla.» La communicante précise que les négociations se sont déroulées «sans problème particulier». Les forces de l'ordre ont un rôle de médiateur entre les gens du voyage et le propriétaire de l'emplacement. «Celui-ci doit impérativement donner son accord pour que la police autorise l'installation.» Autre condition sine qua non, le règlement des conditions de séjour. «Un montant de 15 francs par caravane et par jour est perçu, sans compter la logistique.» Ainsi, les gens du voyage paieront les frais d'installation de la benne qui leur sera mise à disposition. «Les départs n'ont jamais lieu le week-end, rappelle Donatella Del Vecchio. Et l'horaire a été fixé à 14 h pour que les préparatifs puissent se faire durant la matinée.» SM