

Objet: Problématique des sollicitations par des sociétés commerciales dans les établissements scolaires

Réseaux: tous

Niveaux et services: tous

Période: A partir de l'année scolaire 2010 – 2011.

- A Monsieur le Ministre – Président du Collège de la Commission communautaire française chargée de l'Enseignement ;
- A Madame et Messieurs les Gouverneurs de Province ;
- A Madame et Messieurs les Bourgmestres ;
- Aux Pouvoirs de tutelle des Communes ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directions des écoles maternelles et primaires ordinaires et spécialisées organisées ou subventionnées par la Communauté française;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directions des écoles secondaires ordinaires et spécialisées organisées ou subventionnées par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et Administrateurs des internats organisés ou subventionnés par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directeurs-trices-Président(e)s des Hautes Ecoles organisées ou subventionnées par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directions des établissements d'enseignement et aux Pouvoirs organisateurs de promotion sociale organisés ou subventionnés par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directions des établissements d'enseignement secondaire artistique à horaire réduit subventionné par la Communauté française ;
- Aux Pouvoirs organisateurs et aux Directions des Écoles supérieures des Arts organisées ou subventionnées par la Communauté française ;

Pour information :

- Au Service général de l'Inspection;
- Aux services de vérification ;
- Aux associations de parents ;
- Aux organisations syndicales ;

Autorité : Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique
Gestionnaire : Cellule enseignement du Service de l'Administrateur général
Signataire : Jean-Pierre HUBIN
Personne(s) ressources(s) : Anouk Rosenoer, Attachée – anouk.rosenoer@cfwb.be – Tél : 02.690.81.40

<u>Circulaire</u>	Administrative		
<u>Emetteur</u>	Administration générale de l'Enseignement et de la Recherche scientifique	Jean-Pierre HUBIN	
<u>Document à renvoyer</u>	Non		
<u>Objet</u>	Problématique des sollicitations par des sociétés commerciales dans les établissements scolaires		

Nombre de pages : 6
Mots clés : sociétés commerciales - sollicitation

Mesdames, Messieurs,

Par la présente, je vous informe de la problématique des sollicitations par des sociétés commerciales dont de nombreux établissements scolaires font l'objet et attire votre attention sur certains éléments, portés à ma connaissance par la Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses.

Il apparaît en effet qu'un certain nombre d'entre elles orientent leur action publicitaire vers, entre autres, les établissements scolaires. Ces sociétés s'adressent notamment aux établissements scolaires par téléphone, télécopie, courrier électronique ou encore par démarchage sur place pour proposer des produits ou services qui se révèlent a posteriori inadaptés, inutiles, voire inexistantes. Il convient de remarquer que les documents envoyés (ou, le cas échéant, le contenu de la conversation) ne montrent pas toujours clairement le caractère contractuel du document, ou le caractère onéreux du contrat. Ceux-ci, de même que la durée de l'engagement du signataire, n'apparaissent souvent qu'en caractères réduits ou au verso du document.

Il doit être souligné que ces documents ne sont pas pour autant dépourvus de valeur juridique et que, même lorsqu'ils sont nuls ou pourraient être contestés, les établissements scolaires n'en sont souvent pas conscients et paient les montants qui sont ensuite exigés par les sociétés, la dépense pouvant atteindre plusieurs centaines d'euros par mois et peser lourdement sur le budget de l'établissement.

Je me permets également d'attirer votre plus grande attention sur le fait que la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur a été abrogée et remplacée par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, laquelle définit le consommateur comme « *toute **personne physique** qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits mis sur le marché* ». Les personnes morales, et donc les pouvoirs organisateurs des établissements scolaires, ne pourront par conséquent plus bénéficier de la protection accordée aux consommateurs, ce qui les prive de nombreux arguments qu'ils pouvaient faire valoir à l'égard des acteurs commerciaux par le passé.

Je souhaiterais évoquer ici deux types de situations susceptibles de se présenter dans les établissements scolaires :

1. Réception d'une télécopie ou d'un e-mail relatif à un annuaire (papier ou informatique) professionnel, à une brochure professionnelle, ou encore à une brochure d'information locale¹.

¹ Parmi les sociétés envoyant ce type de documents, on relèvera notamment :

- la société belge « Bloc-note SPRL » (proposant des annonces dans la brochure « Service plus »).
- la société française « EURL Media Press » (proposant une inscription dans l'annuaire informatique « Service-Pro.be »)
- la société allemande « DAD Deutscher Adressdienst GmbH » (proposant une inscription dans le « Registre Internet belge »)

Ce type de sollicitation, qui peut occasionnellement se faire par d'autres moyens (démarchage,...), est devenu assez fréquent et se présente souvent comme un formulaire d'actualisation de données existantes ou comme une offre en apparence gratuite. Ces offres comprennent également souvent des clauses en petits caractères ou présentées de manière à ne pas attirer l'attention.

Or ces contrats sont payants et les tarifs pratiqués généralement très excessifs. Les services prestés sont inexistant, inutiles ou, au mieux, très médiocres. La durée d'engagement peut atteindre plusieurs années.

Il est donc très fortement recommandé de ne pas signer ce type de documents.

En ce qui concerne les établissements de l'enseignement organisé par la Communauté française, si un établissement scolaire a signé et renvoyé par mégarde ce type de document et que l'entreprise concernée lui adresse une facture, il convient, dans un premier temps, de ne pas payer celle-ci et de communiquer le dossier à la Direction des Affaires juridiques et contentieuses du Ministère de la Communauté française dont les coordonnées se trouvent à la fin de ce document.

2. Démarchage par téléphone ou sur place relatif à des services informatiques ou de télécommunication.

Les établissements scolaires sont régulièrement l'objet de sollicitations de ce type. Or un certain nombre de problèmes se sont posés dans le cadre de ces contrats : prix ou durée excessifs, service inutile, matériel défectueux,... Il faut donc être très prudent à l'égard de ce genre de démarche.

Il convient également de noter que les sociétés commerciales demandent souvent à l'établissement scolaire concerné de leur fournir une recommandation ou une appréciation du service (étant entendu qu'elle sera utilisée à des fins commerciales si elle est positive). De la même manière, ces entreprises demandent parfois aux établissements scolaires les coordonnées d'autres établissements ou de personnes de contact au sein de ceux-ci.

Il convient de ne jamais donner suite à de telles demandes. On remarquera que l'article 41 de la loi du 29 mai 1959 modifiant certaines dispositions de la législation de l'enseignement dispose que « *toute activité commerciale [est] interdite dans les établissements d'enseignement organisé par les personnes publiques, ainsi que dans les établissements d'enseignement libre subventionnés* ». Or recommander les services d'une société commerciale ou l'assister dans le démarchage d'autrui apparaît comme une activité commerciale.

Compte tenu des changements législatifs apportés par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, j'estime également utile de formuler quelques recommandations à caractère plus général :

1. Dans nombre de documents envoyés ou présentés par des sociétés commerciales (dont l'identité n'apparaît pas forcément clairement), des mentions essentielles (prix, durée d'un contrat, obligations des parties) n'apparaissent que de manière relativement peu visible (en caractères réduits ou de ton plus clair, en bas de page, au verso du document,...).

On remarquera en particulier que la présentation, le titre ou les mentions les plus visibles d'un document sont parfois de nature à induire en erreur quant à son contenu réel. Un document d'apparence anodine, ou semblant proposer un produit ou un service à titre gratuit, contient souvent des clauses par lesquelles le signataire s'engage à payer des sommes d'argent relativement importantes.

Or, lorsqu'un tel document a été signé, les personnes morales étant, contrairement aux consommateurs, relativement peu protégées contre certaines pratiques commerciales, il leur est plus difficile de s'en dégager.

Il est donc important, avant la signature d'un document, de lire attentivement l'intégralité de son contenu, en ce compris les « conditions générales » figurant parfois au dos dudit document ou en caractères très réduits, celles-ci pouvant influencer sensiblement l'équilibre général du contrat.

On considérera notamment avec prudence tout document qui se révèle ambigu ou difficilement compréhensible, ou qui met en place des mécanismes qui paraissent excessivement complexes au vu de l'objet du contrat (recours à des intermédiaires, signature de plusieurs contrats distincts mais interdépendants de fait,...).

2. Il convient d'être extrêmement vigilant à l'égard des entreprises utilisant des pratiques de sollicitation active telles que l'envoi non-désiré de documents contractuels ou le démarchage à domicile.

Outre l'expérience négative de plusieurs établissements scolaires entrés en relations avec de telles entreprises, on remarquera que l'adhésion à un contrat présenté spontanément par une entreprise semble difficilement compatible avec le respect de la législation en matière de marchés publics, laquelle implique qu'il soit fait appel à la concurrence pour tout contrat à titre onéreux conclu entre un pouvoir adjudicateur et un tiers.

Il est donc déconseillé de s'engager dans de telles circonstances.

On notera par ailleurs que les prix demandés par les entreprises usant de ce type de méthodes apparaissent souvent disproportionnés pour le service presté ou le produit offert. Or le fait de se renseigner auprès de plusieurs fournisseurs permettrait le plus souvent de prendre conscience de cette disproportion et d'éviter de contracter à des conditions désavantageuses.

3. Au cours d'échanges verbaux, il arrive régulièrement que des agents commerciaux donnent des explications sur un document, affirment que tel ou tel point de celui-ci ne s'appliquera pas, offrent la possibilité de renoncer unilatéralement au contrat si le produit ne convient pas à l'établissement, ou de modifier certaines spécifications du produit ou du service offert si ce dernier

ne convient pas à l'établissement. Il convient de ne jamais s'engager sur cette base.

En effet, bien que n'étant pas forcément, en soi, dépourvus de caractère juridique, de tels engagements ne sont très souvent pas tenus et il est alors impossible d'en apporter la preuve, l'établissement étant engagé par le document qu'il a signé et dans lequel ne figurent pas les aménagements ou explications du vendeur.

Dans toute relation contractuelle, il est essentiel que, le cas échéant, tout changement ou toute précision relative à un document fasse l'objet, dans tous les exemplaires de ce même document, d'un engagement écrit, daté et signé de manière lisible par le représentant de l'entreprise concernée (en indiquant les noms et qualités du signataire) préalablement à la signature par l'établissement scolaire.

4. Il apparaît enfin utile d'attirer l'attention sur l'influence directe qu'ont la périodicité des factures et la durée d'un contrat sur le coût total que ce dernier représente pour l'établissement scolaire.

En effet, nombre de contrats proposés aux établissements scolaires prévoient des durées excessives, allant jusqu'à 5 ans, tout en supprimant ou limitant la possibilité de mettre fin auxdits contrats avant terme.

Au vu du risque réel de voir des chefs d'établissement contracter par erreur des engagements très excessifs (pouvant se monter jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros), il convient d'être particulièrement attentif à ces éléments lors de la conclusion de tout contrat.

Pour toute question ou demande d'information complémentaire :

- En ce qui concerne les établissements de l'enseignement organisé par la Communauté française à ce sujet, je vous invite à prendre contact avec :

La Direction des Affaires Juridiques et Contentieuses
Ministère de la Communauté Française,
Boulevard Leopold II, 44
1080 Bruxelles
02/413.40.60

- Pour les établissements de l'enseignement subventionné par la Communauté française, je vous prie de prendre contact avec vos Pouvoirs organisateurs.

Je vous remercie pour la bonne attention que vous accorderez à la présente.

L'Administrateur général,

Jean-Pierre HUBIN