

eXp Consent — le consentement préalable au démarchage téléphonique

Team Foundation · formation déroulée par Didier Moranval-Vincent · outil officiel eXp France : expconsent.fr

Mercredi 30 septembre 2026 · séquence de **12 min** dans la réunion hebdo (8h30 – 9h15) · toute l'équipe · visio : meet.google.com/xgm-nihx-pjc

Le déroulé de la séquence (12 min)

1 Pourquoi ce point maintenant — en une phrase · 2 min

- Depuis le **11 août 2026**, appeler un particulier pour lui vendre quelque chose **sans son consentement préalable** est une infraction (loi du 30/06/2025, art. L. 223-1 du code de la consommation). **La pige telle qu'on la pratiquait est finie.**
- eXp France met l'outil officiel à disposition : expconsent.fr — l'accès est ouvert depuis le mail du **29/09 à 16h53**.

Ce que la formation doit laisser à chacun : **son compte activé, son lien personnel en signature mail**, et la certitude qu'on ne partage jamais ce lien depuis un fichier acheté.

2 Ce que la loi exige exactement · 3 min

- Un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque** : un acte positif clair, une **case dédiée jamais pré-cochée**. Accepter les conditions générales d'utilisation **ne suffit pas**.
- La demande de consentement doit préciser** (décret du 23/07/2026) : l'**identité de l'appelant**, la **nature des biens ou services**, une **durée de validité limitée à 1 an**, la **possibilité de retirer** son accord à tout moment, et l'**accès à la preuve** sur simple demande.
- La preuve est conservée au moins 3 ans** (support durable, accessible gratuitement au consommateur qui la demande) : identité, date et heure exactes, réponse oui/non, horodatage.
- Retrait à tout moment** — y compris **oralement pendant l'appel** : l'appel doit cesser sans délai.
- Créneaux d'appel** : lundi-vendredi **10h-13h et 14h-20h** uniquement. Interdit hors créneaux, ainsi que les **samedis, dimanches et jours fériés** (sauf accord du client pour être appelé hors plage).
- Trois exceptions au consentement** : le **contrat en cours** (appel en lien avec son objet), la **presse / les périodiques**, la prospection **non commerciale**. Un client qui demande explicitement à être rappelé peut l'être **dans les 5 jours ouvrables**, sur ce seul objet.

3 expconsent.fr — on active, tous ensemble, en direct · 4 min

- Chacun ouvre le mail du **29/09 (expéditeur : eXp Consent <no-reply@expconsent.fr>)** — **regarder les indésirables** (domaine xp47 récent). **Le lien d'activation ne vaut que 24 heures : à activer avant le 30/09 à 16h53.**
- Bouton « **Continuer** », puis choix du **mot de passe**. On y trouve : le **lien personnel**, le **QR code**, la vérification « **Puis-je l'appeler ?** », le **retrait de consentement** (depuis l'email de confirmation et la page publique), les emails de confirmation et le **registre des preuves**.
- Test en séance** : « Puis-je l'appeler ? » sur un numéro déjà consenti, puis sur un numéro inconnu. Le lien se partage **dans un échange existant** (SMS, signature mail) ou **en face à face / porte-à-porte** (QR code affiché sur le téléphone).
- Le registre conserve les preuves (adresse IP, horodatage) **3 ans** : c'est **ce document qu'on présente en cas de contrôle**.

Bascule officielle : eXp Consent **remplace le formulaire Modelo fin septembre - fin octobre au maximum**. Google Forms est jugé **non conforme** (pas de registre complet, pas de dossier de preuve).

4 Les pièges qui nous feraient tomber · 2 min

- L'outil **ne rend pas légal l'envoi de SMS de prospection à froid** : le lien se partage, le SMS de masse ne se justifie pas.
- Jamais de partage de lien depuis un fichier acheté** : le consentement doit être **nominatif au conseiller qui appelle** (« Véronique accepte d'être appelée par ... »). Les bases achetées et les anciennes bases opt-in sont **caduques**.
- Se régulariser pendant l'appel ne marche pas** : demander le consentement au cours d'un appel non consenti reste une infraction.
- Faire appeler par un call center ou un tiers** = même infraction, pour nous.

5 Ce qu'on risque, et ce que chacun fait avant vendredi · 1 min

- DGCCRF : 75 000 € d'amende par appel** pour une personne physique, **375 000 €** pour une personne morale, + **publication**. **Civil** : nullité du mandat, perte de la commission, restitution. **CNIL** : jusqu'à **4 % du chiffre d'affaires mondial**. Un réseau de mandataires a déjà été condamné cet été — les contrôles s'accroissent.
- Chacun, avant vendredi** : compte **activé**, lien dans la **signature mail**, puis « **opérationnel** » **remonté à Didier**. Bugs de l'outil → canal dédié **GenCenter** (cf. CR de la réunion France du 28/09).

Rappel qui vaut pour tous : appeler un vendeur repéré sur une annonce sans opt-in préalable est interdit (sanctions DGCCRF/CNIL, mandat nul). Interdiction **totale** au téléphone : rénovation énergétique, CPF, adaptation du logement à la perte d'autonomie. Le **B2B** reste appellable sans opt-in (information + opposition simple et gratuite).

La règle en une phrase

On n'appelle un particulier pour vendre **que s'il a dit oui d'abord** — et on doit pouvoir **le prouver pendant 3 ans**. Le mandat signé ne remplace pas l'opt-in.

Une demande de consentement valable, c'est...

- une **case dédiée, non pré-cochée**, spécifique à l'appel téléphonique ;
- l'**identité de l'appelant** et la **nature** des biens/services ;
- une **durée ≤ 1 an** annoncée au client (renouvellement actif, jamais tacite) ;
- le **retrait possible à tout moment**, même à l'oral ;
- l'**accès à la preuve** sur demande — conservée **3 ans**.

expconsent.fr — à faire dès l'activation

- activer le compte (**lien valable 24 h** — vérifier les indésirables) ;
- copier **son lien personnel** dans la **signature mail** ;
- garder le **QR code** pour le terrain / la porte-à-porte ;
- vérifier un numéro avec « **Puis-je l'appeler ?** » **avant** de composer ;
- partager le lien **uniquement dans un échange existant** ou en face à face ;
- retirer le consentement dès qu'un client le demande.

Autorisé sans opt-in

- **Contrat en cours** (appel en lien avec son objet) et mandataires de recherche ;
- **professionnels** (artisans, notaires, diagnostiqueurs, marchands de biens...) — information + opposition simple ;
- **porte-à-porte et terrain** (formulaire / QR code recueilli sur place) ;
- **courrier postal adressé** et boîtage non adressé ;
- **réponse à une demande du client** (formulaire, appel, message) : 5 jours ouvrables, sur cet objet ;
- prospect ayant **coché une case dédiée** (opt-in valide ≤ **12 mois**).

Interdit

- appeler un **vendeur repéré sur une annonce** sans opt-in : **la pige est finie** ;
- **faire appeler par un call center** ou un tiers ;
- **demande le consentement pendant un appel non consenti** (pas de rattrapage) ;
- prospecter au téléphone en **renovation énergétique, CPF, adaptation du logement** ;
- appeler **hors créneaux** (avant 10h, 13h-14h, après 20h), le **week-end** ou un **jour férié** ;
- **SMS / mail à froid** vers un particulier, et **leads achetés**.

Les 3 sanctions — et le chiffre qui parle

75 000 € par appel pour une personne physique (DGCCRF, + publication) · **375 000 €** pour une personne morale · **mandat nul** et commission perdue · jusqu'à **4 % du CA mondial** (CNIL).
Un fichier acheté ne nous protège plus : **seule la preuve nominative compte**.

Support de la formation déroulée en séance le 30/09/2026 (point n°3 de l'ordre du jour). Sources : fiche CNIL « Prospection commerciale par téléphone (hors automate d'appel) » du 10/06/2026 · loi du 30/06/2025 (art. L. 223-1 du code de la consommation) et décret du 23/07/2026 · mail d'accès eXp Consent du 29/09/2026 et compte rendu de la réunion d'équipe eXp France du 28/09/2026. Document préparé par Sacha, l'assistant IA de Didier · à retrouver sur foundation.immo