



PREFET DU VAUCLUSE



DIRECTION DEPARTEMENTALE
DE LA PROTECTION DES POPULATIONS

Service CCRF – Consommation

Téléphone : 04 88 17 88 53

Télécopie 04 88 17 88 97

Mel : ddpp@vaucluse.gouv.fr

AVIGNON LE 06 MARS 2018

Réf. à rappeler dans toutes correspondances :
Dossier : 2018-164
Courrier Départ : 2018-521

Monsieur le Maire de La Tour d'Aigues
Place de l'église
BP15
84125 PERTUIS cedex

Objet : Démarchage ERP

Monsieur le Maire,

Vous avez appelé mon attention sur les pratiques de démarchage d'une société qui propose des services payants dans le secteur des ERP.

Des sociétés, se faisant passer pour des organismes officiels, démarchent les professionnels recevant du public pour les inciter à réaliser un diagnostic ou un pré-diagnostic accessibilité, en ligne, par courrier ou par téléphone.

La loi du 11 février 2005 a prévu la mise en accessibilité de tous les établissements et installations recevant du public (ERP) pour le 1er janvier 2015. Les établissements qui ne se sont pas mis en conformité avec la loi sont tenus de déposer en mairie ou en préfecture un dossier d'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), qui permet d'engager les travaux nécessaires dans un délai limité.

Dans le cadre d'un démarchage commercial réalisé par courrier, par courriel ou par téléphone, des entreprises proposent à des professionnels (commerçants, professions libérales, indépendants) la réalisation de diagnostic d'accessibilité de leurs locaux, après les avoir informés des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation.

Ces sollicitations laissent à penser que le recours à ce service est obligatoire et qu'il est proposé par un organisme officiel ou agréé. Les professionnels sont incités à remplir un formulaire en ligne et à fournir leurs coordonnées bancaires puis sont prélevés de sommes plus élevées que celles initialement énoncées lors du démarchage.

Les professionnels ne bénéficient pas du délai de rétractation de 14 jours prévu par le Code de la consommation dans le cadre d'une vente à distance, ce délai étant spécifiquement réservé aux consommateurs. De plus, dans le cas où une prestation a été rendue, ceux-ci sont contractuellement redevables de la somme demandée pour sa réalisation.

La DGCCRF appelle donc les professionnels à la plus grande vigilance lorsqu'ils sont confrontés à des démarchages commerciaux proposant des diagnostics accessibilité pour leurs établissements. Les professionnels ne doivent pas hésiter à s'informer sur la fiabilité de l'entreprise avant de contracter avec elle et ne doivent jamais donner des coordonnées bancaires par téléphone.

Dans le cas présent, et si un professionnel est victime de ce type de démarchage abusif, il est conseillé de :

1 - Rassembler les éléments suivants :

- résumé chronologique des faits (conserver tout écrit relatif à l'affaire),
- coordonnées (raison sociale, adresse, N° de Tèl., mail, site internet, N° SIREN ...),
- coordonnées bancaires du destinataire en cas de virement effectué.

2 - Déposer rapidement plainte auprès des services de Police ou de Gendarmerie.

3 - Alerter les services de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) du département d'implantation de cette société.

Vous trouverez en pièce jointe un communiqué diffusable rédigé par les services de la gendarmerie nationale.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Maire, l'assurance de ma considération distinguée.



Pour le Directeur Départemental,
Le Directeur Adjoint,

Thibault LEMAITRE



MESSAGE D'ATTENTION

Escroquerie aux procédures AD'AP

Depuis le début de l'année 2017, plusieurs **petites entreprises**, commerces, hôtels et professions libérales ont fait l'objet d'**escroqueries à la procédure d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)**, relative à la mise en **accessibilité, pour les handicapés, des établissements recevant du public**.

Dans le cadre d'un **démarchage commercial agressif**, voire menaçant, réalisé par courrier, courriel, fax ou téléphone, des entreprises **se faisant passer pour des organismes officiels** ou agréés proposent aux professionnels la **réalisation d'un diagnostic d'accessibilité** de leurs locaux, après les avoir informés des sanctions encourues en cas de non-respect de la réglementation en vigueur.

Ces **escrocs laissent entendre** que le recours à ce service est **obligatoire**. Les professionnels sont donc incités à remplir un **formulaire en ligne** et à fournir leurs **coordonnées bancaires**. Ils sont ensuite **prélevés** de sommes souvent plus élevées que celles initialement annoncées lors des contacts (sommes comprises entre 490 et 1 300 €).

DE QUOI PARLE-T-ON

La **loi du 11 février 2005** a prévu la mise en **accessibilité de tous les établissements** et installations recevant du public (ERP) **pour le 1er janvier 2015**. Les **établissements qui ne se sont pas mis en conformité** avec la loi sont tenus de déposer en mairie ou en préfecture un **dossier d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)**, qui permet d'engager les travaux nécessaires dans un **délaï limité**.

Cette obligation vaut pour tous les types de handicap (visuel, auditif, mental et psychique) et non plus seulement pour les personnes à mobilité réduite (PMR). Au 1er janvier 2015, tout établissement recevant du public (ERP), quelle que soit sa catégorie ou son activité, doit être accessible. Néanmoins, l'ordonnance du 26 septembre 2014, ainsi que les décrets du 05 novembre 2014, permettent à ceux qui ne seraient pas encore aux normes de déposer, en mairie ou en préfecture, un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP - dossier d'engagement permettant de repousser l'échéance initialement fixée au 31 décembre 2014) afin d'établir un projet pluriannuel de mise en accessibilité. Dans ce cadre, **aucun paiement n'est demandé**.



AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉE
L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS PARTOUT



Toutes les informations concernant l'Ad'AP sont disponibles via le lien :

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

QUE FAIRE ?

S'informer auprès des services compétents (mairie, préfecture, CMA, ...) sur la fiabilité de l'entreprise avant de contracter avec elle et **ne jamais communiquer de coordonnées bancaires ni par mail, ni par téléphone**.

Le recours à ces services n'est nullement obligatoire et aucune de ces sociétés n'est habilitée à percevoir ni une rémunération dans ce cadre ni une sanction financière pour le compte ou au nom de l'Etat.

Lorsqu'une entreprise est victime de ce type de démarchage abusif :

1 - Rassembler les éléments suivants :

- résumé chronologique des faits (penser à conserver tout écrit relatif à l'affaire),
- nom de la société et de l'interlocuteur,
- coordonnées (adresse, N° de Téléphone, mail, site internet, N° SIREN ...),
- si un virement a été effectué, préciser les coordonnées bancaires du destinataire.

2 - Déposer rapidement plainte auprès des services de Gendarmerie ou de Police.

3 - Alerter la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) du département :

<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>