

Paris, le 11 décembre 2025

Application du décret relatif à l'encadrement des appels téléphoniques dans le contexte du passage à l'opt-in

Monsieur le Ministre,

Les fédérations et entreprises signataires souhaitent attirer votre attention sur les conséquences économiques et juridiques qu'aurait une transposition mécanique du décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022, relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquences d'appels téléphoniques, au futur régime des **appels sollicités**.

À compter du 11 août 2026, le passage à l'**opt-in** mettra fin à tout démarchage téléphonique non sollicité : aucun appel ne pourra être effectué sans le **consentement exprès et préalable du consommateur**. Ce changement de paradigme garantit déjà une protection renforcée du consommateur, fondée sur la transparence et la maîtrise de ses données.

Dans ce contexte, le maintien ou l'extension du décret actuel aux appels consentis constituerait **une incohérence juridique et une entrave économique** :

- le décret n°2022-1313 a été conçu pour le démarchage non sollicité. Il n'a plus vocation à encadrer une autre finalité à savoir le traitement des appels réalisés à la demande ou avec l'accord explicite du consommateur ;
- sa transposition identique (interdiction du samedi, horaires limités à 10h-13h / 14h-20h, maximum de quatre appels par mois) **freinerait des échanges initiés par le consommateur lui-même** et contre sa volonté, qu'il s'agisse d'une demande de rappel en ligne, d'une recommandation, ou d'un suivi commercial volontaire ;
- dans le cas de la sollicitation, le consommateur donne librement et volontairement son identité et ses coordonnées afin de pouvoir être rappelé. Nous sommes donc même au-delà du consentement puisque le consommateur demande expressément que l'entreprise contactée le joigne par téléphone ;
- enfin cette transposition **fragiliserait directement des milliers d'entreprises françaises**, notamment les TPE-PME du commerce, des services, de la vente directe, du bâtiment, de l'assurance et des télécommunications, qui emploient des dizaines de milliers de salariés.

Le régime de l'opt-in encadre déjà strictement la prospection téléphonique. Il offre au consommateur la possibilité de retirer à tout moment son consentement, garantissant ainsi un équilibre entre la **protection et la liberté économique**.

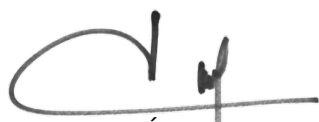
C'est pourquoi nous demandons que le futur décret :

- soit **repensé** pour les appels sollicités et non « copié-collé » du texte transposé aux appels non sollicités ;
- retienne des **plages horaires élargies** (8h-20h en semaine et 9h-18h le samedi) pour s'aligner sur les horaires du commerce physique traditionnel au risque de créer une distorsion de concurrence entre les opérateurs ;
- **ne viser que l'appel et la joignabilité du client dès lors que la tentative est dépendante de l'action du consommateur.**

Dans un contexte où la réglementation nationale évolue déjà profondément avec le passage à l'opt-in, **il serait regrettable qu'un texte obsolète et répondant à une finalité fondamentalement différente, vienne freiner inutilement mais lourdement l'activité des entreprises les plus vertueuses.**

Nous appelons donc à une approche équilibrée et pragmatique du futur décret, garantissant la protection du consommateur sans compromettre la vitalité du tissu économique local.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.



Loïc GOBÉ
Président FESP



Frédéric BILLON
Délégué Général FVD



Patrick LANZAFAME
Président GPMSE



Jean-Luc CHETRIT
Union des Marques



Danielle DUBRAC
Présidente UNIS