

Rapport annuel de la délégation

Exercice 2019

(rapport sur 12 mois)

**Délégation de Service Public
relatif à l'exploitation de la gestion
d'une liste d'opposition au
démarchage téléphonique**

Table des Matières

1	Compte rendu de la délégation.....	5
1.1.	Préambule.....	5
1.2.	Contexte de la DSP.....	5
1.3.	Rapport de gestion de l'exercice écoulé.....	7
	Date de prise d'effet du service	7
	Durée du contrat	7
	Exercices	7
	Déléataire	7
	Rappel de l'historique	7
2	Compte rendu financier de la délégation	9
2.1	Faits marquants de l'exercice comptable 2019 et évolution	9
	Faits marquants	9
	Principales raisons des écarts de dépenses et de chiffre d'affaires.....	12
	Nombre d'entreprises adhérentes.....	15
	Perspectives d'évolution de l'activité	18
2.2	Répartition du chiffre d'affaires par ligne de produits	20
2.3	Comptes annuels de l'exercice écoulé et évolution par rapport à l'exercice précédent	21
	Synthèse financière de l'exercice écoulé.....	21
	Situation au 31/12/2019.....	21
	Nouveaux investissements et travaux d'amélioration réalisés pendant l'exercice.....	22
	Modifications de l'organigramme pendant l'exercice	23
	Compte de résultat de l'exercice écoulé	23
	Evolution par rapport à l'exercice précédent.....	25
	Exercice Comptable 2019.....	26
	Présentation des méthodes et éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et des charges, directs et indirects, imputés au compte de résultat	28
2.4	Biens et immobilisations.....	29
	Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat.....	29
	Compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué.....	29
	30
	31
	31
2.5	Engagements à incidence financière.....	31
	Cautions.....	31
	Engagements à incidence financière concernant le personnel	31
	Contrats	31
	Provisions	31
2.6	Comptabilité Analytique.....	32
	33
2.8	Moyens mis en place pour le service général	35
	Moyens de gestion mis en place et organisation	35
	Principales prestations des sociétés sous-traitantes	35
	Autres sous-traitants	38

Effectifs	39
Effectifs de la délégation.....	39
Rémunération mensuelle des salariés (exercice 2019)	40
Etat des recrutements réalisés pendant l'exercice.....	40
Etat des départs pendant l'exercice.....	40
2.9 Modifications de l'organisation du service	40
Modifications de l'organigramme	40
Modifications des moyens logistiques.....	40
2.10 Moyens de communication mis en place	41
2.11 Rapport du DPO (Data Protection Officer).....	42
3 Service Client.....	43
3.1 Le renouvellement des inscriptions en général	43
3.2 Le traitement du courrier	44
Le renouvellement des inscriptions par courrier	44
La saisie du courrier et les renouvellements.....	46
L'envoi des courriels et les renouvellements	47
3.3 Le Service Client consommateurs et professionnels de niveau 1	48
Statistiques des appels consommateurs.....	50
Statistiques des appels professionnels	52
Nouvelles missions	53
3.4 Système de gestion en ligne d'incidents professionnels	54
3.5 Étude annuelle	55
Principaux enseignements et recommandations du volet consommateurs	55
Principaux enseignements et recommandations du volet entreprises	56
4 Aspects techniques.....	58
4.1 Actions 2019	58
Sécurité.....	58
Infrastructure technique	59
Finalisation du plan de reprise d'activité (PRA)	59
Comité Sécurité et Gouvernance des Données.....	59
Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI).....	59
Test d'intrusion	59
Applications internes de gestion et de documentation	59
Portail DDPPv2.....	60
Campagne de renouvellement des abonnements des consommateurs ...	60
Amélioration et sécurité du site Internet consommateurs	61
5 Rapport sur la qualité du service rendu	62
5.1 Analyse du nombre de consommateurs inscrits	62
5.2 Analyse des numéros de téléphones inscrits	63
5.3 Analyse des réclamations	64
5.4 Analyse des traitements des entreprises.....	65
5.5 Propositions d'améliorations du service pour les prochains exercices	66
Sécurité et infrastructure.....	66
Conformité	66
Périmètre d'activité	66
Communication.....	67
6 ANNEXES.....	69
6.1 Annexe 1 : Tarifs pratiqués	69
6.2 Annexe 2 : Bilan et Comptes de Résultats détaillés	70
6.3 Annexe 3 : Rapport du commissaire aux comptes	70

	
	Annexe 6 : Rapports d'études Consommateurs et Entreprises..... 70

1 Compte rendu de la délégation

1.1. Préambule

Conformément aux statuts, le premier exercice comptable couvre la période du 29 février 2016 (date de l'immatriculation) au 31 décembre 2017, soit un exercice de 21 mois. Le deuxième exercice va du 1 janvier 2018 au 31 décembre 2018 et ce dernier du 1 janvier 2019 au 31 décembre 2019.

Les rapports d'activité de la délégation ont pour leur part concerné chaque période calendaire annuelle, le premier allant du 29 février 2016 au 31 décembre 2016 et ce quatrième du 1er janvier au 31 décembre 2019.

1.2. Contexte de la DSP

Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique ouverte gratuitement aux consommateurs à la suite de l'adoption de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et qui est opérationnelle pour les entreprises depuis le 1^{er} juillet 2016.

- ◆ Bloctel interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste,
- ◆ Bloctel interdit à un professionnel de mettre à disposition d'autres professionnels, des fichiers contenant les coordonnées téléphoniques des consommateurs inscrits sur cette liste.

Les entreprises doivent systématiquement expurger de chaque fichier utilisé pour des opérations de démarchage téléphonique tous les numéros de téléphone des consommateurs inscrits sur Bloctel via le site www.bloctel.gouv.fr :

- ◆ préalablement à toutes actions de démarchage téléphonique vers des consommateurs, directement ou par l'intermédiaire de tiers (qu'ils soient ou non situés à l'étranger), sauf en cas de relations contractuelles préexistantes entre le professionnel et le consommateur,
- ◆ au moins une fois par mois dans le cadre de campagnes de démarchage téléphonique d'une durée supérieure à un mois,
- ◆ avant toute mise à disposition d'une personne morale à une autre, même gratuitement, de fichiers contenant des données téléphoniques et destinés à des opérations de démarchage des consommateurs,

- ◆ tout en continuant également à respecter les listes dites rouge ou orange.

Sont exclus du dispositif Bloctel, les appels :

- ◆ concernant la prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines,
- ◆ liés à des relations contractuelles préexistantes,
- ◆ pour lesquels le consommateur aura communiqué de manière non équivoque son numéro afin d'être rappelé pour les produits ou services demandés, si le rappel a lieu dans un délai maximum de 3 mois (la charge de la preuve incombe au professionnel),
- ◆ qui ne concernent pas la vente de biens ou de services, tels que ceux émanant :
 - d'un service public,
 - d'instituts d'études et de sondage (sans utilisation individuelle des données collectées),
 - d'associations à but non lucratif.

Le dispositif Bloctel ne concerne pas non-plus :

- ◆ les numéros surtaxés et les « ping calls »,
- ◆ les automates d'appels (législation Informatique et Liberté et « Art. L. 121-34-1-1. – Les conditions de la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique sont prévues à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques. »),
- ◆ les SMS et les courriels qui « fonctionnent » sous le régime de l'opt'in,
- ◆ les fax,
- ◆ les courriers postaux adressés (liste d'opposition robinson).

1.3. Rapport de gestion de l'exercice écoulé

Date de prise d'effet du service

L'accès à la plate-forme d'inscription à la liste d'opposition a été ouvert le 1^{er} juin 2016 pour les consommateurs.

Le service a pris effet au 1^{er} juillet 2016 s'agissant de l'obligation pour les entreprises de procéder à l'expurge de leurs fichiers de prospection¹.

Durée du contrat

5 ans à compter de la prise d'effet du service, conformément à l'article II-2 du contrat.

Exercices

Exercice intermédiaire du 1^{er} février 2016 au 31 décembre 2016

Exercice comptable du 1^{er} février 2016 au 31 décembre 2017.

Exercice comptable du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018.

Exercice comptable du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019.

Déléataire

Dénomination sociale :	OPPOSETEL SAS
Siège social :	92/98 Boulevard Victor HUGO Bat A1 92110 Clichy
Objet social :	Gestion de la délégation de service public relative au traitement automatisé de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Président :	HSK Partners représentée son gérant par Eric Huignard
Expert-Comptable :	JLA AUDIT
Commissaire aux comptes :	SCP MONTIEL et associés

Rappel de l'historique

Faisant suite à la procédure d'appel d'offre, dont l'avis a été publié le 6 novembre 2015, la société Opposetel, constituée ad'hoc par quatre TPE/PME spécialistes des data et des nouvelles technologies, a été nommée par arrêté du 25 février 2016 portant désignation de l'organisme chargé de gérer la liste d'opposition au démarchage téléphonique, paru au JORF n°0050 du 28 février 2016, texte n° 36.

¹ Les redevances perçues avant cette date portaient sur des prestations rendues à compter du 1^{er} juillet 2016.

Le portail consommateur a ouvert le 1^{er} juin 2016 avec près d'un million de consommateurs inscrits en 24H. Les autres portails (Entreprises, DGCCRF et DDPP) ont été ouverts par la suite, à l'issue d'une phase inaugurale où le projet a été conduit dans un esprit de partenariat et de co-construction avec les équipes de la DGCCRF.

Les différents portails ont ensuite évolué au fur et à mesure des différentes demandes de la DGCCRF, et de la nécessité de se conformer aux procédures de sécurité et du règlement général sur la protection des données (RGPD).

2 Compte rendu financier de la délégation

2.1 Faits marquants de l'exercice comptable 2019 et évolution

Faits marquants

D'un point de vue financier les recettes ont continué sur une légère tendance baissière - sans corrélation avec une évolution notable des pratiques des entreprises en matière de démarchage téléphonique

La phase d'investissements lourds,

a pris fin à l'issue du premier semestre.

Concernant le processus de renouvellement des inscriptions des consommateurs, qui était prévu, il a entraîné des coûts sur de nombreux postes (finalisation de la construction du processus technique, organisation, puis gestion des campagnes e-mails et traitements des courriers envoyés et reçus).

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

L'exercice accuse un déficit de -118.740 € (contre -1.613.032 en 2018) et un résultat d'exploitation déficitaire à -1.814.525 € (contre -870.529 € en 2018).

A ce stade, il reste 4.792.000 € d'amortissements à prendre en compte d'ici la fin actuelle de la DSP dont il faut déduire la reprise des amortissements dérogatoires de 2.526.000 €, soit un solde de 2.264.000 €.

Les signaux laissent aujourd'hui présager que l'exercice 2020 sera positif, le niveau des investissements devant être faible, les charges d'exploitation en forte baisse et les charges exceptionnelles inexistantes.

Pour autant, en prenant pour hypothèse l'expiration du contrat de DSP au 30 juin 2021 – cinq ans après la prise d'effet de l'ensemble du service –, il est à craindre que le solde d'exploitation demeure significativement déficitaire.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Principales raisons des écarts de dépenses et de chiffre d'affaires

Ainsi que cela a été évoqué dans les précédents rapports d'activité, plusieurs facteurs principaux ont contribué à l'écart constaté entre les dépenses et les recettes enregistrées depuis le début de l'exécution du contrat.

Dans la mesure où cet écart grève encore significativement l'économie du contrat au terme de l'exercice 2019, l'intégralité des facteurs identifiés par OPPOSETEL – ceux afférents à l'exercice 2019, comme ceux qui ont surtout pesé sur les exercices antérieurs – ont été à nouveau reproduits ci-dessous.

1) Au niveau des dépenses

- ◆ [Redacted]

- ◆ La durée de mise en œuvre extrêmement courte du projet (3 mois entre la notification de la DSP et l'ouverture de la plateforme aux consommateurs)

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- ◆ Des volumes variables de transactions qui ont été largement dépassés (cf. tableau au paragraphe 6.4) et qui ont entraîné une beaucoup plus forte activité de construction et l'impact correspondant sur la gestion de l'exploitation.
- ◆ Des charges d'exploitation plus élevées du fait de la forte sollicitation de la plateforme par les entreprises et du nombre de traitements (notamment lié aux contrats illimités : 94% des traitements réalisés).

[REDACTED]

2) Au niveau des recettes

- ◆ Si le chiffre d'affaires constaté sur les exercices comptables est supérieur aux prévisions du business plan initial (principalement du fait des contrats illimités), il est inférieur aux prévisions que nous avons revues, suite aux premiers mois d'exercice

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Nombre d'entreprises adhérentes

576 entreprises étaient adhérentes à Bloctel avec un contrat d'abonnement actif au 31/12/2019 (-12% par rapport au 31/12/2018). Un certain nombre d'entre-elles ont pris plusieurs contrats successifs ou les ont upgradés.

Les secteurs les plus représentés sont, par ordre décroissant :

Secteur	2019	2018	2017
Banque, Assurance	21,9 %	22,2 %	19,3 %
Automobile et autres véhicules	20,4 %	22,5 %	25,3 %
Bâtiment, Habitat, Rénovation de la maison	14,1 %	13,9 %	11,7 %
Santé, Hygiène, Beauté	12,4 %	11,1 %	10,2 %
Communication, Téléphonie, Internet, Informatique	9,2 %	9,0 %	9,2 %

La part des renouvellements dans le nombre de contrats souscrits est passée de 76,4% (2018) à 81,3% (2019). Elle était de 56,6% en 2017. A L'inverse la baisse des Nouveaux contrats continue en 2019 (157 en 2019 pour 210 en 2018).

N = Nouveaux contrats

R+C = Contrats renouvelés

TYPE d'abonnement 2017	TOTAL 2017		
	N	R+C	Total
Nature d'abonnement *			
Acte	186	219	405
Occasionnel	143	136	279
Professionnel	62	93	155
Intensif	21	71	92
Illimité	13	36	49
TOTAL	425	555	980

TYPE d'abonnement 2018	TOTAL 2018		
	N	R+C	Total
Nature d'abonnement *			
Acte	102	220	322
Occasionnel	64	209	273
Professionnel	30	106	136
Intensif	9	93	102
Illimité	5	53	58
TOTAL	210	681	891

TYPE d'abonnement 2019	TOTAL 2019		
	N	R+C	Total
Nature d'abonnement *			
Acte	71	207	278
Occasionnel	47	216	263
Professionnel	25	119	144
Intensif	14	85	99
Illimité	0	57	57
TOTAL	157	684	841

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Perspectives d'évolution de l'activité

Si l'on se réfère à l'évolution sur les deux dernières années, l'activité devrait être baissière en 2020.

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

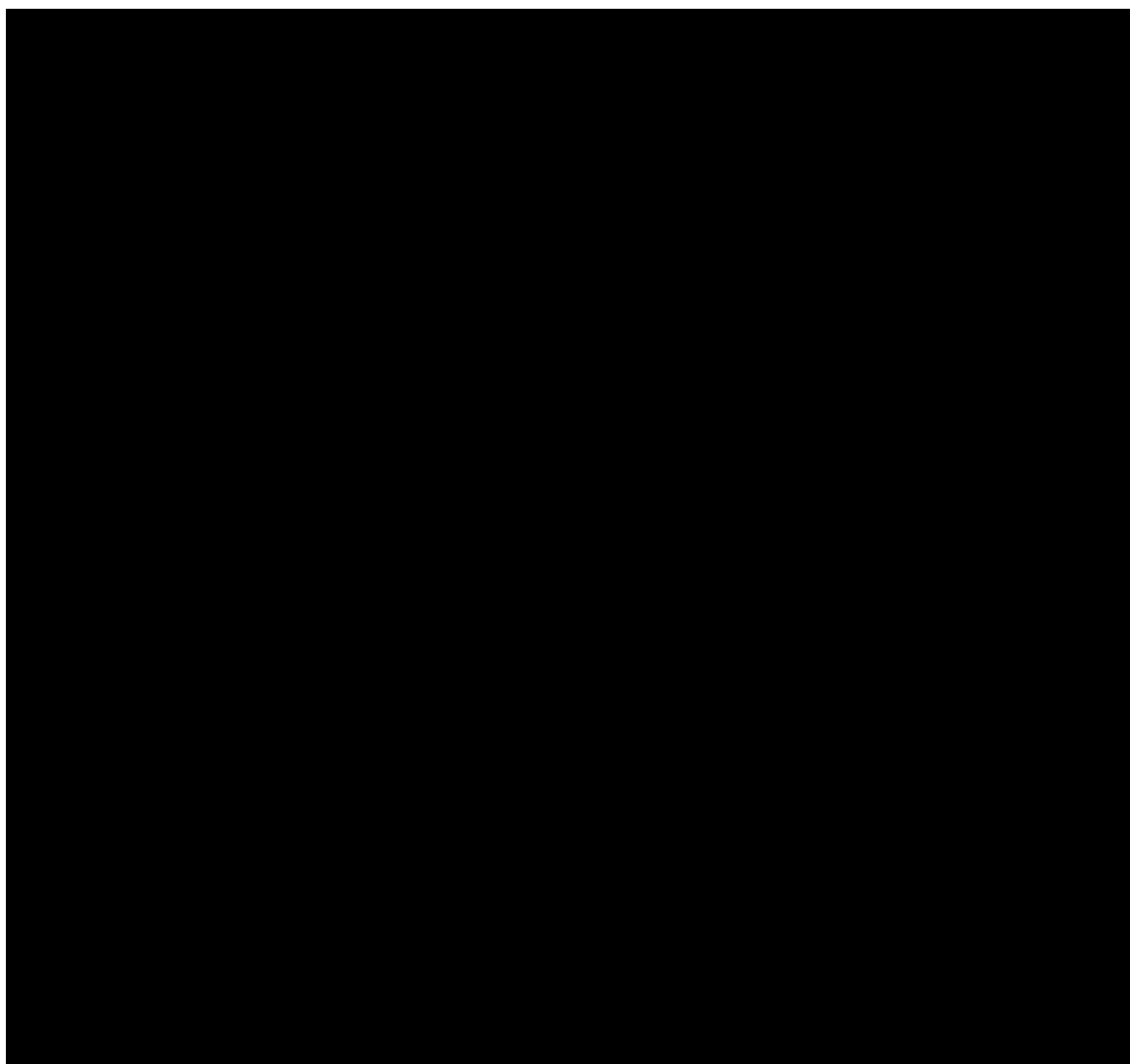
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text]

[Redacted text]

2.2 Répartition du chiffre d'affaires par ligne de produits



2.3 Comptes annuels de l'exercice écoulé et évolution par rapport à l'exercice précédent

Synthèse financière de l'exercice écoulé

La partie comptable et financière du présent rapport est établie sur la base du premier exercice. Les éléments comptables et financiers reposent sur l'arrêté comptable établi au 31 décembre 2019 par l'expert-comptable de l'entreprise et contrôlé par le commissaire aux comptes.

Situation au 31/12/2019

	Exercice 2019	Exercice 2018	Exercice 2016-2017
CA	4 794 317	4 815 860	6 271 011
Résultat	- 118 740	- 1 661 032	- 2 094 158

Nota : Le premier exercice allait de février 2016 à décembre 2017, il était donc difficile à comparer tel quel avec celui de 2018. Une grande variation existe toujours entre 2018 et 2019, aucun amortissement n'existant depuis la fin du premier semestre 2019.

[Redacted text]

[Redacted text]

Modifications de l'organigramme pendant l'exercice

Néant



[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Evolution par rapport à l'exercice précédent

	Evolution 2019	Evolution 2018
Chiffres d'affaires	-0,45%	-0,44%
Charges d'exploitation	16,19%	23,18%
Résultat exceptionnel	-320,02%	349,80%
Résultat financier	-1,55%	-1,55%

Exercice Comptable 2019

	Exercice Comptable 2019 (€) 12 mois	Exercice Comptable 2018 (€) 12 mois	Variation
CHIFFRE AFFAIRES			
Chiffre d'affaires Frais de dossier	39 500	31 250	26,40%
Chiffre d'affaires redevances	127 251	133 859	-4,94%
Chiffre d'affaires Abonnements	4 627 566	4 650 751	-0,50%
<i>TOTAL Chiffre d'affaires</i>	<i>4 794 317</i>	<i>4 815 860</i>	<i>-0,45%</i>
Autres produits	16	427	-96,25%
Transfert de charges, reprise sur provisions		1 218	-100,00%
<i>TOTAL Autres produits</i>	<i>16</i>	<i>1 645</i>	<i>-99,03%</i>
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	4 794 333	4 817 505	-0,48%

CHARGES D'EXPLOITATION			

TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	6 608 858	5 688 034	16,19%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-1 814 525	-870 529	108,44%
RESULTAT FINANCIER	-13 445	-13 657	-1,55%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1 709 230	-776 846	-320,02%
IMPOT SUR BENEFICE	0	0	0,00%
RESULTAT NET	-118 740	-1 661 032	-92,85%

Le chiffre d'affaires est de 4 794 k€ en 2019 contre 4 815 k€ en 2018, la baisse est de 0.45%.

Les produits d'exploitations s'élèvent à 4 794 k€ en 2019, contre 4 817 k€ en 2018.

Les charges d'exploitations s'élèvent à 6 609 k€ en 2019, contre 5 688 k€ en 2018, soit une hausse d'environ 16%.

[REDACTED]

Ainsi, le résultat d'exploitation est significativement diminué.

Le résultat financier n'appelle pas de commentaire.

Le résultat exceptionnel a significativement augmenté,

[REDACTED]

A noter également qu'en 2018, des dotations exceptionnelles ont été comptabilisées, elles concernent les investissements effectués sur l'année 2017, amortis exceptionnellement sur 12 mois.

Présentation des méthodes et éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et des charges, directs et indirects, imputés au compte de résultat

Les méthodes de comptabilisation des produits et charges sont celles habituellement reconnues par le Conseil National de la Comptabilité suivant le plan comptable français. Les conventions comptables ont été appliquées en conformité avec les dispositions du code de commerce, du décret comptable du 29/11/83 ainsi que du règlement ANC 2014-03 et des règlements ANC 2015-06 et 2016-07 relatifs à la réécriture du plan comptable général applicable à la clôture de l'exercice.

Il n'y a pas eu de changement de méthode sur l'exercice 2019. Il n'existe pas d'immobilisation décomposable.

La S.C.P. Montiel et Associés, commissaire aux comptes d'Opposetel, certifiera dans les prochains jours que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères. Ces comptes annuels donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

2.4 Biens et immobilisations

Les brevets, concessions et autres valeurs incorporelles immobilisées ont été évalués à leur coût d'acquisition, à l'exclusion des frais engagés pour leur acquisition. L'amortissement des éléments incorporels a été effectué en linéaire sur la durée restante de la délégation. Les frais de développement du site internet ont été immobilisés.

Etat des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

Néant

Compte-rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Description des biens



Programme d'investissement



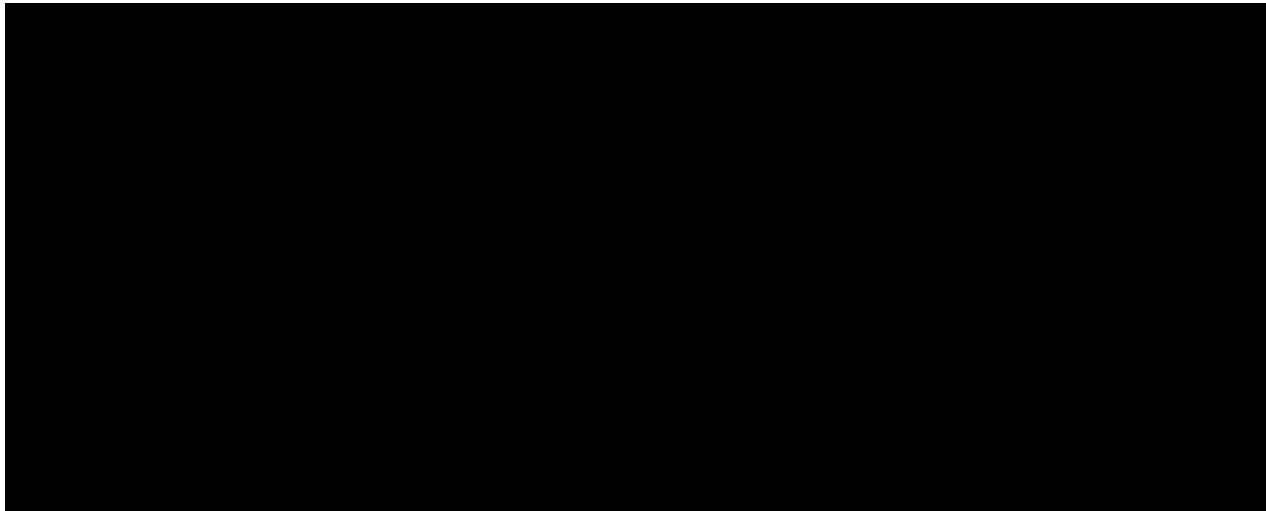
Présentation de la méthode calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat

Les amortissements ont été calculés selon la durée de la délégation en mode linéaire.

[Redacted]

[Redacted]

Ces amortissements ne tiennent pas compte de l'amortissement dérogatoire précisé au paragraphe 2.3.

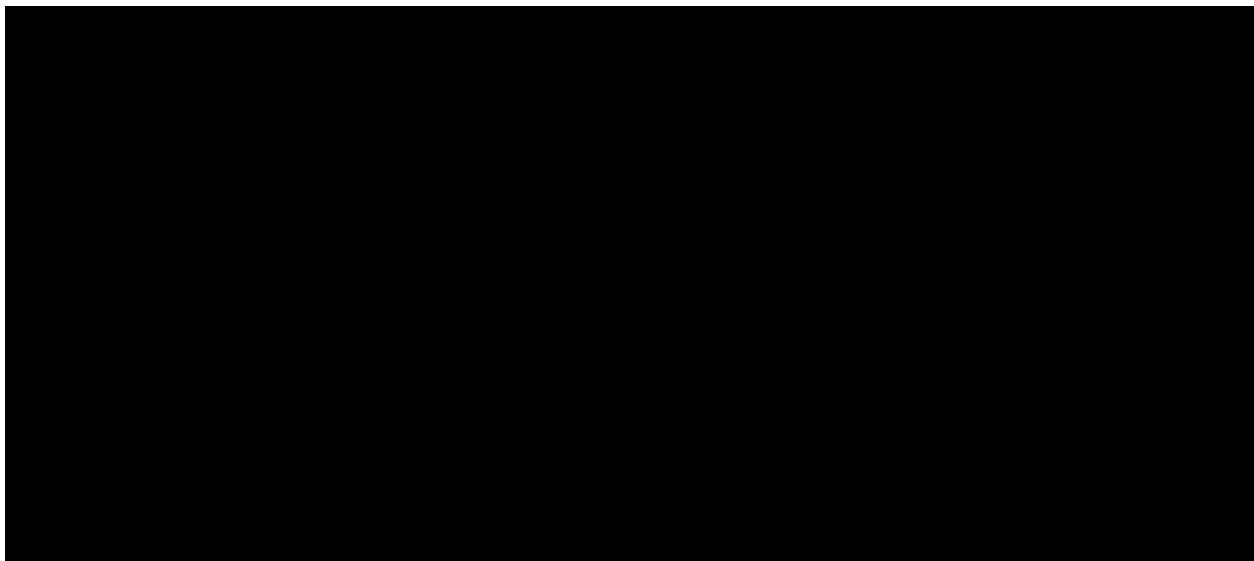


2.5 Engagements à incidence financière

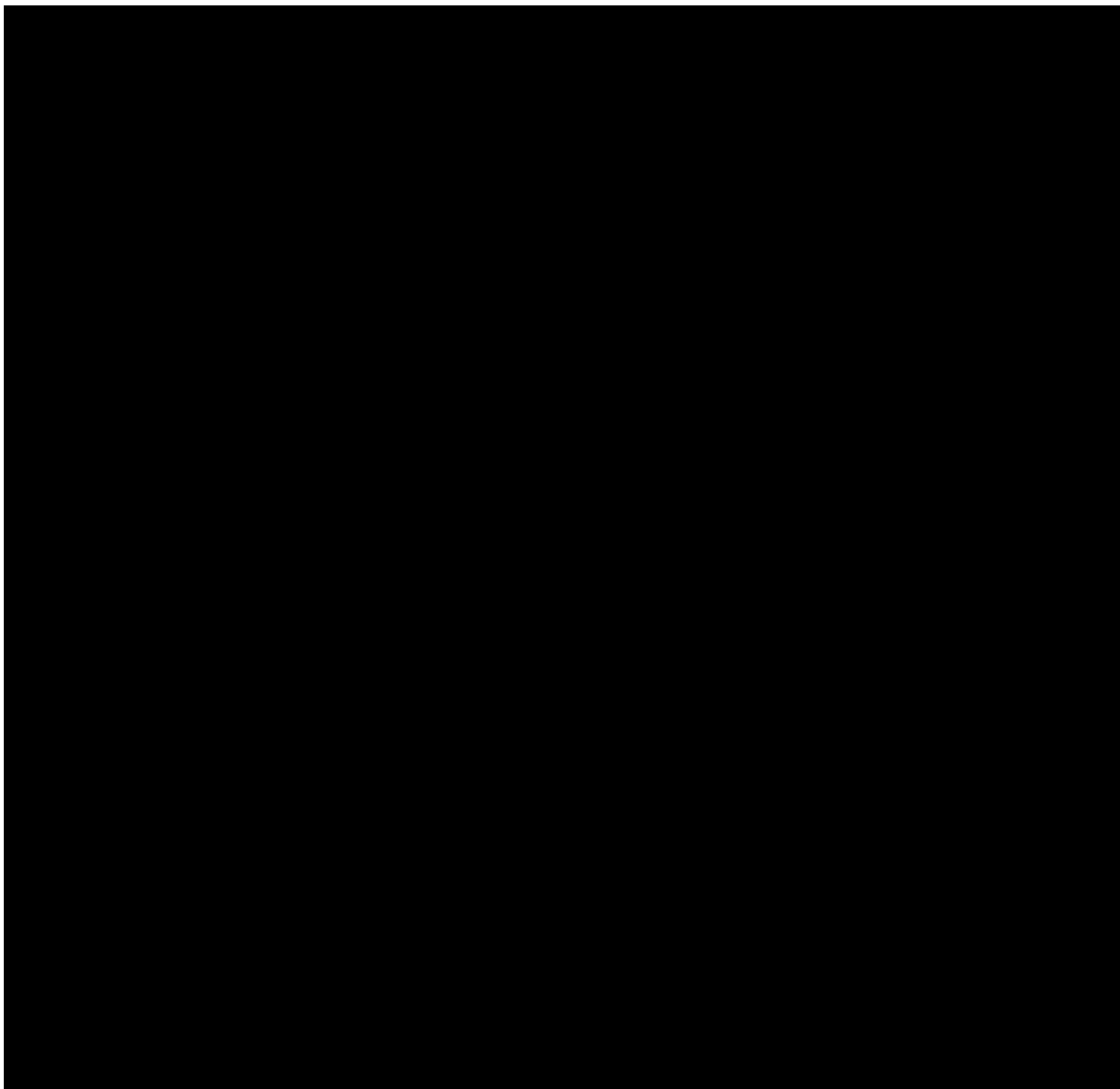
Cautions

-

Engagements à incidence financière concernant le personnel



2.6 Comptabilité Analytique



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

o

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

2.8 Moyens mis en place pour le service général

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

○ [Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

◆ L'institut OpinionWay réalise les études.

Effectifs

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

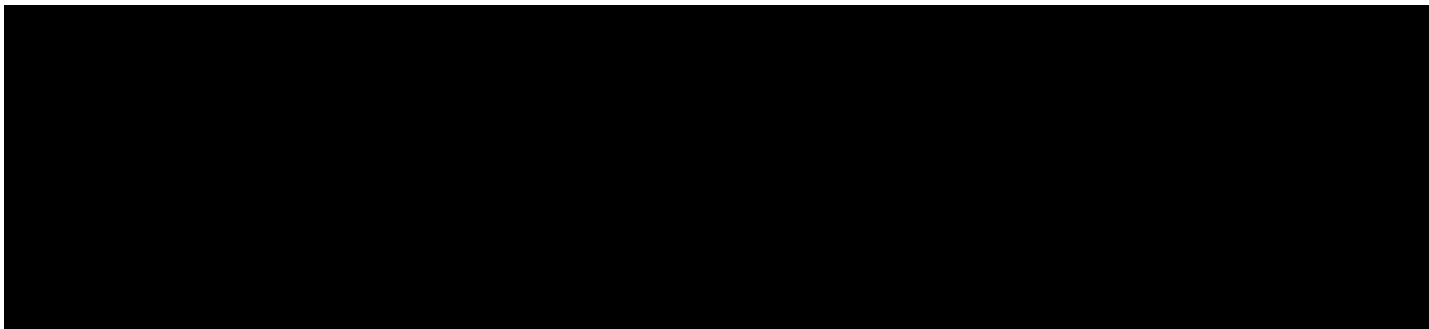
[Redacted]

[Redacted]

Effectifs de la délégation

[Redacted]

Rémunération mensuelle des salariés (exercice 2019)



** Indice Convention Prestataire de Service dans le domaine du tertiaire (n° 3301)*

Etat des recrutements réalisés pendant l'exercice

0

Etat des départs pendant l'exercice

0

2.9 Modifications de l'organisation du service

Modifications de l'organigramme

Néant.

Modifications des moyens logistiques

Néant.

2.10 Moyens de communication mis en place

[Redacted content]

[Redacted content]

2.11 Rapport du DPO (Data Protection Officer)

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

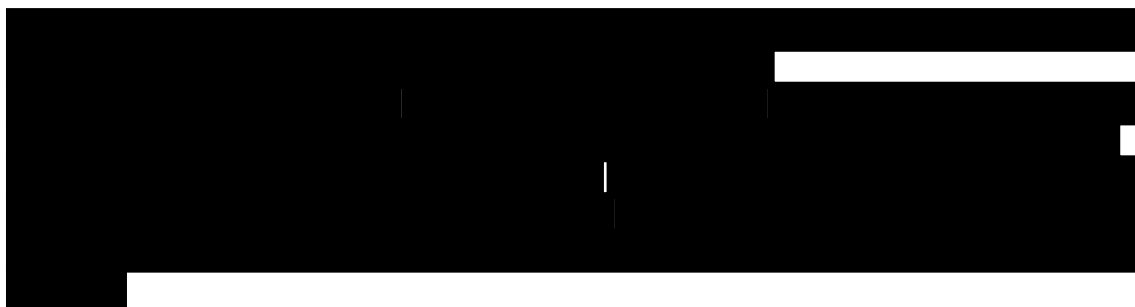
[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

3 Service Client



3.1 Le renouvellement des inscriptions en général

L'inscription au service Bloctel permet au consommateur de protéger une sélection de numéros de téléphone pour une période de 3 ans. Nous les prévenons au moins 3 mois avant l'échéance de leur premier numéro, néanmoins la fonctionnalité de renouvellement est active sur le site 6 mois avant l'échéance du numéro le plus ancien.

Le consommateur peut ainsi relancer l'inscription de l'ensemble des numéros inscrits pour une nouvelle période de 3 ans. Si aucune action n'est faite, les numéros ayant une date de validité dépassée ne seront plus protégés et supprimés. Si plus aucun numéro de téléphone n'est lié au compte du consommateur, son compte et les données associées seront supprimés.

Le consommateur a la possibilité, 6 mois avant l'échéance de l'inscription d'un numéro, de procéder au renouvellement de l'ensemble (uniquement) de ses numéros dans son espace personnel (consommateurs Web). Il reçoit plusieurs rappels avant la fin de l'inscription d'un numéro de téléphone selon le canal d'inscription.

Si le consommateur ne souhaite pas reconduire l'inscription d'un des numéros (par exemple s'il n'est plus attribué), il le désinscrira sur son compte personnel à la suite de la réinscription de l'ensemble de ses numéros (il pourra de la même manière en ajouter).

Si le consommateur demande la réinscription de ses numéros de téléphone, ils sont alors renouvelés pour une durée de 3 ans à compter de la date de renouvellement. Une confirmation lui est envoyée par mail (si inscription web) et le récépissé d'inscription est téléchargeable sur le site. Si l'inscription se fait par courrier, le récépissé lui est directement envoyé voir ci-dessous).

Le consommateur ayant un compte actif ne pourra plus voir les numéros qui ont été supprimés ou qui ont dépassé la date d'échéance dans son espace personnel.

Les procédures de relances sont décrites ci-dessous.

3.2 Le traitement du courrier

Le renouvellement des inscriptions par courrier

L'inscription à Bloctel étant valable pour une durée de 3 ans, nous avons mis en place en 2019 une procédure de renouvellement des consommateurs qui se sont inscrits par courrier en 2016 :

- Un premier courrier de « demande de réinscription » est envoyé à chaque consommateur concerné, quatre mois avant la date anniversaire de son abonnement au service Bloctel. Ces premiers courriers ont été envoyés dès février 2019.

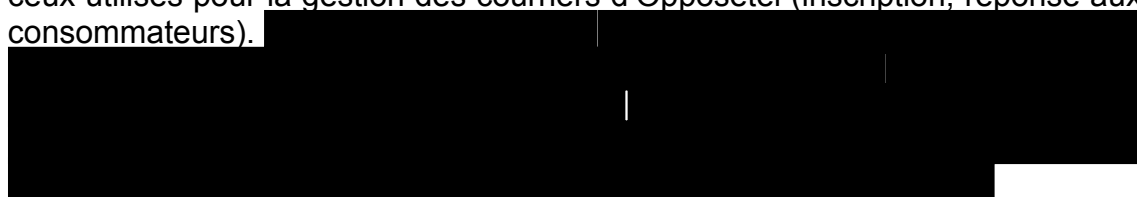
MOIS	Nombre de courriers demande de réinscription
TOTAL 2019	58 160

- En l'absence de réponse, un deuxième courrier est envoyé deux mois après l'envoi du premier courrier. Il informe le consommateur que, sans réponse de sa part, une « suppression de son compte » est programmée à la date anniversaire de son abonnement.

MOIS	Nombre de courriers suppression de compte
TOTAL 2019	23 982

- Sans réponse à ce deuxième courrier, le compte est supprimé automatiquement à J+1 de la date d'échéance.

Pour le traitement de cette procédure, les moyens techniques sont identiques à ceux utilisés pour la gestion des courriers d'Opposetel (inscription, réponse aux consommateurs).



Sur les 82.142 courriers envoyés, nous avons reçu en retour 3.200 Plis Non Distribués (PND) qui correspondent à des courriers qui n'ont pas été distribués par la Poste pour mauvaise adressage, déménagement, refus, décès. Cela représente 3.9% de PND. Ce taux est conforme à ceux usuellement observés, particulièrement sur une cible très « sénior ».

La saisie du courrier et les renouvellements

En ce début d'année et ce jusqu'au 25 février, nous traitons par jour entre 30 et 50 courriers. A partir de cette date nous avons dû nous adapter car nous pouvions recevoir 500 courriers par jour avec des pics à 1.000 et même 2.000 (le 25 mars 2019).

Pour 2019, nous avons réceptionné environ 40.910 courriers répartis de la manière suivante :

- ◆ 37 170 inscriptions ou renouvellements (90.85 %) *.
- ◆ 1 440 réclamations recevables (3.52 %).
- ◆ 1 390 réclamations non recevables (manque la date et/ou l'heure de l'appel, le numéro d'appelant) (3.40 %)
- ◆ 250 coordonnées incomplètes (pas de numéro de téléphone à protéger, pas d'adresse du consommateur) (0.61 %)
- ◆ 560 hors périmètre (remerciements, demande de suivi des réclamations, courrier n'ayant rien à voir avec Bloctel tel par exemple qu'une demande de crédit ou de résiliation d'abonnement à des journaux...) (1.38%)
- ◆ 100 autres demandes (0.24%) réparties entre des :
 - demandes d'information juridique,
 - demandes d'inscription à titre de l'activité professionnelle,
 - courriers illisibles,
 - consommateurs mécontents.

** attention : il ne faut pas comparer les 37.710 inscriptions ou renouvellements, aux taux de renouvellement, car de nombreux renouvellements continuent sur 2020.*

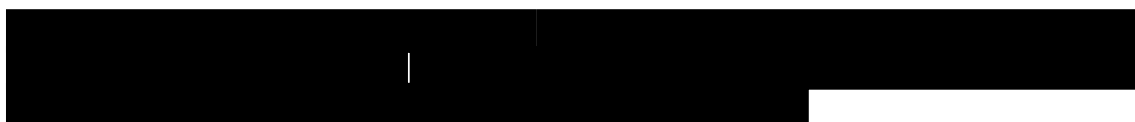


L'envoi des courriels et les renouvellements

Pour la procédure par courriel et compte-tenu d'un coût sans comparaison avec celui d'un courrier, une relance supplémentaire est effectuée. Il y a donc :

- ◆ Un premier courriel de « demande de réinscription » 4 mois avant la date d'échéance
- ◆ Un deuxième courriel de « demande de réinscription » 2 mois avant
- ◆ Un troisième courriel de « suppression de son compte » juste avant la date d'échéance

3 175 320 consommateurs étaient concernés par cette procédure sur 2019 et ont ainsi reçu un ou plusieurs courriels (les courriels étaient stoppés dès la réinscription effectuée, qu'elle concerne un ou plusieurs téléphones par consommateur). 2 129 938 ont renouvelé leur inscription au 31 décembre 2019, soit 67%.



Relance des Consommateurs par courriels	2019
Premier courriel de relance	3 175 320
Deuxième courriel de relance	2 344 681
Troisième courriel d'alerte avant suppression	1 893 237
Total des courriels envoyés	7 413 238

Renouvellements enregistrés	2019
Renouvellement d'un téléphone inscrit	68 007
Renouvellement de tous les téléphones inscrits	2 061 931
Total des renouvellements (comptes et téléphones)	2 129 938

3.3 Le Service Client consommateurs et professionnels de niveau 1

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En début d'année 2019, les appels étaient identiques à ceux du 4^{ème} trimestre 2018 avec une cinquantaine d'appels journaliers, répartis à raison de 90% de consommateurs et de 10% de professionnels.

Dès la fin février, nous avons subi une forte augmentation des appels des consommateurs liée au renouvellement des inscriptions. Nous avons reçu entre 100 et 200 appels par jour jusqu'à fin juillet. Après cette date, nous sommes redescendus à une fourchette qui varie entre 50 à 100 appels par jour.

Le nombre d'appels professionnels est stable mais son pourcentage par rapport au nombre total d'appels diminue considérablement du fait d'un nombre d'appels des consommateurs en forte hausse.

Pour la partie des Professionnels :

- ◆ 30% des appels sont liés à des adhésions, des inscriptions et des explications sur les formules d'abonnement.
- ◆ 28% concernent la partie technique (format des fichiers, dépôt et réception des fichiers, utilisation et configuration des SFTP).
- ◆ 31% concernent la partie administrative du compte (factures, modalités de règlement, réglementation).
- ◆ 11% sont des erreurs d'inscription, des demandes diverses ou qui ne concernent pas Bloctel.

Pour la partie des Consommateurs :

Deux nouveaux types d'appels sont apparus. Ils sont liés au renouvellement des abonnements des consommateurs.

- ◆ 23% des appels vers la hotline sont liés aux réinscriptions par mail (les consommateurs n'arrivent pas à faire le renouvellement dans leur compte par internet),
- ◆ 6% concernent les réinscriptions par courrier (les consommateurs pensent que le renouvellement peut se faire par téléphone).
- ◆ 37% des appels restent liés à une incompréhension suite aux appels qu'ils continuent de recevoir malgré leur inscription sur la liste d'opposition Bloctel. Le Service client les informe par la suite du système de réclamation, ce qui entraîne une baisse significative de ce type d'appel et en conséquence, de l'ensemble les appels des consommateurs vers le Service Client.
- ◆ 8% des appels concernent des automates, du ping call ou des appels masqués.
- ◆ 11% des appels concernent des consommateurs qui viennent tout juste de s'inscrire et qui veulent déjà déposer des réclamations malgré les 30 jours de carence.
- ◆ 3% concernent des consommateurs qui ont déjà fait des réclamations sur le site Bloctel et qui demandent à être informés des suites de leurs réclamations.
- ◆ 4% concernent des consommateurs qui ont un problème avec leur mot de passe, qu'ils n'ont pas noté à l'inscription.
- ◆ 6% concernent des consommateurs qui ont oublié de mettre leurs numéros dans la liste ou ont mis des numéros de démarcheurs.
- ◆ 2% des appels correspondent à des questions diverses ou ne concernent pas du tout Bloctel.

La majorité des appels de démarchage sont toujours effectués vers des personnes retraitées qui subissent des dérangements entre 11h et 15h et le soir à partir de 18h.

Les principaux secteurs incriminés sont toujours les mêmes qu'en 2017 et qu'en 2018 : l'énergie, le bâtiment, les mutuelles, la voyance..., avec toujours le programme à 1€ pour l'isolation de la maison qui représente 90 % voire 95 % des appels.

Nous notons encore un certain nombre d'appels relatifs aux automates d'appels et « ping call » qui perturbent les consommateurs inscrits chez Bloctel, mais la tendance est toujours en baisse. Il est à noter que lorsque des consommateurs nous contactent, nous en profitons pour expliquer le fonctionnement de Bloctel et le dépôt de réclamation.

- ♦ La répartition des appels entre les professionnels et les consommateurs est la suivante :

Appels reçus	2019	2018	2017	2016
Consommateurs	37763	14045	26147	35912
Professionnels	1337	1599	2309	1619

Statistiques des appels consommateurs

Année	Appels reçus
2019	37 763
2018	14 045
2017	26 147
2016	35 912

Les différentes modalités des appels sont les suivantes :

Type d'appels reçus	2019	en %	2018	en %	2017	en %	2016	en %
Réclamations (assistance, plaintes sur le service, plaintes sur le fonctionnement du site)	6 701	37,07%	2505	38,13%	5877	44,48%	10935	66,51%
Demande sur le suivi de ses réclamations	586	3,24%	279	4,25%	744	5,63%	225	1,37%
Réclamations sur les automates / ping call / numéros masqués	1 402	7,75%	1794	27,31%	2942	22,27%	1045	6,36%
Ont oublié d'indiquer leur n° de téléphone personnel dans Bloctel	530	2,93%	360	5,48%	800	6,05%	1512	9,20%
Ont inscrit le numéro de téléphone des démarcheurs au lieu des leurs	516	2,85%	343	5,22%	827	6,26%	937	5,70%
Problème avec le mot de passe	703	3,89%	211	3,21%	357	2,70%	535	3,25%
Aide à la navigation sur le site	27	0,15%	79	1,20%	200	1,51%	549	3,34%
Inscription d'une autre personne	70	0,39%	50	0,76%	145	1,10%	237	1,44%
Divers	2 006	11,10%	760	11,57%	1103	8,35%	341	2,07%
Renouvellement par mail	4 223	23,36%	17	0,26%	0	0,00%	0	0,00%
Renouvellement par courrier	1 030	5,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ne concerne pas Bloctel	161	0,89%	160	2,44%	183	1,38%	79	0,48%
Non qualifié	124	0,69%	11	0,17%	35	0,26%	46	0,28%
TOTAL	18 079	100,00%	6 569	100,00%	13 213	100,00%	16 441	100,00%

Statistiques des appels professionnels

Grâce à la continuelle la montée en compétence du centre de relation client, un nombre plus important d'appels continue à être traité par la hot line sans escalade au support de niveau 1.

		SERVICE CLIENT PROFESSIONNELS
Année	Appels reçus	
2019	1337	
2018	1599	
2017	2 309	
2016	1 619	

Les différentes modalités des appels sont les suivantes :

Type d'appels reçus	2019	en %	2018	en %	2017	en %	2016	en %
Informations adhésion/abonnement	302	30.30%	304	25.70%	452	26.74%	290	27,49%
Erreur d'inscription	37	3.70%	51	4.30%	81	4.79%	16	1,52%
Questions administratives et sur la gestion du compte	73	7.30%	109	9.20%	113	6.69%	190	18,01%
Assistance technique	120	12.00%	124	10.50%	147	8.70%	150	14,22%
Informations juridiques	1	0.10%	1	0.01%	30	1.77%	31	2,94%
Information sur le format fichier (aide Excel)	119	11.90%	120	10.10%	215	12.72%	158	14,98%
Modalités de règlement / tarif	79	7.90%	116	9.80%	124	7.34%	88	8,34%
Facture / comptabilité	151	15.10%	178	15.00%	221	13.08%	63	5,97%
Droits insuffisants pour traiter un fichier	45	4.50%	78	6.60%	109	6.45%	36	3,41%
Information sur l'attestation de traitement	2	0.20%	11	1.00%	5	0,30%	6	0,57%
Ne concerne pas Bloctel	7	0.70%	4	0.30%	11	0,65%	3	0,28%
Nouvelle loi RGPD	2	0.20%	3	0.30%				
Divers	59	5.90%	85	7.20%	182	9.35 %	24	0,85%
TOTAL	997	100%	1184	100%	1690	100%	1055	100%

Nouvelles missions



3.4 Système de gestion en ligne d'incidents professionnels

En sus du Service Client Professionnels, un système de gestion de demandes et d'incidents en ligne est en place sur le CRM. Il permet aux entreprises de poser leurs questions 24H/24 directement via leur interface client. Le Service Client de niveau 1 leur répond s'il est en mesure de le faire ou escalade la demande vers un expert (niveau 2) sur des questions techniques, juridiques ou commerciales.



En 2017 et 2018, la hotline de niveau 1 étant montée en compétences, moins de tickets sont passés proportionnellement en niveau 2. Cette tendance s'est accentuée en 2019. De plus, les entreprises déjà adhérentes ont tendance à s'adresser directement à la hotline par téléphone. Les appels nécessitant des réponses de niveau 2 sont dans ce cas transmis directement aux supports 2 sans faire l'objet de tickets.

Les objets des tickets se ventilent en cinq grandes catégories :

- ◆ Questions pratiques sur l'utilisation du service : accès SFTP, format des fichiers, etc.
- ◆ Questions sur la facturation et les modalités de paiement.
- ◆ Problèmes de connexion.
- ◆ Demandes de conseil sur le choix de l'abonnement.
- ◆ Questions juridiques.

En moyenne les tickets sont traités dans la journée (hors week-end).

	EXERCICE 2019	EXERCICE 2018	EXERCICE 2017	EXERCICE 2016
Tickets niveau 1	16	70	249	234
Tickets niveau 2 Technique	0	7	39	157
Tickets niveau 2 Juridique	0	2	14	43
TOTAL tickets	16	79	302	434

3.5 Étude annuelle

Conformément aux obligations de sa délégation de service public, la SAS OPPOSETEL a à nouveau chargé l'institut OpinionWay d'une étude auprès des consommateurs et des entreprises utilisant le service Bloctel en novembre 2019.

Les résultats complets de cette étude ont été remis début février 2020 à l'Autorité Délégitante.

Principaux enseignements et recommandations du volet consommateurs

Ce que l'on peut retenir de cette troisième vague d'étude vis-à-vis des consommateurs ne change pas par rapport à 2018 :

- ◆ Une procédure d'inscription qui est toujours perçue comme facile et rapide.
- ◆ Des champs d'intervention de Bloctel qui sont toujours surestimés par les adhérents, impactant à la baisse la perception du volume d'appels reçus et la satisfaction à l'égard du service qui demeurent insuffisantes en 2019.
- ◆ Une insatisfaction toujours présente concernant le suivi des réclamations et la qualité des réponses apportées via le service consommateur. Des éléments sur lesquels Bloctel n'a pas la capacité de réponses attendue par les adhérents.

Ceci se traduit par des adhérents qui expriment le besoin de plus de preuves quant aux contrôles et aux sanctions. A date, près d'un sur deux pense que les contrôles sont insuffisants.

Les principales recommandations d'OpinionWay vis-à-vis des consommateurs sont :

- ◆ Prouver que des actions concrètes ont été menées...
 - ... en communiquant sur le nombre et le nom des entreprises contrôlées,
 - ... en précisant la nature des sanctions prises à l'encontre des contrevenants,
 - ... en augmentant le nombre de contrôles et de sanctions.
- ◆ Informer davantage les adhérents...
 - ... sur le périmètre d'intervention de Bloctel,
 - ... sur le nombre de fois où leur numéro a été retiré d'un fichier,
 - ... sur l'existence du label « gouvernance des données ».

- ◆ Améliorer le fonctionnement du service...
 - ... en assurant un meilleur suivi des réclamations,
 - ... en assurant un meilleur retour d'informations aux adhérents.
 - ... en augmentant le nombre de contrôles et de sanctions.

Principaux enseignements et recommandations du volet entreprises

En 2019, la connaissance du fonctionnement de Bloctel par les professionnels reste perfectible :

- ◆ Seuls 3 sur 5 connaissent la procédure exacte de purge des fichiers (en baisse par rapport à 2018).
- ◆ La proportion de mauvaises réponses quant aux clients pouvant être recontactés reste élevée.

Cette baisse de connaissance peut s'expliquer par un manque de communication relatif à Bloctel en 2019³

L'utilité et la finalité de Bloctel sont toujours bien reconnues :

- ◆ Le service est perçu comme une bonne chose, que ce soit pour les particuliers ou pour les professionnels.
- ◆ Pour eux, le droit à la prospection doit être limité et toutes les entreprises doivent y adhérer.

Ils sont toutefois 3 sur 5 à trouver que le risque de se faire contrôler est trop faible et sont toujours partagés sur le montant des amendes.

La satisfaction à l'égard du service fourni par Bloctel reste très élevée en 2019 :

- ◆ L'interface est jugée de qualité, l'inscription simple et rapide.
- ◆ Des fichiers faciles à déposer et traités rapidement.
- ◆ Des données échangées sécurisées (en hausse par rapport à 2018).
- ◆ Des formules proposées qui leur semblent claires (en dépit d'un léger recul).

- ◆ Une hotline qui répond pleinement à leurs attentes.
- ◆ ...mais des professionnels qui pensent que les tarifs devraient baisser en fonction de l'évolution du nombre d'adhérents.

Les professionnels apprécieraient avoir plus d'informations sur certaines modalités de fonctionnement du service et de faire correspondre leur abonnement à leurs besoins.

Les principales recommandations d'OpinionWay vis-à-vis des entreprises sont :

1. Reprendre la communication auprès des professionnels :
 - ◆ Sur le fonctionnement de Bloctel : rappel des règles du dispositif et qui est habilité à pratiquer la purge des fichiers.
 - ◆ Sur la possibilité de mixer les formules d'abonnement.
 - ◆ Sur le coût des différentes formules rapportées à un appel.
 - ◆ Sur le fait que les sollicitations non-utilisées dans l'année ne puissent être reportées sur l'année suivante.

2. Maintenir le niveau de qualité :
 - ◆ De l'interface.
 - ◆ Du traitement des fichiers.
 - ◆ De la sécurité des données.
 - ◆ De la hotline.

Les deux études sont disponibles en Annexe 6.6

4 Aspects techniques

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

4.1 Actions 2019

Sécurité

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Infrastructure technique

[REDACTED]

Finalisation du plan de reprise d'activité (PRA)

[REDACTED]

Comité Sécurité et Gouvernance des Données

[REDACTED]

Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI)

[REDACTED]

Test d'intrusion

[REDACTED]

Applications internes de gestion et de documentation

[REDACTED]

Portail DDPPv2

[REDACTED]

Campagne de renouvellement des abonnements des consommateurs

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

Amélioration et sécurité du site Internet consommateurs

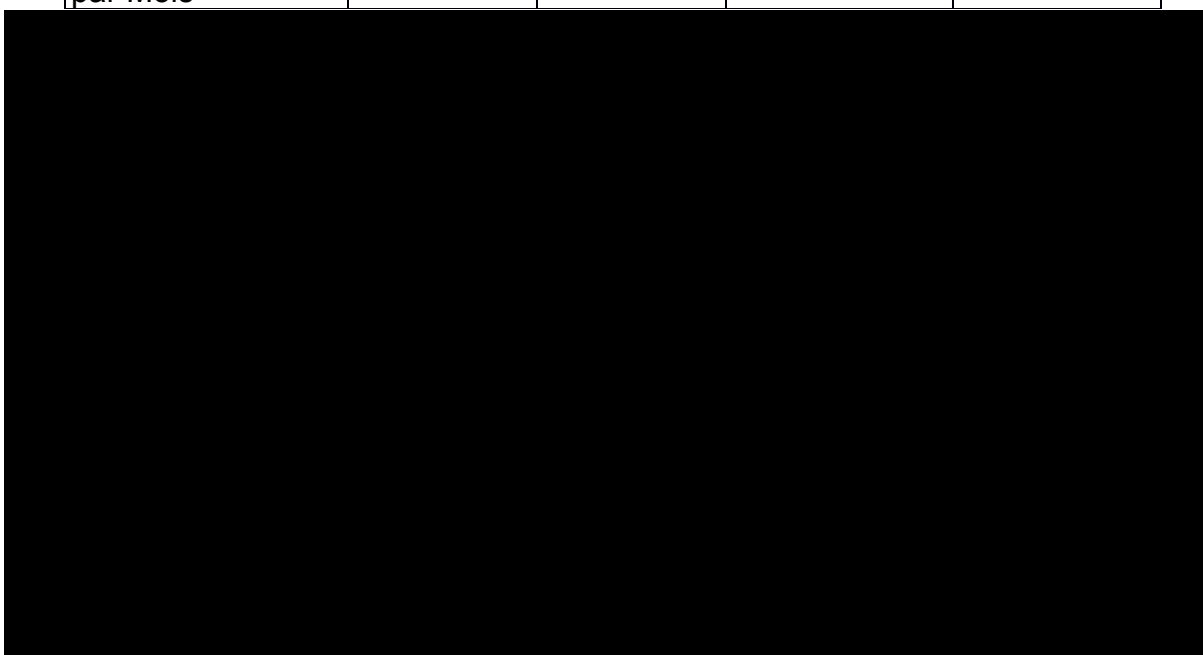
[Redacted]

5 Rapport sur la qualité du service rendu

5.1 Analyse du nombre de consommateurs inscrits

Le nombre de consommateurs indiqués dans le tableau correspond aux consommateurs qui se sont inscrits et qui ont cliqué sur le lien présent dans le courriel de validation qui leur a été envoyé. Les consommateurs inscrits par courrier sont également comptabilisés.

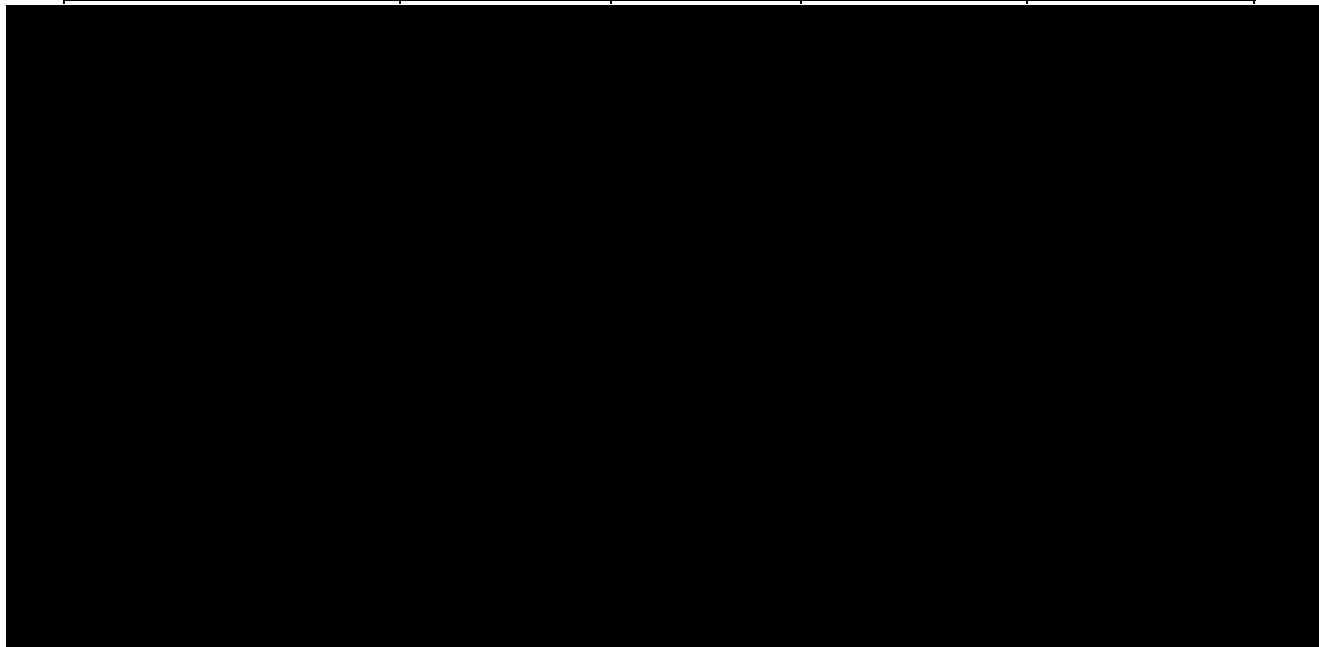
Nombre de consommateurs inscrits et validés par Mois	2019	2018	2017	2016
--	------	------	------	------



Total	638 902	366 000	743 000	2 873 000
--------------	----------------	----------------	----------------	------------------

5.2 Analyse des numéros de téléphones inscrits

Nombre de téléphones inscrits ou renouvelés par Mois	2019	2018	2017	2016
--	------	------	------	------



Total	2 347 577	906 000	1 786 000	6 354 000
--------------	------------------	----------------	------------------	------------------

5.3 Analyse des réclamations

Après une baisse en 2018, Opposetel a de nouveau enregistré par Internet, courrier ou téléphone un nombre inattendu de réclamations.

	2019	2018	2017	2016
Réclamations déposées	621 009	364 259	627 846	397 045
Réclamations concernant des numéros différents	550 048 (88,57 %)	322 178 (88,45 %)	536 061 (85,38%)	346 524 (87,27%)
Consommateurs uniques sur le nombre de réclamations	86 070	60 715	110 732	104 827
Réclamations avec un commentaire	240 459 (38,72 %)	149 544 (41,05 %)	256 337 (40,83%)	168 353 (42,40%)
Réclamations concernant un rappel sur un numéro surtaxé (ping call)	115 184 (18,55 %)	93 144 (25,57 %)	247 262 (39,38%)	180 401 (45,44%)

	2019	2018	2017	2016
Réclamations déposées	621 009	364 259	627 846	397 045
Réclamations concernant des numéros différents	550 048 (88,57 %)	322 178 (88,45 %)	536 061 (85,38%)	346 524 (87,27%)
Consommateurs uniques sur le nombre de réclamations	86 070	60 715	110 732	104 827
Réclamations avec un commentaire	240 459 (38,72 %)	149 544 (41,05 %)	256 337 (40,83%)	168 353 (42,40%)
Réclamations concernant un rappel sur un numéro surtaxé (ping call)	115 184 (18,55 %)	93 144 (25,57 %)	247 262 (39,38%)	180 401 (45,44%)

5.4 Analyse des traitements des entreprises

Le nombre de fichiers et de téléphones traités est plus qu'imposant du fait du choix par les entreprises de souscrire à des contrats intensifs ou illimités.



En cumul au 31 décembre 2019 depuis la création du service Bloctel plus de 560 000 fichiers conformes ont été traités, totalisant 279 milliards de numéros de téléphone et 10,5 millions de numéros de téléphone repoussés.

Evolution du nombre de fichiers et de numéros de téléphone traités :

	2019	2018	2017	2016
Nombre total de fichiers en entrée	306 877	126 147	131 096	46 006
Nombre total de téléphones en entrée	91 772 556 489	90 785 495 088	72 981 634 206	26 917 708 278
Nombre de fichiers conformes traités	297 628	118 795	101 342	43 166
Nombre de téléphones conformes traités	90 828 644 227	89 658 936 189	71 946 234 224	26 700 843 911
Nombre de téléphones repoussés	3 672 027 411	3 604 360 814	2 542 644 174	705 914 192

A noter :

- Les volumes de ce tableau sont légèrement différents de ceux des rapports des années précédentes suite à la modification intervenue dans la codification des contrats (gestion des « upgrades » notamment).

- Les fichiers en entrée non conformes (format de fichier non reconnu, nombre de champs supérieurs à deux, fichier vide, syntaxe incorrecte, etc.) font l'objet d'un traitement (analyse de la cause du rejet) et d'envoi de notifications à l'entreprise.

5.5 Propositions d'améliorations du service pour les prochains exercices

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Sécurité et infrastructure

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Conformité

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Périmètre d'activité

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Communication

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Conduite de réflexions communes Etat – Opposetel sur les pistes d'amélioration du service

[Redacted text block]

[Redacted text block]

⁴ [Redacted text block]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

6 ANNEXES

6.1 Annexe 1 : Tarifs pratiqués

Les tarifs pratiqués résultent d'un arrêté du 9 mai 2016 fixant les tarifs de la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Les tarifs d'utilisation du service mentionné à l'article L. 121-34 du code de la consommation sont les suivants :

Une partie fixe comprenant :

- ♦ des frais d'inscription : 250 € hors taxe ;
- ♦ une redevance annuelle d'utilisation du service : 300 € hors taxe.

Une partie variable en fonction du nombre de sollicitations.

Cette redevance est un prix forfaitaire qui exclut les frais d'inscription et la redevance d'utilisation annuelle.

OFFRE DE SERVICE À L'ACTE		
Nombre maximum de lignes soumises à traitement	Nombre maximum de sollicitations par an et par fichier	Prix à l'acte hors taxe
3 000	2	150€
OFFRE INTERMÉDIAIRE		
Nombre maximum de lignes soumises à traitement	Nombre maximum de sollicitations par an et par fichier	Prix hors taxe
10 000	6	700 €
25 000	70	6 000 €
300 000	130	14 000 €
OFFRE ILLIMITÉE		
Nombre maximum de lignes soumises à traitement	Nombre maximum de sollicitations par an et par fichier	Prix hors taxe
Illimité	Illimité	40 000 €

6.2 **Annexe 2 : Bilan et Comptes de Résultats détaillés**

Voir document pdf joint : OPPOSETEL - LIASSE FISCALE 2019.pdf

6.3 **Annexe 3 : Rapport du commissaire aux comptes**

Il vous sera transmis dans les prochains jours.

[REDACTED]

[REDACTED]

6.6 **Annexe 6 : Rapports d'études Consommateurs et Entreprises**

Voir documents pdf joint :

Bloctel - Etude de satisfaction - Rapport B2B 28012020.pdf

Bloctel - Etude de satisfaction - Rapport B2C 28012020.pdf