

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

– Examen de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (n° 1284) (*M. Christophe Naegelen, rapporteur*).. 2

Mercredi
28 novembre 2018
Séance de 9 heures 30

Compte rendu n° 12

SESSION ORDINAIRE DE 2018-2019

Présidence
de M. Roland Lescure,
Président



La commission a procédé à l'examen de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (n° 1284), sur le rapport de M. Christophe Naegelen.

M. le président Roland Lescure. Nous examinons ce matin la proposition de loi n° 1284 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, déposée par le groupe UDI, Agir et Indépendants (UAI), et renvoyée à notre commission.

Cette proposition de loi sera débattue en séance publique le jeudi 6 décembre, dans la « niche » du groupe UAI.

Nous avons déjà discuté d'une première proposition de loi sur la question du démarchage téléphonique, dont M. Pierre Cordier ici présent était l'auteur et le rapporteur, et qui a été débattue en séance publique à l'Assemblée en juin dernier.

Ce sujet est important pour nous comme pour les Français, ce qui explique qu'un nouveau texte soit déposé aujourd'hui : nous souhaitons tous protéger les consommateurs contre une nuisance bien réelle mais également permettre aux entreprises de développer leur activité. Beaucoup de travail a été accompli sur ces questions, par de nombreux députés, sur tous les bancs, en lien notamment avec le Conseil national de la consommation (CNC).

Le texte que vous présentez, Monsieur Naegelen, comporte trois articles communs avec le premier texte et trois articles nouveaux. Nous aurons également à examiner trente-cinq amendements. Je précise que j'ai déclaré irrecevable un amendement de M. Ruffin, l'amendement CE12, qui ne présentait pas de lien, même indirect, avec le texte déposé, conformément à l'article 45 de la Constitution. Vous aurez tous noté que le Conseil constitutionnel est de plus en plus à cheval sur les cavaliers, si je peux me permettre cette expression elle aussi un peu cavalière... Nous devons rester en phase avec l'objet des propositions et projets de loi que nous discutons.

Monsieur le rapporteur, vous avez la parole.

M. Christophe Naegelen. Le démarchage téléphonique et les appels frauduleux sont un sujet important. M. Pierre Cordier avait déposé une proposition de loi au mois de mars et j'en ai déposé une similaire au mois d'avril. Ces deux propositions reprenaient celle qui avait été déposée en 2011 par M. Jacques Mézard, à l'époque sénateur et concernaient principalement l'*opt-in*.

Le but du texte que je vous sou mets aujourd'hui est un peu différent : il s'agit d'aller plus loin. Après l'examen de la proposition de loi de M. Cordier, nous avons continué à travailler et à poursuivre les auditions ; nous avons, par ailleurs, été entendus par le CNC. C'est ainsi que nous nous sommes rendu compte de deux choses.

Tout d'abord, l'*opt-in* (l'obligation de consentement préalable avant le démarchage) n'est pas la réponse adéquate, notamment par rapport aux emplois de ce secteur d'activité. On évalue à quelque 56 000 équivalents temps plein (ETP) le nombre d'emplois directs de personnes travaillant dans des centres d'appel en France ; si l'on inclut les emplois indirects et induits, le chiffre atteint 280 000 personnes. L'emploi étant l'une de nos priorités, il est important de le sauvegarder ; c'est pourquoi l'*opt-out* est privilégié à l'*opt-in*.

Ensuite, il est essentiel de sécuriser le plus possible le consommateur. Cela passe notamment par un audit du service rendu par Bloctel, pour voir s'il fonctionne bien ; c'est l'objet de l'article 2.

L'UFC-Que Choisir a conduit en 2017 une étude montrant que la majorité des personnes interrogées estiment le démarchage téléphonique non seulement agaçant, mais en recrudescence. Au-delà de la gêne qui en résulte, il n'est pas rare de constater une véritable pression à l'achat, voire des abus de faiblesse, notamment envers des publics vulnérables comme les adolescents et les personnes âgées.

Vous avez, Monsieur le président, parlé de trois articles communs aux deux propositions de loi. Dans la mesure où je présenterai un amendement modifiant l'article 1^{er}, il n'y aura donc en réalité que deux articles communs, les articles 3 et 4 relatifs aux sanctions. On peut toujours discuter des montants à quelques euros près mais je ne voyais pas l'intérêt de revenir sur les sanctions proposées : en, revanche, il était important de simplifier le message d'annonce délivré par le démarcheur au moment où il appelle le consommateur.

L'article 5 redéfinit la relation contractuelle préexistante autorisant le démarchage, car le vide juridique actuel peut mettre des entreprises en danger. Sans article de loi précis, les entreprises, qui peuvent se faire contrôler, risquent des amendes importantes et surtout laissées à l'appréciation de l'administration de contrôle ; une définition claire et précise permettra de ne plus laisser de place à l'interprétation.

L'article 6 sera l'objet de nombreux amendements afin de tenir compte des auditions que nous avons conduites. Il s'agit de responsabiliser tous les acteurs de la chaîne, parmi lesquels les opérateurs téléphoniques. On parle toujours du démarchage, mais le terme est un peu galvaudé : il faut savoir que 28 à 40 % des appels intempestifs faisant l'objet de signalements des consommateurs ne relèvent pas du démarchage, mais de l'appel frauduleux. Le recours à l'*opt-in* ne réglerait donc en rien le problème de ces appels frauduleux et n'a d'effet que sur les démarcheurs vertueux : ceux qui travaillent aujourd'hui dans l'illégalité continueraient de le faire, même avec l'*opt-in*. Sans parler du risque de voir des emplois quitter la France pour des pays étrangers où la réglementation est moins contraignante. L'*opt-in* n'est donc vraiment pas la bonne solution.

Le but de cet article 6 est donc de responsabiliser les opérateurs. Ceux-ci auront désormais la possibilité, sitôt qu'ils reçoivent des signalements, de suspendre l'accès au numéro utilisé par l'éditeur. Il y a quelques années, l'entreprise Viva Multimedia se fit couper sa ligne par son opérateur, Colt, filiale de SFR, celui-ci considérant qu'elle était utilisée pour des appels illégaux. Viva Multimedia porta plainte et le tribunal de commerce lui donna raison : Colt fut obligé de rétablir la ligne. Les préjudices ont continué et ce n'est que quelques mois plus tard que l'on s'est rendu compte que ce que faisait Viva Multimedia était, en effet, illégal. L'entreprise a été liquidée, mais après avoir réalisé entre-temps 38 millions de chiffre d'affaires en trois ans... Si l'opérateur avait eu, à l'époque, un texte de loi sur lequel s'appuyer, le jugement du tribunal aurait sans doute été différent. C'est un exemple parmi d'autres. L'article 6 constitue, à cet égard, une véritable avancée par rapport aux textes précédents, en permettant de lutter contre des appels frauduleux.

J'ai déposé plusieurs amendements portant articles additionnels après l'article 6 dont le but est de sécuriser l'opérateur. Celui-ci pourra, je l'ai dit, couper la ligne dès lors qu'il aura reçu des signalements suffisants ; mais il y sera systématiquement tenu dès l'instant où lui aura été transmise une injonction administrative de la part de la direction générale de la

concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui aura constaté le comportement déloyal d'un fournisseur de produit ou de service à valeur ajoutée.

Dès lors que l'opérateur est tenu de le faire, il faut bien sûr prévoir des sanctions au cas où il ne ferait rien ; et surtout, il devra rembourser les consommateurs. C'est là aussi une avancée car nous le responsabilisons : s'il ne coupe pas la ligne, c'est lui qui devra rembourser toutes les sommes prélevées aux consommateurs.

Je souligne l'importance du CNC et je salue le travail de tous les députés qui, depuis le début, se sont attachés à travailler sur cette question : M. Pierre Cordier avec sa proposition de loi, Mme Annaïg Le Meur et M. Nicolas Démoulin qui ont été auditionnés comme moi par le CNC et avec lesquels la majorité des auditions ont été conduites. Car le démarchage téléphonique et la lutte contre les appels frauduleux sont des sujets qui doivent être travaillés par tout le monde, et non par un seul député ou un seul groupe parlementaire.

La présente proposition de loi a pour ambition d'être à la fois juste et protectrice : juste car, tout en défendant les consommateurs, elle cherche à préserver l'emploi en France ; protectrice pour nos concitoyens, en ce qu'elle permet de lutter tout à la fois contre les nuisances et les fraudes. Il s'agit de mettre fin à une double forme d'illégalité que constituent, d'une part, le fait d'exercer une pression à l'achat sur les personnes vulnérables et, d'autre part, l'incitation à l'appel de numéros surtaxés. Je ne doute pas que nos débats seront constructifs et permettront d'aller encore plus loin.

M. Roland Lescure. Nous en venons aux interventions des orateurs des groupes.

Mme Annaïg Le Meur. Je tiens tout d'abord à saluer le travail commun accompli ces derniers mois, notamment avec M. Nicolas Démoulin, après l'examen de la proposition de loi de notre collègue Pierre Cordier. Depuis le mois de juin, en effet, près de vingt auditions ont été conduites, en plus des réunions à Bercy. C'est aussi le fruit du travail de coconstruction mené à bien avec notre rapporteur, M. Christophe Naegelen.

Les appels à domicile intempestifs représentent une véritable intrusion dans la vie privée et familiale qui nourrit l'exaspération des Français. Je suis sûre que, parmi nous, chacun aurait une anecdote ou un exemple précis d'appel non désiré reçu tard le soir ou au cours des repas. Ces types d'appels peuvent même arriver plusieurs fois par jour, voire, dans les cas les plus graves, se muer en véritable harcèlement téléphonique.

Ces nuisances sont en partie dues à un double phénomène.

D'une part, nous avons des entreprises qui font de la prospection commerciale par téléphone ; c'est leur droit de chercher à vendre leurs produits, dès lors qu'elles respectent les règles en vigueur, et le droit de chacun de préserver son intimité. Le dispositif Bloctel, créé par la loi dite « Hamon » du 17 mars 2014, avait pour but d'encadrer ce type de démarchage. L'objectif était de permettre aux personnes qui ne souhaitent pas être démarchées de s'inscrire sur une liste d'opposition. Or, bon nombre d'entreprises ne sont toujours pas inscrites sur le registre Bloctel, et certaines obéissent à une déontologie pour le moins douteuse. Ce sont ces entreprises que la présente proposition de loi souhaite sanctionner.

D'autre part, un phénomène inquiétant n'a cessé de prendre de l'ampleur ces dernières années au point de représenter la majorité des appels indésirables : je veux parler des escroqueries et arnaques aux numéros surtaxés, perpétrées par des individus opérant bien

souvent depuis l'étranger. Autrement appelés *ping calls*, ces appels décrochés-raccrochés incitent le destinataire à rappeler un numéro surtaxé possédé par l'éditeur frauduleux.

Ces appels intempestifs touchent l'ensemble des Français, mais nuisent surtout aux personnes les plus fragiles, celles qui méconnaissent l'usage des nouvelles technologies, des règles de la consommation ou qui ont parfois tout simplement du mal à refuser la proposition d'un démarcheur insistant. Ce sont ces publics que le groupe La République en Marche souhaite protéger.

La présente proposition de loi prévoit un élargissement suivant deux axes : l'encadrement des pratiques du démarchage téléphonique et la lutte contre les appels frauduleux aux numéros surtaxés. Je souscris à l'ambition de ce texte. Je sais que des collègues ici présents souhaitent introduire l'*opt-in* dans les relations commerciales, voire interdire purement et simplement le démarchage téléphonique. Ce n'est pas l'objet du texte de ce jour et cela ne semble pas opportun. Mieux vaut s'appuyer sur l'existant pour protéger le consommateur. Les dispositifs tels que Bloctel sont largement perfectibles ; il convient donc de renforcer les sanctions contre les entreprises qui ne respectent pas les obligations qui leur incombent.

Je suis également favorable à la création d'un audit de la délégation de service public attribuée à la société Oposetel, délégataire du service Bloctel.

Enfin, nous défendrons un amendement visant à étendre les sanctions aux professionnels qui ne filtrent pas les données téléphoniques de leurs fichiers en excluant les numéros des personnes inscrites sur Bloctel.

L'autre partie du texte vise à mieux lutter contre les arnaques aux numéros surtaxés organisées par des éditeurs frauduleux. Il s'agit de créer un cadre juridique solide afin que les opérateurs de téléphonie puissent suspendre les lignes téléphoniques dès lors qu'ils reçoivent des signalements de comportement frauduleux. Les sommes dues à l'éditeur de services à valeur ajoutée (SVA) frauduleux seront également reversées aux consommateurs. Nous soutiendrons ces dispositions qui doivent permettre de stopper l'arnaque dès lors qu'elle est connue.

Après en avoir discuté avec notre rapporteur, je reste très réservée sur certaines propositions qu'il souhaite introduire : ainsi la suppression des dérogations accordées aux instituts de sondage et aux éditeurs de journaux, ou la définition du lien contractuel entre une entreprise et la personne démarchée. Je propose que nous les retravaillions ensemble, comme nous l'avons fait depuis le début, en vue de la séance.

Pour le reste, le groupe La République en Marche soutient cette proposition de loi.

M. Pierre Cordier. J'avais effectivement eu l'occasion d'évoquer ce sujet il y a quelques semaines, à la suite des sollicitations de nos concitoyens qui sont plus qu'agacés par ces démarchages téléphoniques le matin de bonne heure, à midi, la journée, le soir, à de nombreuses reprises. L'objectif de la proposition de loi déposée par le groupe Les Républicains (LR) et défendue par moi-même était de limiter ces effets sur nos concitoyens.

Avant toute chose, je pose la question : comment régler ce problème sans que nos concitoyens donnent leur accord pour être démarchés téléphoniquement ? Nous pouvons

disserter des heures ou des jours sur la question, la solution doit nécessairement passer par le consentement des consommateurs. Il peut se trouver, nous l'avons constaté lors de l'examen de notre proposition de loi, des citoyens qui sont d'accord pour être démarchés, que cela ne dérange pas et qui sont au contraire contents de recevoir des propositions commerciales qu'ils jugent intéressantes. Ils sont peu nombreux, mais il y en a. Comment régler le problème sans demander le consentement des consommateurs, autrement dit sans passer par l'*opt-in* ?

La question de l'emploi dans les centres d'appel, évoquée par M. Naegelen, se pose, bien sûr, mais rappelons ce que disait à ce propos M. Jacques Mézard au Sénat : « Il ne s'agit pas de faire le procès systématique des centres d'appel. En effet, pour dire les choses telles qu'elles sont, la plupart de ces centres d'appel fonctionnent depuis le Maroc, l'Inde ou ailleurs ; les 110 000 emplois en suspens constituent donc, là encore, une fumisterie ».

J'avais été très déçu de la manière dont les choses ont été abordées dans l'hémicycle, le Gouvernement déposant des amendements de dernière minute pour supprimer des articles. J'ai trouvé cette démarche quelque peu cavalière. Au bout du compte, il ne restait plus que trois articles dans la proposition de loi que j'avais déposée. Ces articles sont repris dans la proposition de loi de M. Naegelen, puisque son article 1^{er} correspond à mon article 2, tel qu'il a été adopté, son article 3 à mon article 6, adopté, et son article 4 à mon article 7.

Mme Delphine Gény-Stephann, qui était encore ministre, souhaitait créer – encore et toujours – une commission pour discuter. Nous nous étions retrouvés au ministère avec quelques députés ; je ne sais si d'autres réunions ont été organisées depuis lors. Cela se passait le vendredi après-midi et j'avais indiqué à la haute fonctionnaire responsable que ce n'était pas le meilleur jour... Je n'ai pas été réinvité et je ne sais si ces travaux se sont poursuivis. M. Naegelen me fait signe que non : cette commission n'a donc finalement même pas vu le jour. C'est assez décevant.

Je reste sur mes positions et je présenterai plusieurs amendements dans la discussion.

Mme Aude Luquet. À travers cette proposition de loi, en lien avec celle qui a été présentée par nos collègues LR, nous démontrons notre volonté d'agir sur un sujet qui préoccupe nombre de nos concitoyens – neuf Français sur dix se disent excédés par la répétition d'appels non sollicités – en y apportant une réponse qui soit à la hauteur des désagréments subis.

La prospection commerciale peut être perçue et vécue comme une démarche intrusive par les personnes sollicitées. Nous accueillons donc avec intérêt cette seconde proposition de loi, qui part d'un constat simple : si la législation permet au consommateur de disposer d'un droit d'opposition grâce au dispositif Bloctel voté dans la loi Hamon, nombre d'entreprises peu scrupuleuses ne respectent pas le droit existant et font que Bloctel est à ce jour un échec. Force est de constater, en effet, que ce dispositif n'apparaît pas satisfaisant, comme le démontre le nombre conséquent de consommateurs qui continuent d'être harcelés par des appels non sollicités. Ce démarchage devient un véritable fléau pour les consommateurs, notamment les plus fragiles, plus prompts à céder à des pratiques trompeuses ou à un harcèlement téléphonique, qui relèvent de l'abus de faiblesse.

Il appartient donc au législateur de renforcer la protection des consommateurs face aux dérives constatées. Pour ce faire, notre action doit reposer sur deux piliers : le renforcement des obligations des entreprises et le durcissement des sanctions. Car on peut

ajouter toutes les obligations que l'on veut, si les sanctions ne sont pas dissuasives, les résultats ne seront pas au rendez-vous.

Au-delà des nouvelles obligations imposées aux professionnels, cette proposition de loi impose la réalisation d'un audit de la société Opposetel, délégataire du service Bloctel. Cet article nous paraît intéressant pour permettre l'identification d'éventuels freins ou carences dans le dispositif. En effet, depuis son lancement en juin 2016, sur les trois millions de personnes inscrites sur la liste Bloctel, un tiers a procédé à des réclamations à la suite de la persistance de ces appels incessants. Deux ans après, force est de constater que cette plateforme n'a pas donné les résultats attendus.

Nous avons toutefois une réserve sur l'article 6 qui vise à lutter contre les appels frauduleux à l'aide de numéros surtaxés. Je souhaiterais vous entendre, Monsieur le rapporteur, sur sa mise en œuvre dans la pratique.

La réponse au démarchage abusif ou frauduleux doit passer, je l'ai dit, par un durcissement des sanctions. C'est l'objet des articles 3 et 4 du texte, qui les augmentent significativement. Je me réjouis d'ailleurs que l'article 4 ait été intégré dans votre proposition de loi puisque je l'avais moi-même déposé et fait voter sous la forme d'un amendement au mois de juin, dans la proposition de loi de nos collègues Les Républicains.

Dans le prolongement de ces articles et dans un souci d'harmonisation, le groupe Mouvement démocrate et apparentés et apparentés défendra deux amendements visant à renforcer les sanctions pour les professionnels abusant de l'usage de numéros masqués et pour ceux qui ne respecteraient pas les obligations prévues à l'article L. 221-16 du code de la consommation, en cohérence avec l'article 1^{er} de la proposition de loi.

En conclusion, dans une volonté partagée de lutter plus efficacement contre le démarchage téléphonique abusif et les appels frauduleux, le groupe Mouvement démocrate et apparentés se prononcera en faveur de cette proposition de loi.

M. Thierry Benoit. Le groupe UDI, Agir et Indépendants soutient naturellement cette proposition de loi de M. Naegelen.

Grâce à ces journées d'initiative parlementaire qui permettent aux formations politiques de présenter des propositions de loi, le député est dans son rôle et dans son cœur de métier : la proposition de loi déposée par notre collègue Christophe Naegelen touche très directement au quotidien de nos concitoyens.

Je comprends la remarque de M. Pierre Cordier. J'étais le porte-parole de mon groupe quand il a défendu son texte. Le cœur des deux textes est similaire : il s'agit de lutter contre ce que certains appellent de l'agacement, d'autres du harcèlement, et qui peut parfois aller jusqu'à la fraude ou l'escroquerie : car si le démarchage ne vise souvent qu'à prendre des rendez-vous ou à sonder les gens, il peut s'agir de vendre des services ou des biens alors que l'interlocuteur n'est pas toujours armé, au téléphone, pour refuser une offre frauduleuse.

Cette proposition de loi a le mérite de pointer l'ensemble des responsabilités des différents acteurs : les sociétés qui démarchent, les opérateurs, mais également l'utilisateur lui-même, auquel il appartient de faire preuve de vigilance. Elle rappelle la nécessaire transparence, accroît les contrôles et prévoit, ce qui me paraît déterminant, une aggravation des sanctions. Si nous voulons dissuader les auteurs de ces actes frauduleux, le seul moyen est

d'alourdir sévèrement les sanctions, et la proposition de loi présente à cet égard un réel intérêt. C'est le cas également pour les fraudes aux numéros surtaxés.

Personne n'oublie que, dans ce sujet, c'est surtout le téléphone fixe qui est concerné, et, par le fait, des femmes et des hommes qui restent beaucoup à la maison. Pour ce qui me concerne, je ne suis pas très sollicité : il y a longtemps que je n'utilise plus mon téléphone fixe à la maison, et surtout, je ne suis jamais à la maison... Mais les personnes retraitées qui avancent en âge sont plus souvent chez elles et donc plus souvent sollicitées. Ce sont surtout ces publics que vise cette proposition.

Transparence, responsabilité, sanction, encadrement des pratiques sont les buts de cette proposition de loi, que je soutiendrai au nom du groupe UDI, Agir et Indépendants. J'adresse tous mes compliments à M. Christophe Naegelen, mais je ne saurais oublier que notre collègue Pierre Cordier a également beaucoup travaillé sur le sujet, comme M. Jacques Mézard auparavant. Cela montre que c'est un sujet transcourant, un vrai sujet du quotidien.

M. François Ruffin. Pour ma part, je n'ai plus de ligne fixe : je l'ai supprimée parce que tous les jours, tous les midis, tous les soirs, je recevais des appels pour me vendre des portes, des fenêtres, des cuisines, des casseroles, des cheminées, des caisses de vin de Bourgogne, des abonnements téléphoniques, des abonnements télé, des abonnements internet, des chaussettes triple épaisseur, des doudounes auto-chauffées, des brosses à dents électriques, des peignes magiques et des trèfles à quatre feuilles... Au bout du fil, il y avait une voix, parfois une voix d'ici, parfois une voix aux rondeurs africaines, parfois même la voix métallique d'un robot. Le plus souvent, à peine le combiné décroché, je raccrochais. Je me sentais harcelé dans mon intimité, agressé dans ma tranquillité, et j'agressais à mon tour : au mieux, je dégainais un poli « non merci » et le plus souvent un « virez-moi de vos listes, arrêtez de m'emmerder ! », tout en éprouvant immédiatement du remords, parce que je connais l'envers et l'enfer du décor.

Au début des années 2000, beaucoup de centres d'appel se sont installés dans ma ville, Amiens, où le mètre carré de bureaux était moins coûteux et la main-d'œuvre picarde moins chère qu'à Paris. Les élus d'alors nous ont vendu ces centres d'appel comme les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Nous étions la « SiliSomme Valley » et une banderole était déployée devant la gare : « Bill Gates serait fier de nous ».

Quand je suis allé rencontrer les salariés de ces centres d'appel qui se sont installés à Amiens, j'ai découvert des OS du combiné. C'est le taylorisme des *Temps modernes* avec des Charlot en version service. Je vous lis quelques témoignages :

« T'as cinquante secondes, point. Si tu dépasses la minute, t'es mal. À peine tu raccroches, hop, deux secondes plus tard, nouvel appel : tu décroches, tu saisis le nom, le prénom et la ville sur ton clavier, tu files l'info, tu raccroches. Nouvel appel : tu décroches et ainsi de suite ». Sans oublier la dictature d'un *reporting* quotidien – à vrai dire heure par heure – individuel et par *pool*, des chiffres qui s'affichent en permanence sur les écrans des chefs d'équipe. Lors de la préparation de ma proposition de loi sur le *burn-out*, j'ai interrogé un certain nombre de salariés de ces centres d'appel : ils m'ont raconté leur vie : un très fort *turnover*, beaucoup de mal-être, des crises de larmes, et j'en passe.

Alors que faire, à la fois pour les clients ainsi démarchés au bout du fil et pour les salariés de ces centres d'appel ? Monsieur le rapporteur, cela ne vous surprendra pas de ma part si je vous dis que votre proposition de loi ne va pas assez loin. Je la trouve

emberlificotée, vachement techno. Je pense que les gens ne vont pas piger quelle démarche il faut faire pour s'extraire du démarchage. L'*opt-out*, le système Bloctel, tout cela ne paraît pas à la hauteur. Que faire ? On trouvera peut-être dans ce pays quelques personnes qui souhaitent vraiment qu'on leur vende une cuisine au moment où, eux, sont dans la leur, mais je pense qu'ils sont rares. Il faut purement et simplement interdire le démarchage téléphonique, interdire ce qu'on appelle dans les centres d'appel les appels sortants. C'est un métier nuisible où les salariés sont là pour essayer les injures toute la journée, ce qui n'est quand même pas agréable.

Et les emplois, me direz-vous ? Faites des appels entrants un vrai service. Il faut que la majorité et le Gouvernement se penchent sur cette question. Cela permettrait aux gens qui téléphonent chez Engie parce qu'ils ont un problème avec leur facture de gaz d'avoir rapidement au bout du fil quelqu'un qui connaît le dossier, quelqu'un qui peut le suivre du début à la fin, et éventuellement quelqu'un à proximité. Actuellement, ils n'ont personne au bout du fil puisque Engie a décidé de délocaliser sa plateforme. Je le répète, faites des appels entrants un vrai service, avec des temps de pause pour les salariés : c'est ainsi que vous créerez des emplois, et des emplois de qualité. Voilà un vrai projet pour la relation clients : relocaliser, ne plus sous-traiter, ne plus maltraiter.

M. Sébastien Jumel. En écoutant François Ruffin, j'ai pensé à la chanson de Boris Vian, *La Complainte du Progrès* :

« Autrefois pour faire sa cour
« On parlait d'amour
« Pour mieux prouver son ardeur
« On offrait son cœur
« Aujourd'hui, c'est plus pareil
« Ça change, ça change
« Pour séduire le cher ange
« On lui glisse à l'oreille :

« Ah, Gudule ! Viens m'embrasser et je te donnerai...

« Un frigidaire, un atomixer, un canon à patates, un repasse-limaces... » (*Sourires.*) La liste de François Ruffin, au bout du compte.

Vous êtes tranquilles chez vous, en famille, au repos – tant que le travail n'est pas généralisé le dimanche – et on vous emmerde au téléphone dans le seul but finalement de réaliser des ventes frauduleuses, en tout cas de généraliser les abus de faiblesse. J'ai en tête ce chiffre de 40 000 personnes âgées vulnérables, fragiles, victimes chaque année d'abus de faiblesse. Il serait urgent qu'un texte de loi se préoccupe de cette situation.

La proposition de loi de notre collègue Christophe Naegelen va dans le bon sens : on consolide le dispositif Bloctel, cela ne mange pas de pain. Elle prévoit en effet que l'existence du service Bloctel doit être rappelée au consommateur au début de la conversation. Par ailleurs, il est proposé de réaliser un audit de Bloctel afin d'en relever les dysfonctionnements. Ayez en tête, chers collègues, le fait que le gérant d'Opposetel, M. Éric Huignard, est très actif dans les mouvements patronaux. On me dit même qu'il défend les intérêts de la filière du *data*, du digital, que c'est un des représentants éminents du capitalisme de connivence ; autant dire que la délégation de service public confiée à une entreprise qui a le monopole de gestion du dispositif Bloctel, très onéreux et finalement peu efficace, mériterait un contrôle approfondi.

Notre collègue propose enfin de sécuriser les entreprises qui appellent leurs clients et de préciser dans la loi la nature de leurs relations contractuelles. Pourquoi pas ?

M. François Ruffin a indiqué, à juste titre, que les centres d'appel, présentés dans chaque territoire comme le nouvel eldorado de l'économie réelle, n'étaient en fait que des représentants de l'économie virtuelle animés d'un seul souci : aller à la chasse aux subventions dans chaque territoire, et déménager une fois celles-ci chopées... Sans parler de l'esclavage moderne que cela représente pour les salariés, précarisés, pressurés et en situation de mal-être professionnel permanent.

En résumé, c'est un texte de loi qui ne mange pas de pain, moins ambitieux que celui qui avait été présenté en début d'année. Il n'intègre pas les abus de faiblesse et la maltraitance financière et il ne propose pas l'*opt-in*, qui constituait pourtant le cœur de la démarche du texte précédent. Cela dit, tout ce qui va dans le bon sens, même quand c'est insuffisant, mérite d'être accompagné. C'est la raison pour laquelle nous voterons cette proposition de loi.

Ce serait, du reste, une bonne chose qu'une proposition de loi émanant d'un groupe de l'opposition, d'un député qui a travaillé, puisse faire l'objet d'un examen sans sectarisme, sans ostracisme ni présupposé, et que cette approche puisse faire jurisprudence dans le nouveau monde. Et cela vaut pour cette proposition de loi comme pour d'autres : je vous rappelle que, l'an dernier, des propositions pourtant très percutantes, touchant au *burn-out* ou encore à la lutte contre les marchands de sommeil avaient été présentées par le groupe Communiste ; or, on nous a renvoyés dans nos quarante mètres sans même en avoir lu la première ligne... J'espère que ce nouvel élan fera des petits.

M. le président Roland Lescure. C'est le but. Et puisque vous parlez d'élan, je vous rappelle que la proposition de loi sur les marchands de sommeil qui avait été examinée en détail ici même a vu un certain nombre de ses dispositions retenues dans le cadre de la loi ELAN, la loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique... Je pense que, dans cette commission tout au moins, nous avons toujours eu à cœur d'examiner les propositions de loi, d'où qu'elles viennent, avec l'honneur et le travail dus à leur rang.

M. Dominique Potier. À mon tour, je m'associe aux félicitations qui ont été adressées au rapporteur pour son travail pragmatique et efficient, même si l'on ne va jamais assez loin sur ces sujets. Aussi le groupe Socialiste soutiendra-t-il cette proposition de loi qui devrait faire l'objet d'un vote unanime, comme cela a été le cas pour le texte présenté la semaine dernière par le groupe MODEM sur la protection des activités agricoles et des cultures marines en zone littorale. Je souligne qu'une proposition de loi du groupe Socialiste avait été acceptée...

M. le président Roland Lescure. Monsieur Potier, permettez-moi de vous interrompre quelques instants.

Mes chers collègues, il y a depuis ce matin un bruit de fond constant. Monsieur Di Filippo, je ne souhaitais nommer personne, mais ce bruit vient plutôt de votre côté. Je voudrais donc que vous écoutiez avec respect...

M. Fabien Di Filippo. Religieusement !

M. le président Roland Lescure.... sans religion, les orateurs.

Monsieur Potier, vous pouvez poursuivre.

M. Dominique Potier. Une proposition de loi, disais-je, très pragmatique du groupe Socialiste sur les outre-mer et le foncier, portée par M. Serge Letchimy, a également été acceptée. Ces propositions de loi pragmatiques, consensuelles, qui font avancer les choses et qui redonnent confiance aux groupes d'opposition sont de bonnes nouvelles et le signe d'une ouverture d'esprit. Cela honore notre travail parlementaire.

Je tiens à remercier M. François Ruffin pour avoir souligné la mauvaise conscience qui nous habite autour des deux victimes : la personne interpellée par un coup de fil intempestif, mais également le salarié à l'autre bout du fil, qui a rarement choisi ce travail. Il s'agit donc de rétablir ces deux victimes dans leur dignité en instaurant de nouvelles règles de droit et de sanction telles que vous les proposez, Monsieur le rapporteur.

Votre proposition de loi m'amène à évoquer un champ encore peu exploré : celui de la civilité sur internet avec les questions d'anonymat, de harcèlement et de responsabilité, et celles à caractère commercial. Je ne me sens pas compétent dans ce domaine, mais si certains se sentent une vocation pour aborder ce sujet, je les invite à s'en emparer. Cela permettrait de progresser sur ce point. Outre la question des appels téléphoniques, celle de la gestion des médias et multimédias peut devenir extrêmement agressive pour nos concitoyens.

Le présent texte vient renforcer un dispositif initié par M. Benoît Hamon par la loi de 2014 relative à la consommation qui allait dans le sens d'une meilleure régulation de l'économie de marché et du respect des consommateurs. À l'époque, ce projet de loi, dont j'avais été le rapporteur, avait fait réagir les lobbies de la vente par correspondance qui s'étaient évertués à en limiter la portée. Je suis heureux, et j'ai plaisir à le souligner, que, cette fois encore, on ne cède pas à ce genre de pressions et que l'on s'inscrive dans l'économie du futur, respectueuse des droits des personnes.

Remarquons que la loi dite « Hamon » contenait des dispositions qui venaient renforcer celles des lois dites « Lagarde » successives sur la protection contre le crédit *revolving* et le droit des consommateurs. En 2019, une directive européenne fera l'objet d'un examen législatif dans le cadre d'un texte présenté par Mme Loiseau. Or cette directive européenne revient largement sur les protections que nous avons alors apportées aux consommateurs face aux dangers du crédit *revolving*. J'espère que nous ferons preuve de la même vigilance et de la même unanimité qu'aujourd'hui pour protéger les plus faibles face aux plus forts et que nous serons du côté du droit des personnes les plus fragiles.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je remercie tous les orateurs pour leurs différentes remarques.

Monsieur Cordier, si vous m'aviez écouté religieusement, vous sauriez que ma proposition de loi comporte deux articles communs à la vôtre qui concernent les sanctions. Si j'avais modifié le montant des sanctions, on m'aurait reproché de l'avoir fait dans le seul but de me distinguer de votre texte. J'ai estimé que les sanctions qui avaient été prévues dans votre proposition de loi étaient justes ; je les ai donc reprises. C'était aussi une manière de rendre hommage au travail que vous aviez réalisé.

M. Pierre Cordier. C'est joliment dit !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Mais à l'exception des sanctions, tout le reste est différent.

M. Pierre Cordier. Non !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Si. 50 % de notre proposition de loi a trait au démarchage. En la matière, vous étiez dans l'*opt-in*, et nous dans l'*opt-out*.

M. Pierre Cordier. On est d'accord !

M. Nicolas Démoulin. C'est un peu l'essentiel !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Quant aux 50 % restant, ils concernent les appels frauduleux, dont vous ne parliez pas dans votre proposition de loi. L'article 6 prévoit des mesures contre ces appels frauduleux.

M. Pierre Cordier. Grâce à un amendement de notre collègue Démoulin de La République en Marche.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Pendant les auditions, nous nous sommes aperçus qu'entre un quart et la moitié des appels qu'on appelle des démarchages téléphoniques sont, en fait, des appels frauduleux. Le problème, c'est que le terme de démarchage est un peu galvaudé. Les gens disent qu'ils sont embêtés par du démarchage – M. Ruffin et M. Jumel ont joliment décrit ces situations en utilisant des mots qui leur sont propres : mais est-ce véritablement du démarchage ?

Premier type de démarchage : un robot qui fait sonner un téléphone, donc qui embête les gens qui sont chez eux, dans le seul but de vérifier si la ligne existe et de constituer un fichier de données que l'on revend. J'ai déposé un amendement qui vise à interdire ce genre de pratiques.

Deuxième type de démarchage : le démarchage téléphonique légal, fait par des entreprises vertueuses...

M. Richard Ramos. Qui ont pignon sur rue !

M. Christophe Naegelen, rapporteur.... inscrites sur Bloctel et qui démarchent selon les règles qui leur sont imposées par le système Bloctel et par la loi.

Troisième type de démarchage : celui des entreprises qui ne se sont pas inscrites sur Bloctel qui, tablant sur le fait que les sanctions sont plutôt légères, prennent le risque de faire du démarchage intempestif et d'embêter les gens. Les articles 3 et 4 prévoient des sanctions plus lourdes, ce qui permettra, je l'espère, de les « menacer » un peu plus afin de les dissuader.

Quatrième type de démarchage enfin : les appels purement et simplement frauduleux.

Ces quatre types d'appels résument ce que, parfois abusivement, on considère comme du démarchage. C'est pour cela que la sémantique est importante : le terme est souvent galvaudé. Le démarchage intempestif, ce n'est pas uniquement le vendeur de cuisines ou de toute votre liste à la Prévert...

M. Sébastien Jumel. De canons à patates !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il y a aussi ces robots et ces entreprises frauduleuses, mais également des démarcheurs vertueux que l'on doit protéger.

M. Jumel et M. Ruffin ont parlé des centres d'appel et des conditions de travail qui y règnent, ce que je peux entendre et comprendre. Mais les statistiques montrent que 50 % des personnes travaillant dans des centres d'appel ont un niveau bac + 2 ; et le démarchage téléphonique est loin d'être uniquement le fait des centres d'appel : ce sont aussi beaucoup de très petites entreprises (TPE) et de petites et moyennes entreprises (PME), où les conditions de travail ne sont pas celles que vous avez pu décrire. Il faut aussi penser à elles, parce que ce démarchage vertueux engendre du chiffre d'affaires qui permet de sécuriser l'emploi.

Monsieur Cordier, je veux bien écouter tout ce qu'on veut, mais ce serait bien la première fois que je vous verrais être d'accord avec l'ancien ministre Jacques Mézard sur les centres d'appel...

M. Pierre Cordier. Ne jugez pas ma position sur ce qu'a dit Jacques Mézard ! Cela n'a rien à voir !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Mais à un moment donné, c'est de la pure démagogie et de la pure mauvaise foi.

M. Pierre Cordier. Je trouve vos propos un peu déplacés et peu conformes à l'ambiance habituelle de cette commission !

M. le président Roland Lescure. Monsieur le rapporteur, répondez aux questions des orateurs !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Vous avez dit, *grosso modo*, que ma proposition de loi ne résolvait rien et qu'elle reprenait trois articles de la vôtre. Ce n'est pas du tout le cas. Nous aurons l'occasion d'y revenir.

Madame Luquet, l'article 6 est capital, c'est la pierre angulaire de cette proposition de loi. Il concerne les appels frauduleux tandis que les autres articles prennent en compte le démarchage téléphonique. Tout à l'heure, j'en ai cité un exemple flagrant, celui de l'entreprise Viva Multimedia et de l'opérateur Colt. Si on n'intègre pas les opérateurs, si on ne sécurise pas le travail des opérateurs, on ne pourra pas mettre un terme à ces agissements frauduleux qui représentent, je le répète, entre 28 et 40 % des signalements d'appels intempestifs. Ce qui est paradoxal, c'est que les opérateurs eux-mêmes le demandent : nous leur donnons des règles pour les sécuriser, tout en prévoyant des sanctions pour ceux qui ne les respecteraient pas. N'oublions pas que, au-delà des quatre gros opérateurs dont on parle toujours, il y en a, au total, 120, plus ou moins vertueux. Si l'on ne fixe pas des sanctions, les gros opérateurs auront tendance à couper la ligne, parce qu'ils sont davantage sous le feu des projecteurs. Mais, du coup, les éditeurs illégaux se tourneront vers les plus petits opérateurs qui estimeront que le jeu en vaut la chandelle : n'oublions pas que 25 % des recettes vont à l'opérateur. Il est donc nécessaire de sécuriser le dispositif en obligeant à couper la ligne s'il s'agit d'un appel frauduleux qui vise un public sensible. Voilà pourquoi, j'y insiste, cher collègue Thierry Benoit, l'article 6 est la pierre angulaire de la proposition de loi, même si bon nombre d'orateurs se sont davantage focalisés sur le démarchage proprement dit, qui n'est pas le seul objet de ma proposition de loi. La part des appels frauduleux est extrêmement importante.

Monsieur Potier, je vous remercie pour vos propos. Vous avez parfaitement raison : la possibilité de rester anonyme, sur les réseaux sociaux notamment, fait que l'on peut se permettre tout et n'importe quoi sur internet et déverser des flots de haine et d'injures. Il va vraiment falloir nous mettre à travailler là-dessus : il devient de plus en plus difficile d'expliquer à nos concitoyens qu'ils doivent se laisser insulter sans que l'État ne fasse rien.

M. Nicolas Démoulin. Le démarchage téléphonique et les appels frauduleux sont devenus une plaie pour nombre de nos concitoyens. La proposition de loi présentée par M. Cordier, dont nous avons longuement discuté, ne résolvait pas le problème. Je me réjouis du travail qui a été réalisé avec le rapporteur Christophe Naegelen, dans le cadre d'une niche réservée à un groupe de l'opposition, qui plus est, pour aboutir à des mesures efficaces. M. Jumel s'est déclaré plutôt satisfait de ce texte, et j'en suis ravi. Si cette proposition avait été soumise il y a six mois, elle aurait connu le même sort car elle répond à la problématique, ce qui n'était pas le cas de celle de M. Cordier qui s'était focalisée sur l'*opt-in* alors que ce n'est pas la solution au démarchage. C'est même l'inverse puisque les entreprises vertueuses ne passeront pas par l'*opt-in*, ce qui revient à favoriser les entreprises qui fraudent.

M. Pierre Cordier. N'importe quoi !

M. Nicolas Démoulin. Ce qui est important, c'est que la loi soit efficace, ce qui n'était pas le cas de la vôtre, Monsieur Cordier. D'ailleurs, vous aviez reconnu, lors de l'examen de votre texte, qu'il était perfectible.

M. Pierre Cordier. Cela ne veut pas dire qu'il n'était pas efficace !

M. Dino Cinieri. Je tiens à remercier notre collègue Pierre Cordier d'avoir été le premier à nous alerter en déposant une proposition de loi, que j'ai immédiatement cosignée, qui répondait à l'exaspération légitime de nos concitoyens et dont, Monsieur le rapporteur, vous vous êtes largement inspiré.

Il existe en effet un service appelé Bloctel, issu de la dernière loi de modernisation de l'économie. Mais force est de constater que ce service est totalement inefficace. Si vous tapez le mot « Bloctel » sur un moteur de recherche, vous tomberez sur des témoignages qui vont tous dans le même sens : « Ras-le-bol », « Harcèlement », « Insupportable ». Pas moins de 91 % des Français se déclarent plus qu'agacés par ces appels intempestifs.

Monsieur le rapporteur, je vous remercie d'avoir à nouveau permis ce débat dans le cadre de la niche du groupe UDI, Agir et Indépendants. Mais pourquoi n'allez-vous pas au bout de la démarche en proposant l'*opt-in* ? Le système Bloctel est une grande déception. C'est pourquoi nous voulons, sans plus attendre, réaffirmer le droit du consommateur à ne pas être dérangé en permanence à son domicile, dans son cadre familial. J'espère, chers collègues de la majorité, que vous cesserez de tergiverser et que vous adopterez nos amendements qui complètent cette proposition de loi, afin de garantir à nos concitoyens la sérénité à laquelle ils ont droit.

M. Julien Dive. Bien que l'on parle de téléphonie ou de numérique au cœur d'un sujet comme celui-ci, c'est bien d'humain qu'il s'agit, du consommateur qui en a ras le bol, qui est agacé de recevoir appel sur appel.

Comme M. François Ruffin, je me suis rendu dans un centre d'appel, à Chauny dans le département de l'Aisne, où j'ai pu échanger avec les gens qui y travaillent. Je me suis

même plié à l'exercice : je me suis assis derrière l'ordinateur et j'ai passé des appels téléphoniques. C'est vrai, ce n'est pas un métier aisé. Ce n'est pas agréable de se faire envoyer paître par le consommateur qui, à l'autre bout du fil, en a lui-même ras-le-bol. Il faut donc effectivement engager une réflexion sur le bien-être professionnel de ces opérateurs. Mais on a bien compris que ce n'était pas l'objet de cette proposition de loi, qui est de mieux encadrer le démarchage téléphonique. Il y a quelques mois, M. Pierre Cordier avait déjà travaillé sur cette question. À ceux qui disent que sa proposition de loi était perfectible, je réponds qu'il appartenait aussi à chaque parlementaire de l'amender pour la rendre meilleure. C'est bien la raison d'être du droit d'amendement, dont il nous appartient d'user en commission comme en séance publique.

Monsieur le rapporteur, je veux juste vous alerter sur un sujet qui est passé entre les mailles du filet de votre proposition de loi : celui des messageries vocales, tout aussi abusives pour les consommateurs.

M. Éric Straumann. Bien évidemment, ce texte va dans le bon sens, mais je suis convaincu que cela ne suffira pas. Nous sommes tous sollicités, essentiellement par des personnes âgées d'ailleurs, qui ont des lignes fixes dont les numéros de téléphone sont encore dans les annuaires. J'ai de la famille en Allemagne, et on m'a dit qu'ils ne sont jamais sollicités. Je sais que la réglementation y est très sévère : l'amende pour un appel non sollicité est de 50 000 euros. Ce genre de sanction a-t-il eu un impact sur l'économie des centres d'appel en Allemagne ? Regardons donc un peu ce qui se passe là-bas, parce que je suis sûr que le sujet va redevenir d'actualité ici dans quelques années, voire quelques mois.

M. Richard Ramos. Le texte que nous examinons aujourd'hui est une première réponse au problème du démarchage téléphonique, car les gens en ont vraiment ras-le-bol d'être dérangés ; mais il ne résout pas la question plus globale de la protection des consommateurs contre les messages non désirés qui apparaissent sur internet. Il faudra aller encore plus loin et légiférer sur ce point. Le téléphone, c'est l'outil d'autrefois ; aujourd'hui les gens qui vont sur internet doivent pouvoir bénéficier de la même protection. Ce que nous sommes en train de faire aujourd'hui n'est que le premier pas de ce qu'il faudra faire demain.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Monsieur Dive, on sait bien que les conditions de travail des opérateurs dans les centres d'appel ne sont peut-être pas toujours optimales. Vous soulevez, à juste titre, le problème des messageries vocales. J'ai déposé un amendement qui vise à interdire les robots qui font sonner un téléphone dans le seul but de vérifier si l'abonné est là et de revendre les fichiers ; n'hésitez pas à déposer à votre tour un amendement qui interdirait également les robots qui laissent des messages. Comme vous l'avez rappelé tout à l'heure, c'est notre rôle de législateur de le faire. Ces messageries sont souvent des appels frauduleux, et non du démarchage intempestif : on vous fait croire, par exemple, que c'est un message de votre banquier qui vous demande de le rappeler à tel numéro, en l'occurrence un numéro surtaxé. Cela relève non du démarchage téléphonique, mais des appels frauduleux, objet de l'article 6 qui prévoit de couper l'accès au numéro. Dans certains cas effectivement, ces appels sont émis par des machines ; en la matière, un amendement serait le bienvenu.

Monsieur Ramos, dans la continuité de ce que disait M. Potier à propos d'internet, nous allons effectivement devoir protéger nos concitoyens. Il suffit de visiter un site internet une seule fois pour que des publicités pour ce site vous rappellent cette visite et vous incitent à consommer. Il faudra travailler à cette problématique.

M. le président Roland Lescure. Nous en venons à l'examen des articles de la proposition de loi.

Article 1^{er} (art. L. 221-16 du code de la consommation) *Précision du contenu des appels de démarchage commercial*

La commission est saisie de l'amendement CE10 de M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Il s'agit de demander la pure et simple interdiction du démarchage téléphonique. D'après un sondage, plus de neuf Français sur dix se disent excédés par ce démarchage en constante recrudescence et par ces appels à répétition.

J'entends les propos du rapporteur. Que dit-il pour ne pas aller franchement vers l'interdiction du démarchage téléphonique ? Il s'inquiète pour les TPE et les PME ; mais celles-ci opèrent un type de démarchage qui n'a rien à voir avec le démarchage que nous dénonçons. En général, elles démarchent des clients très ciblés, qui peuvent être dans leur zone de proximité ou avoir déjà appartenu à un fichier. Je suis moi-même patron d'une petite PME journalistique, d'une association : lorsque nous démarchons, nous ne sous-traitons pas à un centre d'appel, nous le faisons directement, en nous servant de nos propres fichiers d'anciens abonnés ou de gens proches de nous, et non en prospectant à l'aveugle.

Ensuite, il ne faut pas se leurrer : l'essentiel du démarchage téléphonique est massivement sous-traité.

Dernier argument : l'emploi, l'emploi, l'emploi ! Mais j'aimerais qu'on se préoccupe avec la même vigueur de l'emploi lors des délocalisations massives des centres d'appel vers le Maroc, la Tunisie, le Sénégal et ainsi de suite. C'est cela qu'il faut refuser si l'on veut préserver l'emploi. Mais dans ce secteur, l'emploi est déjà, pour une bonne part, délocalisé à l'étranger.

Et on ne peut pas dire : « l'emploi, l'emploi, l'emploi ! » s'agissant d'activités nocives, voire nuisibles : nuisible aux gens, mais également nuisible à l'environnement. Si l'on veut changer de système, il ne faut plus aller vers le « consommer, consommer, consommer », et inciter les gens à acheter des choses dont ils n'ont pas besoin ou qu'ils n'imaginaient pas acquérir. Je pense que l'on a affaire à une activité nuisible qu'il faut purement et simplement interdire. Allons vers l'interdiction du démarchage téléphonique.

M. le rapporteur. Une précision, cher collègue : 75 % des appels proviennent des entreprises, en interne, et seulement 25 % viennent des centres d'appel. Dans une large majorité des cas, le démarchage est le fait des TPE et des PME elles-mêmes.

Oui, l'emploi est extrêmement important, et nous ne parlons pas seulement d'emploi dans les centres d'appel. Et ces emplois ne sont pas forcément toujours qualifiés. Enfin, vous avez compris l'orientation de cette proposition : l'*opt-out*. Voilà pourquoi je serai défavorable à votre amendement.

M. Guillaume Kasbarian. Je voudrais abonder dans le sens du rapporteur concernant les TPE-PME. L'amendement CE10 dispose : « La prospection commerciale par téléphone est interdite. » Il n'y a pas d'exception, tout le monde est concerné, c'est une disposition générale et globale. La prospection est totalement interdite. Mettez-vous deux secondes à la place du peintre en bâtiment qui a besoin de son téléphone pour appeler sa base clients et leur demander si tout se passe bien, s'ils n'ont pas besoin de faire une pièce en plus,

s'ils veulent tester la nouvelle peinture qu'il a reçue, ou reparler de tel projet pour la salle de bains... Mettez-vous à la place du plombier : « Pour la chaudière, ce ne serait pas mal que je repasse, on avait dit qu'on ferait éventuellement un diagnostic pour changer de chaudière... »

Mettons-nous juste à la place de l'artisan qui utilise son téléphone portable tous les jours pour contacter ses clients et leur proposer un service en plus, et qui a besoin de cet outil de travail. Tout le monde ne travaille pas dans une PME de journalisme, il y a des gens qui ont besoin de leur téléphone au quotidien, et on ne peut pas leur dire : « Votre téléphone est nuisible, mettez-le à la poubelle et débrouillez-vous pour trouver des clients. »

Si l'on pouvait parfois réfléchir de façon concrète, en se mettant à la place de l'artisan, plutôt que de faire de grands discours sur le caractère nuisible du démarchage, je crois que ça aiderait pas mal nos artisans.

M. Thierry Benoit. Ma remarque sera la même que celle que j'avais faite au moment du débat de la proposition de loi de M. Pierre Cordier. Si l'on interdit la prospection dite « commerciale », je pense à M. François Bayrou qui va appeler M. Richard Ramos pour lui dire : « Monsieur Ramos, avez-vous renouvelé la cotisation à mon grand mouvement qui s'appelle le MODEM ? » Et cela va poser un problème, car je ne veux pas priver M. François Bayrou de ses adhérents au MODEM ! (*Sourires.*)

L'amendement de nos collègues n'est pas insensé, mais tel qu'il est proposé, on ne peut pas l'accepter. La relation par téléphone entre un vendeur et son client ou un vendeur et son prospect ne peut pas s'interdire. Un artisan ou un professionnel dans un secteur d'activité peut appeler un certain nombre de ses clients pour savoir s'ils sont satisfaits d'un produit ou du service qui leur a été fourni. On ne peut pas, par un seul amendement, interdire la prospection téléphonique.

M. le président Roland Lescure. J'ose espérer que M. Ramos n'attend pas un appel de M. Bayrou pour renouveler sa cotisation, mais ce sont ses affaires... (*Sourires.*)

M. Pierre Cordier. Sur cette question, j'ai déposé après l'article 1^{er} un amendement visant à garantir le consentement des particuliers, mais en excluant du dispositif les entreprises de moins de cinquante salariés. Nous avons débattu de cette question lors de l'examen de la proposition de loi que j'ai déposée. M. Kasbarian a pris l'exemple d'un peintre, mais il y a beaucoup d'autres exemples d'artisans qui appellent régulièrement leur clientèle, souvent des gens qu'ils connaissent, pour proposer un nouveau produit. Il serait intéressant d'adopter mon amendement CE2 tout à l'heure car il permettrait à toutes ces petites PMI et PME de continuer à démarcher les clients avec lesquels elles travaillent régulièrement.

M. François Ruffin. Monsieur le rapporteur, votre chiffre de 75 % d'appels soi-disant émis en interne par les entreprises ne correspond pas à la réalité vécue par ceux d'entre nous qui ont encore une ligne téléphonique fixe : il suffit d'entendre le bruit de fond, comme si l'on était dans un poulailler, provoqué par toutes les personnes qui passent des coups de fil en même temps pour comprendre que l'appel n'est pas émis depuis une PME... La très grande majorité des coups de téléphone que reçoivent les particuliers ne viennent pas du plombier du coin, mais bien de grands centres d'appel.

Si vous trouvez notre amendement peut-être un peu brut de décoffrage, sous-amendez-le ! Introduisons des nuances pour que les patrons de TPE-PME puissent, non

pas démarcher de nouveaux prospects, mais s'appuyer sur leur base clients. C'est parfaitement possible et j'ai confiance dans le courage des parlementaires présents et leur volonté de travail pour sous-amender cette disposition en vue de l'hémicycle.

M. le président Roland Lescure. Je comprends que nous souhaitions tous avoir des conversations que nous avons déjà eues, ça ne me dérange pas, j'ai le temps, mais il faut être conscients que nous avons déjà eu un certain nombre de ces débats il y a quelques mois, et que l'objectif de cette proposition de loi est de compléter les dispositions précédemment adoptées.

La commission rejette l'amendement.

Elle en vient à l'amendement CE20 du rapporteur.

M. le rapporteur. Cet amendement a pour objet de simplifier l'article 1^{er}. Tel qu'il est actuellement rédigé, il obligerait à présenter tout appel de la façon suivante : « Bonjour, je suis M. Naegelen, j'appelle pour la société CallCenter, qui est une entreprise de démarchage téléphonique. Cet appel est passé pour le compte de la société X, qui est distincte de mon employeur. Il est de nature commerciale ». Nous proposons de simplifier cette présentation : « Bonjour, je suis M. Naegelen, j'appelle pour la société X, et cet appel est de nature commerciale. » L'interlocuteur au bout du fil aura compris, le message est raccourci et un peu plus clair.

La commission adopte l'amendement.

Puis elle adopte l'article 1^{er}, modifié.

Après l'article 1^{er}

La commission examine les amendements CE17 de Mme Stéphanie Do et CE5 de M. Pierre Cordier.

Mme Stéphanie Do. L'amendement CE17 a pour objet d'encadrer les plages d'horaires auxquelles un professionnel peut effectuer un démarchage téléphonique de nature commerciale. Cet amendement poursuit l'objectif de la présente proposition de loi de préserver l'équilibre entre l'intérêt des consommateurs et la sauvegarde des emplois liés à cette activité.

M. Pierre Cordier. Les appels téléphoniques de démarchage téléphonique doivent être effectués dans le respect de la vie privée et à des horaires qui n'entraînent pas une gêne de la vie familiale. Mon amendement CE5 vise à encadrer dans la pratique la prospection téléphonique en la limitant à certains jours de la semaine et certaines plages horaires, dans le même esprit que l'amendement de notre collègue de la République en Marche, qui procède d'une démarche intelligente. Vous voyez, Monsieur le rapporteur, qu'entre l'*opt-in* et l'*opt-out*, je ne suis pas aussi obtus que vous... Je n'ai pas voulu reprendre la parole suite aux mots que vous avez prononcés tout à l'heure à mon égard, nous ne sommes pas là pour nous lancer dans des guéguerres stériles, mais pour avancer. Je vous invite à être plus modéré dans vos propos.

M. le rapporteur. Les deux amendements sont bons. Ma préférence ira toutefois à l'amendement CE17 ; celui de M. Pierre Cordier est très intéressant, mais il impose des

horaires fixes, ce qui me paraît plutôt relever du domaine réglementaire. La rédaction de Mme Do permet de se donner davantage de temps de réflexion sur les horaires acceptables.

Mme Annaïg Le Meur. Je serai plus nuancée que le rapporteur. La notion d’horaires a déjà été discutée lors de l’examen de la première proposition de loi sur le démarchage téléphonique, et nous avons convenu que cela relevait du règlement.

J’aurai tendance à suggérer un retrait, et d’adopter l’amendement CE21 que nous examinerons par la suite, qui prévoit le respect d’une charte de bonnes pratiques par les professionnels, quitte à renforcer cette charte en y incluant les horaires par un sous-amendement. Ce sont vraiment des dispositions de nature réglementaire, qui n’ont pas leur place dans la loi.

M. le président Roland Lescure. Retirez-vous votre amendement, Madame Do ?

Mme Stéphanie Do. Je serai plutôt d’avis de suivre l’avis du rapporteur...

M. Pierre Cordier. Les plages horaires que je mentionne dans mon amendement – 9 heures à 12 heures et 14 heures à 19 heures – répondent à une vraie demande de nos concitoyens qui se plaignent d’être dérangés à midi, le soir tard ou le matin de bonne heure.

M. Guillaume Kasbarian. J’ai une question opérationnelle : comment les choses vont se passer pour des activités qui fonctionnent très tôt le matin ou très tard le soir ? Prenons l’exemple d’un marché de gros qui vend des produits de bouche à des restaurateurs. Nous avons été à Rungis, et nous savons que le travail commence à trois heures du matin. Des vendeurs de gros font du commerce avec des opérateurs qui viennent leur acheter leurs marchandises, et ces personnes peuvent avoir besoin de téléphoner, et faire du démarchage commercial en appelant des restaurateurs pour leur demander s’ils prennent leurs coquilles Saint-Jacques ou le poisson qui leur reste.

Si l’on dit que des horaires seront arrêtés par le ministre de la consommation, ne risque-t-on pas d’entraver certaines activités qui fonctionnent très tôt le matin ou tard le soir ?

M. Richard Ramos. Il me semble que l’on confond client et prospect. Un client, c’est quelqu’un à qui l’on a déjà envoyé une facture : on doit être libre, me semble-t-il, d’établir une relation commerciale avec quelqu’un qui a choisi librement de venir.

En revanche, je pense qu’il faut interdire la prospection dans la mesure où elle ne profite pas aux PME, mais seulement aux grands groupes. On voit très peu de PME faire de la prospection. Peut-être même que si nous l’interdisions, nos petites foires locales retrouveraient un rôle. Je pense donc qu’il faut interdire la prospection, mais laisser libre les relations avec les clients.

M. le rapporteur. Monsieur Kasbarian, nous nous situons dans le cadre du code de la consommation, autrement dit dans le cadre des relations entre les entreprises et les particuliers. Les relations entre entreprises relèvent d’un autre domaine.

*La commission **rejette** l’amendement CE17.*

*Puis elle **rejette** l’amendement CE5.*

M. François Ruffin. Monsieur le président, le vote se déroulait normalement, manifestement l'amendement allait être adopté...

M. le président Roland Lescure. Non, Monsieur Ruffin, vous ne pouvez pas dire cela.

M. François Ruffin. Seule une main et la vôtre s'étaient levées pour voter contre, et vous relancez les députés par un « Allons, on se réveille », pour qu'automatiquement, les mains se lèvent dans la majorité et rejettent l'amendement... Cela ne me paraît pas une pratique correcte.

M. le président Roland Lescure. Monsieur Ruffin, je reconnais que mon langage est un peu franc ; mais il vous en arrive d'en user de bien plus franc, y compris à l'adresse de nos collègues... J'entends rester maître de la tenue des débats.

M. Julien Dive. Monsieur le président, ce que dit François Ruffin n'est pas faux. Hier soir, un amendement est passé en séance publique à une voix, parce que la majorité n'était pas au rendez-vous ; mais c'est son problème. Ce matin, vous mettez au vote l'amendement, et le fait de relancer les députés peut porter à confusion sur le déroulement du vote. C'est seulement cela qu'a voulu relever François Ruffin.

M. le président Roland Lescure. Reconnaissons que la majorité est au rendez-vous aujourd'hui. Sans vouloir polémiquer, j'ai aussi vu un certain nombre de députés autour de la table relancer certains de leurs collègues qui n'avaient pas compris que nous étions passés au vote du second amendement.

Je vais dorénavant m'abstenir de réveiller tout le monde, je le dis une fois pour toutes : nous sommes passés à l'examen des articles et au vote sur les amendements, que tout le monde se concentre et lève clairement la main lors des scrutins !

La commission est saisie de l'amendement CE30 du rapporteur.

M. le rapporteur. Cet amendement a pour objet de mettre fin à l'exception au droit d'opposition au démarchage qui prévaut en matière de sondages. Les appels par des instituts de sondage sont fréquents et nuisent à la tranquillité des Français.

M. Nicolas Démoulin. Votre amendement pose tout de même un petit problème, Monsieur le rapporteur : par définition, un institut de sondages est censé avoir un panel représentatif des citoyens. En interdisant d'appeler des personnes qui sont inscrites sur Bloctel, on porterait, par définition, atteinte à la représentativité qui est l'essence de la qualité d'un sondage.

Le groupe de La République en Marche votera contre cet amendement.

La commission rejette l'amendement.

Elle examine ensuite l'amendement CE16 de Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Cet amendement propose d'étendre les sanctions prévues à l'article L. 242-16 du code de la consommation au non-respect de l'obligation pour les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de faire expurger de leurs fichiers les numéros de téléphone inscrits sur Bloctel. Les amendements qui suivent proposeront de

porter ces sanctions à 75 000 euros pour une personne physique et 350 000 euros pour une personne morale. Ce faisant, nous nous inscrivons dans la continuité de la première proposition de loi de M. Cordier.

*Suivant l'avis favorable du rapporteur, l'amendement est **adopté**.*

La commission est ensuite saisie de l'amendement CE21 du rapporteur.

M. le rapporteur. Cet amendement a pour objet de prévoir le respect d'une charte des bonnes pratiques par les professionnels qui s'inscrivent sur Bloctel. Cette charte pourrait notamment prévoir des horaires d'appel, ou des consignes en matière de non-rappel de personnes déjà appelées.

*La commission **adopte** l'amendement.*

Elle en vient à l'amendement CE6 de M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Nous en revenons à la philosophie du texte que j'avais défendu il y a quelques semaines concernant l'accord exprès des citoyens qui signent un contrat, notamment avec un opérateur de téléphonie, pour le démarchage. Aujourd'hui, il est seulement prévu une information.

Il est proposé que lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

Nous parlions tout à l'heure d'efficacité. Pour être efficaces, il faut simplement que le consommateur donne son consentement.

M. le rapporteur. Cher collègue, je vais revenir sur mes propos de tout à l'heure, peut-être un peu excessifs, et je vous prie de m'en excuser. Mais il est vrai que nos deux propositions de loi traduisent deux visions totalement différentes. Forcément, mon avis sur cet amendement sera défavorable.

Mme Annaïg Le Meur. Je suis d'accord avec le rapporteur, et le groupe de La République en Marche ne votera pas cet amendement. Ce n'est pas parce que nous nous intéressons au même objet, à la même thématique, que l'on adopte la même approche.

On peut aborder la thématique globale du démarchage téléphonique de différents points de vue. Nous avons choisi un point de vue différent du vôtre, qui était fixé sur l'*opt-in*. On peut en discuter, mais ce n'est pas le propos du jour.

M. Pierre Cordier. La simple différence entre nous est que je recherche l'efficacité, au lieu de tourner autour du pot comme nous sommes en train de le faire ici. C'était aussi le cas avec Bloctel, mon intention était que le consommateur donne son accord pour être démarché. Il y a une différence de vue claire : je recherche l'efficacité, pas vous.

M. le président Roland Lescure. Nous avons ce débat depuis un certain temps. Deux visions s'opposent sur les mesures les plus efficaces ; on peut respecter l'une et l'autre, même si je ne suis pas sûr qu'on puisse voter l'une et l'autre...

*La commission **rejette** l'amendement.*

Puis elle examine l'amendement CE31 du rapporteur.

M. le rapporteur. Cet amendement a pour objet de mettre fin à l'exception au droit d'opposition au démarchage qui prévaut en matière de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. Cette exception n'apparaît pas justifiée et entretient une nuisance pénible pour un grand nombre de consommateurs.

Mme Annaïg Le Meur. Mon avis est similaire à celui portant sur l'amendement CE30, qui portait sur les instituts de sondage. Nous n'avons pas entendu ces organismes lors des auditions, et j'aimerais que l'on prenne le temps de les écouter. Nous connaissons les difficultés de la presse papier en ce moment ; interdire le démarchage d'emblée reviendrait peut-être à interdire à M. Ruffin de poursuivre ses activités ! Si nous ne le faisons pas pour lui, prenons au moins le temps d'en discuter tous ensemble. Si cet amendement n'est pas retiré, nous voterons contre.

M. le rapporteur. Je maintiens cet amendement, ne serait-ce que pour le symbole : c'est pour moi une question de justice. Tout le monde doit être sur un pied d'égalité, sans exception.

M. le président Roland Lescure. Et rien n'empêche d'organiser une audition dans les jours qui viennent, avant l'examen de cette proposition de loi en séance.

*La commission **rejette** l'amendement.*

Elle en vient à l'amendement CE18 de Mme Stéphanie Do.

Mme Stéphanie Do. Le dispositif Bloctel permet aux professionnels de mettre à jour leurs fichiers de démarchage afin de ne pas importuner les consommateurs qui sont inscrits sur la liste Bloctel. Toutefois, les professionnels chargés de la prospection de journaux, de périodiques ou de magazines ne sont pas soumis à Bloctel.

Plus important encore, ils ne sont pas soumis à l'interdiction de vente ou de location de données personnelles détenues par Bloctel.

Dès lors que ces professionnels n'ont pas l'obligation de respecter les listes d'opposition de Bloctel, il est inconcevable que cet organisme puisse leur fournir par vente ou location les données personnelles et coordonnées téléphoniques des utilisateurs inscrits. Mon amendement tend à supprimer cette possibilité qui porte une atteinte à la protection des données personnelles et va à l'encontre de l'objectif de l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage.

M. le rapporteur. Même si cet amendement va un peu moins loin que celui que j'avais proposé à l'instant, j'y suis favorable.

Mme Annaïg Le Meur. Pour notre part, nous restons cohérents et nous serons donc défavorables à cet amendement. Prenons le temps d'auditionner les personnes concernées.

Mme Stéphanie Do. Je retire l'amendement et je le redéposerai en vue de la séance.

*L'amendement est **retiré**.*

La commission en vient à l'amendement CE2 de M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Cet amendement vise à garantir le consentement des particuliers au démarchage téléphonique, et non un simple droit d'opposition tel qu'il existe aujourd'hui. Ce droit d'opposition est, en effet, inefficace, dans la mesure où peu en font usage et où le dispositif Bloctel ne réduit pas le nombre d'appels intempestifs chez ceux qui s'y sont inscrits.

À cette fin, l'amendement dispose que les personnes répertoriées sur les listes d'abonnés auprès d'un opérateur de communications téléphoniques doivent donner expressément leur accord pour que leurs données téléphoniques puissent être utilisées à des fins commerciales avant toute prospection ou démarchage. Il précise qu'à défaut d'accord, les données téléphoniques des consommateurs sont réputées confidentielles.

Cette rédaction clarifie le mécanisme du recueil de l'accord : celui-ci pourra se faire soit au moment de la conclusion d'un contrat avec l'opérateur de téléphonie, soit au moment d'un échange avec une entreprise.

Toutefois, de manière à ne pas nuire à l'activité de petites entreprises, l'article ne s'appliquera pas aux entreprises de moins de cinquante salariés dont l'activité principale n'est pas le démarchage ou la prospection téléphonique. Il s'agit notamment de protéger les artisans locaux.

M. le rapporteur. Je suis défavorable à cet amendement pour les raisons exposées plus tôt. Au sein des 75 % d'appels réalisés depuis les entreprises, certains sont réalisés par des PME, mais certaines ont plus de cinquante salariés. Votre amendement ne tient pas compte des entreprises qui comptent entre cinquante et deux cent cinquante salariés, qui restent des PME. Et de grands groupes ont leurs propres services de centrales d'appel, et ne passent pas forcément par des centres d'appel.

M. Nicolas Démoulin. Nous revenons à la question de l'*opt-in*. Je voudrais simplement expliquer à M. Cordier que si, demain, on demande aux Français s'ils souhaitent être appelés pour du démarchage téléphonique, on connaît forcément la réponse : ce sera non. J'apprécie davantage la franchise de M. Ruffin, qui est clair dans ses propos même si je ne suis pas d'accord avec lui : il veut interdire le démarchage téléphonique.

Si nous validions l'*opt-in*, nous interdirions de fait le démarchage téléphonique normal. Les entreprises frauduleuses ne respecteront pas l'*opt-in*, parce qu'elles ne passent pas par Bloctel. De ce fait, vous vous attaquez uniquement aux entreprises qui jouent le jeu.

M. François Ruffin. Je soutiendrai cet amendement parce qu'il contribue à assécher le démarchage téléphonique. Lorsque les gens sont appelés chez eux, c'est un véritable poulailler qu'ils entendent à l'autre bout du fil, ce ne sont pas deux personnes qui font des appels frauduleux. Il faut nous acheminer vers l'interdiction de tous ces appels non souhaités qui les dérangent. Notre collègue propose une interdiction tempérée : ceux qui acceptent d'être appelés auraient la possibilité de s'inscrire dans un fichier spécifique. Ils seront alors libres de recevoir tous les appels de la planète !

En l'occurrence, Monsieur le rapporteur, vous vous êtes en train de vous opposer à une disposition qui relève du pur bon sens, vous vous opposez à ce que l'on permette aux gens de ne pas être sollicités chez eux, quand ils ne veulent pas être dérangés, pour des casseroles, des cuisines, des salles de bains, des portes ou des fenêtres. C'est une proposition de pur bon sens que fait mon collègue du groupe Les Républicains : ceux qui veulent recevoir ces propositions pourront en recevoir, et, dans le doute, on considérera que l'abonné ne veut

pas en recevoir – car ce sont plus de 90 % des Français qui ne veulent pas en recevoir, et même davantage.

M. Pierre Cordier. Au cours de nos auditions, il est apparu que les entreprises de plus de cinquante salariés sous-traitent souvent leur démarchage à des sociétés spécialisées, tandis que les entreprises comptant entre un et cinquante salariés le font elles-mêmes – je ne rappelle pas l'exemple du peintre que donnait tout à l'heure notre collègue Kasbarian.

J'ai bien noté, Monsieur le rapporteur, que les règles européennes définissent comme petites et moyennes entreprises les entreprises comptant jusqu'à 250 salariés, les règles françaises pouvant être différentes. Cela ne signifie cependant pas que le chiffre de 50 salariés sorte d'un chapeau : il est tiré de la pratique des entreprises.

Par ailleurs, je souscris aux propos de notre collègue membre du groupe La France insoumise sur la simplicité de la démarche proposée et la défense du consommateur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Nous sommes tous d'accord pour défendre le consommateur, chers collègues. Cependant, si nous adoptons une disposition comme celle proposée par notre collègue, ce sont uniquement les entreprises vertueuses qui la subiront. Les entreprises se livrant actuellement à un démarchage intempestif continueront de le faire, la mise en place de l'*opt-in* n'y changera rien. Seules les entreprises qui respectent les règles seront pénalisées.

M. Pierre Cordier. Je reviens à la remarque de notre collègue Straumann tout à l'heure. L'*opt-in* a été mis en place en Allemagne, et cela se passe très bien. Pourquoi cela se passerait-il mal en France ?

La commission rejette l'amendement.

Article 2 *Audit de la société Opposetel*

La commission se saisit de l'amendement CE15 de Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Nous sommes tous d'accord : le dispositif Bloctel est très critiqué par les consommateurs, qui considèrent souvent que leur inscription ne s'est pas traduite par une réduction significative du nombre d'appels reçus. Il faut identifier les défaillances du dispositif : cela répondrait à une forte attente.

Parallèlement à l'audit qui sera l'objet de l'amendement CE19 de notre collègue Stéphanie Do, nous proposons que le Gouvernement remette au Parlement, douze mois après la promulgation de la loi, un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la délégation de service public attribuée pour la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel – cela concerne la société Opposetel – et puisse ainsi permettre d'améliorer le dispositif.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je reconnais que la rédaction proposée par les auteurs de cet amendement, avec cette demande de rapport, est meilleure et plus logique. En outre, même si cela avait pu m'échapper initialement, étudier, comme vous le proposez, les possibilités d'harmonisation des différents fichiers peut aider à gagner en efficacité. Je suis donc favorable à cet amendement.

M. Pierre Cordier. Par l'amendement CE1, qui tombera si cet amendement CE15 est adopté, je proposais que ce rapport soit remis dans un délai plutôt de trois que de douze mois.

M. Christophe Naegelen. Si nous estimons nécessaire d'agir rapidement, il serait effectivement cohérent, cher collègue Cordier, de retenir un délai réduit à trois mois. J'aurais été favorable à votre amendement s'il n'était voué à tomber.

M. le président Roland Lescure. L'article tel qu'il résultera de l'adoption de l'amendement CE15 pourra faire l'objet d'un nouvel amendement en séance.

*La commission **adopte** l'amendement.*

*En conséquence, l'article 2 **est ainsi rédigé** et les amendements CE1 et CE7 **tombent**.*

Après l'article 2

La commission se saisit de l'amendement CE19 de Mme Stéphanie Do, qui est l'objet d'un sous-amendement CE36 du rapporteur.

Mme Stéphanie Do. Le code de la consommation dispose que l'organisme chargé de la gestion de Bloctel est désigné pour une durée maximale de cinq ans. Cet amendement vise à la réalisation d'au moins un audit de cet organisme au cours de cette période. Le dispositif étant récent, il faut viser une certaine efficience pour réduire le prix demandé aux professionnels et encourager les adhésions.

M. Christophe Naegelen. Le sous-amendement CE36 vise simplement à préciser la fréquence de l'audit afin qu'il ait lieu chaque fois que la délégation de service public est renouvelée. Sous cette réserve, je suis favorable à l'amendement CE19.

*La commission **adopte** le sous-amendement CE36.*

*Puis elle **adopte** l'amendement CE19 sous-amendé.*

Elle en vient ensuite à l'amendement CE8 de Mme Aude Luquet.

Mme Aude Luquet. Afin de protéger les personnes sollicitées par le démarchage, le code de la consommation impose certaines obligations aux entreprises qui s'y livrent. L'une est définie à l'article L. 221-16 du code de la consommation, et nous l'avons renforcée en adoptant l'article 1^{er} de la présente proposition de loi. Son non-respect est sanctionné, en vertu de l'article L. 242-12 du même code, par une amende de 3 000 euros, si l'auteur de l'infraction est une personne physique, ou par une amende de 15 000 euros, si c'est une personne morale. Face à la recrudescence de ces pratiques abusives et intrusives, ces montants paraissent bien trop faibles et peu dissuasifs. Il convient donc d'harmoniser le montant de ces amendes avec celui des amendes prévues aux articles 3 et 4 de la présente proposition de loi : 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Avis favorable : il s'agit d'être cohérent avec le renforcement de l'obligation de présentation que nous souhaitons instaurer, ainsi qu'avec l'aggravation des sanctions pour les autres cas de non-respect de la législation applicable au démarchage. Cet amendement me semble bienvenu.

*La commission **adopte** l'amendement.*

Elle examine ensuite les amendements identiques CE9 de Mme Aude Luquet et CE14 de Mme Annaïg Le Meur.

Mme Aude Luquet. Tout comme le précédent, l'amendement CE9 vise à harmoniser et à renforcer les sanctions encourues par les professionnels qui ne respectent pas les obligations auxquelles ils sont soumis en matière de démarchage téléphonique. En l'occurrence, la sanction telle que prévue à l'article L. 242-14 du code de la consommation, relative aux appels aux consommateurs à l'aide d'un numéro masqué consiste en une amende de 3 000 euros pour les personnes physiques et de 15 000 euros pour les personnes morales. Nous proposons de la porter à 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale.

Mme Annaïg Le Meur. Je n'ai rien à ajouter au propos de Mme Luquet qui a excellemment défendu mon amendement CE14.

*Suivant l'avis favorable du rapporteur, la commission **adopte** ces amendements.*

Puis elle se saisit de l'amendement CE4 de M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Je propose de demander au Gouvernement un rapport précisant les modalités de constitution d'un fichier centralisé des personnes acceptant d'être démarchées par téléphone et les modalités de consultation de ce fichier par les entreprises souhaitant démarcher les personnes consentantes. Il s'agit ainsi de constituer une liste comparable à la liste Bloctel qui existe aujourd'hui, recensant non pas les particuliers refusant d'être démarchés mais ceux acceptant de l'être.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je suis forcément défavorable à cet amendement qui n'a de sens qu'en cas de création d'un droit d'*opt-in*.

*La commission **rejette** l'amendement.*

Article 3 (art. L. 242-16 du code de la consommation) *Augmentation des sanctions à l'encontre des contrevenants à la législation relative au droit d'opposition au démarchage téléphonique*

*La commission **adopte** l'article 3 sans modification.*

Après l'article 3

La commission se saisit de l'amendement CE3 de M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Cet amendement a pour objet d'aligner le régime de la prospection téléphonique sur celui des SMS et courriels, qui repose sur le principe du consentement préalable. Il étend aux appels vocaux le champ des dispositions du code des postes et des communications électroniques actuellement applicables aux SMS et courriels. Ainsi, seuls les consommateurs ayant consenti à fournir leurs données téléphoniques pourront être sollicités. Dans le cas contraire, le démarchage téléphonique sera considéré comme illégal. Afin de permettre aux opérateurs de s'adapter, je propose que cette mesure n'entre en vigueur que le 1^{er} juin 2019.

Suivant l'avis défavorable du rapporteur, la commission rejette l'amendement.

Article 4 (art. L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques)
Augmentation des sanctions contre l'utilisation d'automates d'appel à des fins de prospection commerciale sans autorisation préalable du consommateur

*La commission **adopte** l'article 4 **sans modification**.*

Après l'article 4

La commission examine l'amendement CE22 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cet amendement vise à l'interdiction de certains appels par automate. Si certains de ces appels sont déjà bien encadrés, un flou entoure en revanche les automates qui génèrent des milliers d'appels dans le seul objectif de vérifier que les numéros sont bien attribués et que le consommateur est bien chez lui à certaines heures – ils raccrochent automatiquement dès l'instant où le consommateur décroche.

Je souhaite interdire ces automates, le seul fait d'être dérangé par une sonnerie intempestive constituant déjà une nuisance.

Mme Annaïg Le Meur. Je vous remercie pour votre pragmatisme, Monsieur le rapporteur. Vous nous proposez une disposition efficace pour régler un problème qui n'avait pas forcément retenu notre attention. Mon groupe sera favorable à cet amendement.

M. François Ruffin. Pouvez-vous préciser, Monsieur le rapporteur, s'il s'agit d'interdire tout appel par automate ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Certains appels par automate sont déjà bien encadrés. Ne sont donc concernées par l'amendement que les entreprises dont les appels visent seulement à vérifier si quelqu'un décroche et à quelle heure, pour constituer des fichiers et les revendre.

M. le président Roland Lescure. On sait ainsi que M. Ruffin est chez lui à dix-neuf heures et qu'on peut l'appeler...

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Exactement.

M. le président Roland Lescure. Mais comment différencier ces automates que nous allons interdire des autres ? Est-ce possible.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Les entreprises qui pratiquent ces appels ne sont pas du tout les mêmes. Et c'est aussi le rôle des opérateurs.

M. Richard Ramos. Pourquoi ne pas interdire tout bêtement les automates ?

M. François Ruffin. Mon idée, Monsieur le rapporteur, était plutôt de soutenir votre proposition de loi : il peut arriver d'avoir envie de jeter des passerelles, mais il vient un moment où ce n'est plus possible. Pourquoi donc ne pas interdire purement et simplement que des robots – pas des humains, mais des robots – puissent déranger des gens chez eux, lorsqu'ils sont avec leurs enfants, pour essayer de leur vendre quelque chose ? Pourquoi

chercher à faire le tri entre les robots qui raccrochent et ceux qui ne raccrochent pas ? Il faut tout simplement interdire le démarchage téléphonique par des robots.

Mme Christine Hennion. Cher collègue Ramos, parmi les appels automatisés, il y a ceux des terminaux de paiement. Si vous interdisez ces appels, les paiements par carte bancaire, par exemple, deviendront impossibles.

M. Julien Dive. Une interdiction respectée suppose un moyen de coercition. Quelle sanction serait donc infligée ? Par ailleurs, comment contrôler les automates des entreprises ou des centres d'appel établis à l'étranger ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cher collègue Dive, les sanctions sont celles prévues à l'article 4. Pour ce qui est de contrôler les automates établis à l'étranger, c'est effectivement très compliqué.

Par ailleurs, cher collègue Ruffin, l'amendement que je propose va dans le bon sens : il pose une interdiction là où le droit en vigueur n'interdisait rien. Quant aux appels d'automates qui démarchent et demandent de rappeler, ils entrent, quand il s'agit de numéros de services à valeur ajoutée (SVA), de numéros surtaxés, dans la catégorie des appels frauduleux, et les autres sont soumis à une obligation d'*opt-in*. L'amendement permettra une diminution drastique des appels d'automate restants.

La commission adopte l'amendement.

Article 5 *Encadrement du démarchage téléphonique en cas de relations contractuelles préexistantes*

La commission en vient à l'amendement CE23 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cet amendement a pour objet de codifier le contenu de l'article 5 en le rattachant à l'article L. 223-1 du code de la consommation.

Il supprime le droit de démarchage d'une personne inscrite sur la liste d'opposition Bloctel tant que le professionnel a des obligations légales ou contractuelles vis-à-vis de ce client. Comme nous l'avons vu lors des auditions, cela inclurait notamment l'intégralité des durées de garanties, qui peuvent être de plusieurs années, voire dix ans, et permettrait de démarcher les consommateurs sur de très longues périodes.

Il permet également de préciser que le consommateur, même lié par des relations contractuelles en cours ou durant les six mois suivant la fin du dernier contrat, peut exprimer son opposition au démarchage par le professionnel avec lequel il avait conclu ce contrat.

Mme Annaïg Le Meur. Cet article 5 nous a valu de nombreux débats, et, à mon sens, nous ne sommes pas encore parvenus à une rédaction définitive. Il faut encore y travailler. Qu'est-ce qu'un contrat ? Qu'est-ce qui nous lie avec quelqu'un ? Comment ? Jusqu'à quand ? Faut-il prendre en compte les durées de garanties ? Quelques divergences subsistent. Je propose donc que nous continuions d'en discuter avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et d'autres interlocuteurs. J'ai besoin d'autres réponses pour me prononcer, que ce soit sur l'amendement ou sur l'article. Nous préférons donc nous abstenir, tant sur l'un que sur l'autre.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il me semble tout de même important d'adopter cet amendement dans la mesure où il a pour objet de codifier le contenu de l'article. D'autres amendements pourront être déposés en vue de la séance, et nous pourrions encore améliorer le texte une fois que nous connaîtrons les conclusions du Conseil national de la consommation.

M. le président Roland Lescure. L'abstention du groupe majoritaire permettra certainement l'adoption de cet amendement.

La commission adopte l'amendement.

En conséquence, l'article 5 est ainsi rédigé.

Article 6 (art. L. 224-51 du code de la consommation) *Possibilité pour les opérateurs de communications électroniques de suspendre l'accès à un numéro surtaxé associé à un service fraudeur*

La commission examine l'amendement CE33 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. À la suite des auditions, j'ai déposé un certain nombre d'amendements à l'article 6 visant à le réécrire.

L'amendement CE33 a pour objet de permettre aux consommateurs de faire des signalements sans devoir être formellement identifiés, pour qu'ils n'hésitent pas à le faire.

M. Richard Ramos. Il faut prévoir un garde-fou : il ne s'agit pas de permettre des signalements diffamatoires ; une entreprise pourrait être tentée de discréditer un concurrent.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il s'agira bien de signalements certifiés, précisément pour éviter certains débordements, certains comportements.

M. Richard Ramos. Peut-être un signalement procédant d'intentions malveillantes pourrait-il être l'objet de sanctions...

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je vous invite, cher collègue, à déposer un amendement en ce sens en vue de la séance.

La commission adopte l'amendement.

Puis elle adopte l'amendement de clarification CE35 du rapporteur.

Elle examine ensuite l'amendement CE24 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il s'agit, à l'alinéa 3, de substituer aux mots « dispose de suffisamment de signalements effectués par des utilisateurs certifiés pour établir le » les mots « a connaissance, par tout moyen, du ». Ce qui est plus aisé à définir.

La commission adopte l'amendement.

Puis elle se saisit de l'amendement CE25 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cet amendement a pour objet d'élargir la responsabilité de la suspension de l'accès aux numéros frauduleux à l'ensemble des

opérateurs téléphoniques plutôt que de la limiter aux seuls opérateurs ayant eux-mêmes affecté le numéro à valeur ajoutée concerné.

*La commission **adopte** l'amendement.*

*Elle **adopte** ensuite, successivement, les amendements rédactionnels CE26, CE27 et CE28 du rapporteur.*

Puis elle en vient à l'amendement CE32 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je propose de supprimer les alinéas 6 et 7 qui imposent aux opérateurs de cesser le versement des recettes liées à la surtaxe aux fournisseurs de service à valeur ajoutée dès lors qu'ils ont connaissance de leur activité frauduleuse pour rembourser ces sommes aux consommateurs. Ces dispositions seront rétablies par un amendement portant article additionnel après l'article 6.

*La commission **adopte** l'amendement.*

*Puis elle **adopte** l'article 6 **modifié**.*

Après l'article 6

La commission examine l'amendement CE34 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cet amendement a pour objet de responsabiliser les opérateurs dans la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés afin de protéger au mieux le consommateur. Il a pour objet de prévoir que, dès lors que la DGCCRF constate ou suspecte une fraude opérée par le biais d'un fournisseur de service auquel est affecté un numéro à valeur ajoutée, elle adresse à ce fournisseur de service une injonction à cesser son comportement illicite. Cette injonction est transmise à l'opérateur de communications électroniques qui exploite le numéro à valeur ajoutée associé au service concerné, qui sera alors obligé de suspendre l'accès au numéro concerné, ainsi qu'à tous les numéros qu'il a affectés à ce même fournisseur de services.

M. Nicolas Démoulin. Nous sommes passés rapidement sur l'article 6 alors qu'il est au cœur de la proposition de loi et des solutions qu'elle apporte. Il s'agit de responsabiliser non seulement les éditeurs mais aussi les opérateurs téléphoniques. Je ne veux pas faire leur procès, mais il faut quand même rappeler que ces démarchages téléphoniques et ces numéros surtaxés leur font gagner de l'argent. Je veux féliciter le rapporteur pour son travail : si l'on considère la technicité et la complexité du problème, il faut reconnaître qu'il est allé très loin.

Pour en revenir à l'amendement CE34, nous y sommes tout à fait favorables, puisqu'il va dans le même sens.

*La commission **adopte** l'amendement.*

Puis elle se saisit de l'amendement CE29 du rapporteur.

M. Christophe Naegelen. L'amendement a pour objet de rendre obligatoire et non plus facultative la publication des sanctions infligées par la DGCCRF.

Mme Annaïg Le Meur. Nous apprécions vraiment cet amendement qui propose un véritable *name and shame* pour faire avancer les choses. Nous y sommes donc favorables.

La commission adopte l'amendement.

Elle examine ensuite l'amendement CE13 de M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Cet amendement vise à l'amélioration des conditions de travail dans les centres d'appel. Je l'ai dit : pour moi, il y a une logique : d'une part, on doit interdire le démarchage téléphonique, c'est-à-dire les appels sortants ; d'autre part, il faut améliorer les conditions de travail sur les appels entrants.

M. Julien Dive évoquait tout à l'heure sa brève expérience dans un centre d'appel téléphonique, avec des appels qui se succèdent toutes les deux secondes, mais la pression est aussi d'une autre nature.

Je citerai par exemple le témoignage d'Alexis : « Je suis entré en « contrat pro » à vingt ans. Notre cheffe d'équipe tenait des propos déplacés : « Vous branlez quoi ? Sortez-vous les doigts... Réagissez vite ! » Bon, elle est partie, mais les chefs d'équipe sont tous les mêmes : pression, pression, pression ! Dès qu'ils reçoivent un appel de plus haut, de la direction, ils ne sont plus à l'aise et, ensuite, cela retombe sur nous. Ils viennent derrière ton dos, donnent un grand coup sur la table : « Vous n'êtes pas assez rapide ! » Eux-mêmes gèrent mal la pression, et tout le monde était déprimé ».

Je citerai Rodolphe : « *Burn-out*, c'est presque un mot tabou. Le stress au travail, il faut faire comme si cela n'existait pas. Chez nous, les pleurs, ce n'est plus rien : à côté de moi, une collègue a fait un accident vasculaire cérébral (AVC), il y a eu des ruptures d'anévrisme. On parle du psychologique, mais il y a le physique aussi. On n'en est plus à des gens qui pleurent, on en est à des gens qui partent en ambulance deux ou trois fois par semaine. »

Je citerai Chams : « Ma cheffe d'équipe, elle était insensible, dure avec nous, mais même elle faisait des arrêts maladie, des dépressions, on l'a vue tourner mal. Ma collègue, elle travaillait dans le social auparavant. Quand elle entendait un monsieur qui disait : « J'ai un cancer », elle ne pouvait pas simplement répondre : « On va vous mensualiser, nanani, nanani, nanana... » Et elle avait alors notre chef sur le dos ! »

Ce qui se passe en vérité dans ces centres d'appel, c'est une pression en cascade, c'est la pression du donneur d'ordres sur le sous-traitant centre d'appel – c'est pour cela que nous voulions interdire ou limiter la sous-traitance en la matière. Ensuite c'est à l'intérieur de la structure elle-même qui doit rendre compte au donneur d'ordres, entre la direction, les chefs d'équipe et le salarié. À la fin, l'usure est très rapide. Au bout du compte, il y a peu de cas de *burn-out* caractérisés, car les gens s'éjectent eux-mêmes : le taux de *turnover* peut dépasser 20 %, 25 % voire 30 % des effectifs chaque année. On ne dure pas dans ces métiers.

L'un de nos objectifs, au-delà de l'interdiction du démarchage téléphonique, devrait être l'amélioration des conditions de travail des salariés.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Tous ces exemples que vous donnez sont réellement dramatiques. Je comprends le désarroi de tous ces salariés. Le problème est que ce n'est pas l'objet du texte. Par ailleurs, le harcèlement fait déjà l'objet de dispositions spécifiques.

Je suis donc défavorable à votre amendement.

M. Nicolas Démoulin. Il peut y avoir des abus liés au management ou au caractère du patron, mais il faut éviter de trop caricaturer. Pour ma part, j'ai travaillé cinq ans à côté d'un centre d'appel. Je prenais le café avec eux, et j'ai vu que cela se passait assez bien. Il faut, bien sûr, refuser les abus, mais caricaturer les métiers n'est pas rendre service à certains patrons qui font bien leur travail et sont de bons managers. Et, pour certains salariés, c'est un premier travail, car il est assez facile de se faire embaucher dans ces centres d'appel – moi-même, ce fut d'ailleurs l'une de mes premières expériences professionnelles.

Je suis d'accord pour sanctionner les abus, mais il y a de temps en temps des entreprises vertueuses et qui respectent le code du travail.

M. Thierry Benoit. Je comprends l'esprit de l'amendement de M. François Ruffin mais, comme l'a souligné le rapporteur, ce n'est pas l'objet de la proposition de loi. Le bien-être dans l'entreprise est un vaste sujet, qui mérite que l'on s'y consacre de manière autrement plus approfondie qu'à travers un amendement, aussi fondé soit-il.

M. Richard Ramos. Je soulignerai qu'il y a une distinction à établir selon que les centres d'appel sont intégrés à l'entreprise ou qu'ils dépendent d'un sous-traitant. Dans les centres d'appel intégrés, le chef d'entreprise a un rapport direct avec les salariés qui répondent aux appels et les relations ne sont pas les mêmes. C'est dans les centres d'appel sous-traités que l'on retrouve les formes d'esclavagisme moderne que dénonce M. François Ruffin. Il faudrait pouvoir les différencier dans la loi, mais ce n'est pas évident.

M. François Ruffin. Cet amendement n'a pas été considéré comme un cavalier, à l'inverse d'un autre amendement demandant que le donneur d'ordres soit associé aux plans de sauvegarde des emplois des entreprises sous-traitantes. Mais quand va-t-on donc prendre en compte le sort des salariés ? J'ai cherché toutes les brèches possibles pour poser la question des conditions de travail des téléconseillers ; j'ai donc saisi cette occasion.

Je ne mets en cause aucun patron ou chef d'équipe à titre individuel, car j'estime qu'il s'agit d'un problème structurel. Les donneurs d'ordres, cherchant à serrer les coûts au maximum, serrent le cou au sous-traitant qui, à son tour, serre le cou à son encadrement, qui lui-même serre le cou aux téléconseillers. C'est pour cela qu'il faut lutter contre ces phénomènes par des mesures structurelles inscrites dans la loi. Il n'y a pas lieu de désigner des gentils ou des méchants. Les patrons des centres d'appel ont certainement envie de faire mieux.

Dans le cadre des travaux sur la proposition de loi relative au *burn-out*, nous avons auditionné une directrice des ressources humaines qui intervenait dans des centres d'appel. Elle nous a dit que lorsqu'elle évoquait les questions relatives aux conditions de travail, au stress et au risque de *burn-out*, elle sentait qu'elle allait se faire blackbouler – et c'est finalement ce qui lui est arrivé. Tout simplement parce qu'il n'y a pas de marge de manœuvre pour les prendre en compte.

Il nous appartient à nous, législateurs, de donner de l'air à ce système afin qu'il n'étouffe pas tout le monde.

La commission rejette l'amendement.

Puis elle est saisie de l'amendement CE11 de M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Je reçois un appel : « Bonjour Monsieur, je suis un analyste de la société Kyrielle. Je vous appelle car nous avons une offre exceptionnelle à vous faire : une cuisine avec tous les équipements intégrés ». Pas très intéressé, je demande à la personne d'où elle appelle et elle me dit : « De Tunisie ». Je lui réponds : « Bon courage à vous et vive la Tunisie ! ».

Avec les centres d'appel délocalisés, nous assistons à un véritable gâchis de l'élite des pays du Maghreb et de l'Afrique noire. Cette jeunesse diplômée prête à aller enseigner dans les campagnes et à gérer des hôpitaux, que lui fait-on faire ? Vendre à distance du foie gras, des forfaits téléphoniques et des grands crus de Bourgogne ! Au lieu de lui faire bâtir un monde meilleur au pays, on lui fait faire un boulot inutile, voire nuisible, un boulot de larbins qui consiste à nous refiler des gadgets. C'est un saccage de la matière grise la plus qualifiée des pays du Sud. Une autre option de développement est pourtant possible.

Un de mes collègues journalistes a rencontré une jeune fille tunisienne nommée Safa, qui vend à longueur de journée des panneaux photovoltaïques. Safa a étudié à l'Institut supérieur des sciences humaines de Tunis où elle a soutenu, en cinquième année de littérature française, un mémoire de deux cents pages consacré à *La modification* de Michel Butor pour lequel le jury lui a donné la note de 18 sur 20. Elle est prête à aider au développement de son pays, quitte à aller enseigner dans les campagnes et que fait-elle ? Elle passe quarante-cinq heures par semaine dans un centre d'appel pour 300 euros par mois !

Nous devons avoir une autre vision du développement et interdire la délocalisation des centres d'appel. Les services téléphoniques pour des contrats conclus en France doivent être situés en France. Il faut faire en sorte que la matière grise dans les pays du Sud soit utilisée à développer les pays du Sud.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je comprends le principe de votre amendement. Ce serait une bonne chose de pouvoir maintenir les emplois en France. Malheureusement, une telle disposition ne serait pas conforme à la liberté d'établissement. Avis défavorable.

M. Richard Ramos. Effectivement, on peut considérer que cette intelligence doit servir au développement de ces pays, mais peut-on reprocher à une entreprise française qui recherche de la main-d'œuvre non qualifiée d'aller s'installer là-bas ? En créant des emplois, fussent-ils non qualifiés, elle crée de la richesse, elle participe de ce fait au développement. Pensons à Renault à Tanger, qui a permis à des habitants de cette ville de retrouver de la dignité par le travail. Ce sont des sujets complexes qui doivent nous conduire à faire preuve de prudence.

M. Guillaume Kasbarian. Je pense, Monsieur Ruffin, que vous vous trompez dans l'analyse que vous faites de la matière grise au Maghreb. J'ai eu l'occasion de travailler pour une entreprise à Casablanca et je peux vous dire que les jeunes diplômés de l'université ne vont pas travailler dans les centres d'appel après leurs études. Mettre tout le monde dans le même panier, c'est méconnaître le marché du travail au Maghreb. On y trouve des boîtes qui produisent des choses merveilleuses, des jeunes qui innovent, des gens qui occupent des emplois qualifiés et qui gagnent très bien leur vie. Sortons de la caricature.

Mais revenons au fond et aux aspects opérationnels. Relisons votre amendement : « Les services de relation client téléphonique et les conseillers clientèle liés à des contrats conclus en France doivent être situés en France ». Mettons-nous du point de vue des

consommateurs. Supposons que j'achète un billet d'avion auprès de British Airways ou de Lufthansa : le contrat est bel et bien conclu en France mais ces compagnies n'ont pas de centres d'appel en France. Comment faire ? Il y a des masses de services et de produits, que ce soit des coques de iPhone ou autre chose, que les gens achètent à des boîtes qui ne sont pas situées en France. Comment le consommateur peut-il entrer en contact avec des conseillers clientèle, comment l'entreprise fait-elle pour contacter le consommateur ?

Mettons-nous à la place des entreprises maintenant. Comment feront-elles pour leurs achats de matière première auprès de sociétés étrangères, en Allemagne, en Belgique ou ailleurs, si vous interdisez toute possibilité d'avoir des conseillers clientèle situés hors de France ? C'est tout le processus d'approvisionnement de sociétés importantes que vous allez paralyser.

M. François Ruffin. Sous-amendez donc, cher collègue... Les Français comprennent très bien ce que je veux dire ; le billet d'avion acheté chez British Airways ou l'approvisionnement des entreprises, tout cela, ce sont vos préoccupations. Mais quand Gaz de France existait encore, tout le monde savait qu'il était possible de se rendre dans un bureau de l'entreprise non loin de son domicile pour résoudre telle ou telle difficulté. Les bureaux ont été fermés pour être remplacés par des centres d'appel, mais ils étaient encore à proximité et il était toujours possible de rencontrer des conseillers. Ensuite, les centres d'appel ont été regroupés par grandes régions, puis ils ont été sous-traités, notamment à une entreprise ayant un centre d'appel à Lyon. Aujourd'hui, Engie a des centres d'appel au Portugal, au Maroc, au Cameroun ou au Sénégal. Je n'ai rien contre ces pays, mais je déplore que les conseillers se retrouvent désormais à des milliers de kilomètres de l'usager. Et cela, c'est quelque chose que les gens sentent : cette cassure de la proximité n'est pas sans lien avec la crise que nous traversons.

La disposition que je propose pourrait, si elle était adoptée, forcer les sociétés comme Engie qui fournissent du gaz et de l'électricité à maintenir leurs centres d'appel en France.

M. Thierry Benoit. Pour moi, cher collègue, vous mêlez deux sujets différents.

Il y a d'abord les relations entre pays du Nord et pays du Sud. Le phénomène que vous décrivez peut être comparé à la désindustrialisation dans les pays du Nord qui s'est accompagnée d'une relocalisation de la production vers d'autres pays d'Europe et d'autres continents.

Il y a ensuite la question des services rendus par les entreprises aux usagers. Et là, je rejoins le mouvement social qui se développe en ce moment. Une partie des populations qui y participent se sent accablée par les charges et par les taxes, elle n'arrive plus à joindre les deux bouts et en même temps, a l'impression qu'il n'y a plus d'humain. On parle de chiffres, on parle d'objectifs, on parle d'équilibres budgétaires, la grande litanie des saints et des grands penseurs, bien plus intelligents que moi, et on oublie l'essentiel : où est la trajectoire humaine et sociale, comme je le demandais la semaine dernière au Premier ministre ?

Les questions que soulève M. François Ruffin correspondent à une réalité mais la réponse qu'il apporte n'est pas la bonne.

M. Guillaume Kasbarian. C'est la deuxième fois, Monsieur Ruffin, que vous m'invitez à sous-amender, mais vos amendements sont très généraux : ils mettent tout le monde dans le même panier, et ils appellent à des mesures radicales comme l'interdiction du

démarchage téléphonique ou l'interdiction d'avoir recours à des centres d'appel à l'étranger. Vous dites que les Français comprennent ce que vous dites, mais je crois qu'ils peuvent tout autant me comprendre quand je parle d'un particulier qui achète un article sur internet, d'un artisan ou d'une PME qui se fournissent en matières premières à l'étranger. Je ne parle pas chinois, mais français, et de choses que les particuliers comme les entreprises font tous les jours. La seule différence, c'est que je n'essaie pas de vendre des solutions miracles.

J'entends vos arguments : il est important de développer le *made in France* et de laisser des centres d'appel implantés en France. Malheureusement, la solution ne peut se résumer à une ligne d'amendement. Les choses sont plus complexes et notre responsabilité politique, c'est d'expliquer la complexité aux Français plutôt que de leur dire des choses qui leur font plaisir.

*La commission **rejette** l'amendement.*

*Puis elle **adopte** l'ensemble de la proposition de loi **modifiée**.*

Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mercredi 28 novembre 2018 à 9 h 30

Présents. - M. Damien Adam, Mme Delphine Batho, Mme Sophie Beaudouin-Hubiere, M. Thierry Benoit, M. Grégory Besson-Moreau, Mme Barbara Bessot Ballot, Mme Anne Blanc, M. Yves Blein, M. Philippe Bolo, M. Éric Bothorel, M. Jean-Claude Bouchet, M. Alain Bruneel, Mme Anne-France Brunet, M. Jacques Cattin, M. Sébastien Cazenove, M. Anthony Cellier, M. Dino Cinieri, Mme Michèle Crouzet, M. Yves Daniel, M. Rémi Delatte, M. Michel Delpon, M. Nicolas Démoulin, M. Fabien Di Filippo, M. Julien Dive, Mme Stéphanie Do, M. José Evrard, M. Daniel Fasquelle, Mme Valéria Faure-Muntian, M. David Habib, Mme Véronique Hammerer, Mme Christine Hennion, M. Sébastien Jumel, M. Guillaume Kasbarian, Mme Célia de Lavergne, Mme Marie Lebec, M. Sébastien Leclerc, Mme Annaïg Le Meur, M. Roland Lescure, Mme Monique Limon, M. Richard Lioger, M. Didier Martin, M. Jean-Baptiste Moreau, M. Christophe Naegelen, M. Mickaël Nogal, M. Jérôme Nury, M. Jimmy Pahun, M. Ludovic Pajot, M. Éric Pauget, M. Dominique Potier, M. Benoit Potterie, M. Richard Ramos, M. Vincent Rolland, M. François Ruffin, M. Jean-Bernard Sempastous, M. Denis Sommer, M. Éric Straumann, Mme Bénédicte Taurine, Mme Huguette Tieгна, M. Nicolas Turquois, M. André Villiers

Excusés. - Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Philippe Huppé, M. Jean-Luc Lagleize, Mme Claire O'Petit, Mme Valérie Oppelt, Mme Anne-Laurence Petel, M. Jean-Charles Taugourdeau

Assistaient également à la réunion. - M. Pierre Cordier, Mme Aude Luquet