CHARTE PROFESSIONNELLE
RELATIVE A LA REALISATION D'ETUDES ET DE SONDAGES PAR TELEPHONE : JOURS, HORAIRES ET FREQUENCE DES APPELS TELEPHONIQUES

Préambule et code international de déontologie

En application de l'article 1er de la loi n° 77-808 du 19 juillet 1977 relative à la publication et à la diffusion de certains sondages d'opinion, « *un sondage est, quelle que soit sa dénomination, une enquête statistique visant à donner une indication quantitative, à une date déterminée, des opinions, souhaits, attitudes ou comportements d'une population par l'interrogation d'un échantillon*. »

Les études de marché, sociales et d'opinion ont pour objectif de mesurer et d'analyser, sur la base d'outils statistiques et de méthodes issues des sciences sociales, le comportement des consommateurs et les opinions des citoyens sur des questions politiques, économiques et sociales ; elles contribuent à l'information des institutions publiques, des entreprises et de l'opinion publique et constituent un outil d'aide à la décision ; elles se distinguent du marketing direct, du marketing publicitaire ou de la qualification de fichiers, qui fournissent des informations individuelles à des fins commerciales.

Les études et sondages réalisés par téléphone et couverts par la présente charte ne s'apparentent en aucun cas à des prospections commerciales visant à la conclusion d'un contrat de vente de biens ou de prestations de services ou à la promotion de biens ou de prestations de services.

Les professionnels français des études et des sondages respectent depuis 1948 un code déontologique appliqué au niveau mondial via le code international ICC/ESOMAR, qui vise à garantir :

- la transparence quant aux informations qu'ils comptent collecter, à la finalité pour laquelle elles seront collectées, et avec qui elles peuvent être partagées et sous quelle forme ;
- que les données personnelles utilisées dans la recherche sont soigneusement protégées contre tout accès non autorisé et ne sont pas divulguées sans le consentement de la personne concernée ;
- que les chercheurs se comportent de manière éthique et ne font rien qui puisse causer un préjudice à une personne concernée, ou nuire à la réputation des études de marché, sociales et d'opinion.

Les professionnels des études et des sondages se réfèrent également aux lignes directrices qu'ESOMAR, l'association internationale des professionnels des études et sondages, met à leur disposition sur un certain nombre de thématiques (protection des mineurs et des personnes vulnérables, protection des données, recherches sur les réseaux sociaux, etc.).

Au niveau européen, le Règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD) encadre aussi l'activité des professionnels français des études et des sondages selon quatre grands principes : le consentement, la transparence, le droit des personnes, la responsabilité des professionnels.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, plusieurs fois mise à jour, s'applique également depuis lors aux professionnels des études et sondages.

22 rue Joubert, 75009 Paris – Tél. : +33 (0)1 44 30 49 20 – www.syntec-conseil.fr
SYNDICAT PROFESSIONNEL REGI PAR LA DEUXIEME PARTIE LIVRE PREMIER TITRE III DU CODE DU TRAVAIL – SIRET 420 512 766 00031– APE 9412Z

La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux prévoit, en son article 3, que tout professionnel qui contacte par téléphone une personne en vue de la réalisation d'une étude ou d'un sondage doit respecter les règles déontologiques élaborées et rendues publiques par les professionnels opérant dans le secteur des études et sondages. Ces règles précisent notamment les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels les appels téléphoniques aux fins de réalisation d'études ou sondages sont autorisés. Elles sont mentionnées ci-dessous.

Jours des appels

Les professionnels qui contactent par téléphone des personnes en vue de la réalisation d'études ou de sondages ne les appellent pas le dimanche et les jours fériés, sauf si les personnes ont préalablement demandé explicitement à être appelées ces jours-là, ou si l'objet même de l'étude ou du sondage le nécessite (sondages électoraux, études d'audience média et études statistiques des services publics).

Horaires des appels

Les professionnels qui contactent par téléphone des personnes en vue de la réalisation d'études ou de sondages leur annoncent la durée d'administration du questionnaire ; ils s'abstiennent de les appeler en semaine avant 9h00 et après 21h00, sauf si les personnes ont préalablement demandé explicitement à être appelées avant ou après ces horaires, ou si l'objet même du sondage le nécessite (études d'audience média et études statistiques des services publics).

Le samedi, les professionnels s'abstiennent d'appeler des personnes avant 9h30 et après 18h00, hors études d'audience média pour lesquelles des appels peuvent être passés jusqu'à 20h30.

Quand l'objet du sondage ou de l'étude nécessite d'appeler le dimanche ou un jour férié, les professionnels s'abstiennent d'appeler des personnes avant 10h00 et après 17h00, hors soirées électorales et hors études d'audience média pour lesquelles des appels peuvent être passés jusqu'à 20h30.

Fréquence des appels

La fréquence s'entend en nombre d'appels par jour, par entreprise d'étude ou de sondage et par numéro appelé.

Les professionnels qui contactent par téléphone des personnes en vue de la réalisation d'études ou de sondages ne tentent pas de les appeler plus de trois fois par jour, non compris les rappels à la demande explicite des personnes contactées, sauf si l'objet même du sondage le nécessite (études statistiques des services publics et études d'audience média qui nécessitent un nombre de tentatives d'appel minimum).

Ce chiffre s'entend à l'exclusion des tentatives ayant abouti au statut occupé.

22 rue Joubert, 75009 Paris – Tél. : +33 (0)1 44 30 49 20 – www.syntec-conseil.fr
SYNDICAT PROFESSIONNEL REGI PAR LA DEUXIEME PARTIE LIVRE PREMIER TITRE III DU CODE DU TRAVAIL – SIRET 420 512 766 00031– APE 9412Z