

ASSEMBLÉE NATIONALE

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

XV^e Législature

SESSION ORDINAIRE DE 2018-2019

Séances du jeudi 6 décembre 2018

Compte rendu intégral



Les articles, amendements et annexes figurent dans le fascicule bleu ci-joint



<http://www.assemblee-nationale.fr>

SOMMAIRE GÉNÉRAL

1 ^{re} séance	13293
2 ^e séance	13319
3 ^e séance	13357

ASSEMBLÉE NATIONALE

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SESSION ORDINAIRE DE 2018-2019

96^e séance

Compte rendu intégral

1^{re} séance du jeudi 6 décembre 2018

Les articles, amendements et annexes figurent dans le fascicule bleu ci-joint



<http://www.assemblee-nationale.fr>

SOMMAIRE

PRÉSIDENTE DE M. MARC LE FUR

1. Encadrement du démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux (p. 13295)

PRÉSENTATION (p. 13295)

M. Christophe Naegelen, rapporteur de la commission des affaires économiques

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances

DISCUSSION GÉNÉRALE (p. 13297)

M. Stéphane Demilly

M. Dominique Potier

M. Alain Bruneel

M. Paul-André Colombani

Mme Annaïg Le Meur

M. Pierre Cordier

Mme Aude Luquet

M. François Ruffin

M. Nicolas Démoulin

M. Bruno Bilde

Mme Stéphanie Do

M. Christophe Naegelen, rapporteur

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État

Suspension et reprise de la séance (p. 13308)

Rappel au règlement (p. 13308)

M. Pierre Cordier

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques

DISCUSSION DES ARTICLES (p. 13309)

Article 1^{er} (p. 13309)

Amendements n^{os} 2, 24

Après l'article 1^{er} (p. 13310)

Amendements n^{os} 8, 1, 14 rectifié, 49, 9, 25

Article 1^{er bis} (p. 13313)

Amendements n^{os} 29 rectifié, 30 et 31, 27

Suspension et reprise de la séance (p. 13317)

Amendements n^{os} 54, 55

Après l'article 1^{er bis} (p. 13317)

Amendements n^{os} 48, 15, 5

2. Ordre du jour de la prochaine séance (p. 13318)

COMPTE RENDU INTÉGRAL

PRÉSIDENTE DE M. MARC LE FUR

vice-président

M. le président. La séance est ouverte.

(La séance est ouverte à neuf heures trente.)

1

ENCADREMENT DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET LUTTE CONTRE LES APPELS FRAUDULEUX

Discussion d'une proposition de loi

M. le président. L'ordre du jour appelle la discussion de la proposition de loi de M. Christophe Naegelen et plusieurs de ses collègues visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (n^{os} 1284, 1448).

PRÉSENTATION

M. le président. La parole est à M. Christophe Naegelen, rapporteur de la commission des affaires économiques.

M. Christophe Naegelen, *rapporteur de la commission des affaires économiques.* Nos concitoyens sont unanimes pour dire que les appels intempestifs reçus à leur domicile représentent une véritable plaie. C'est pourquoi, depuis le début du mandat, je travaille sur ce sujet. J'ai tout d'abord déposé en mai 2018 une proposition de loi prônant l'opt-in, similaire dans l'esprit à celle proposée par notre collègue Pierre Cordier et débattue en séance publique en juin 2018. Pour être tout à fait honnête, ces deux textes reprenaient eux-mêmes une précédente proposition visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, déposée en 2011 au Sénat par M. Jacques Mézard.

Au vu de la complexité du sujet, j'ai poursuivi les auditions et les recherches, et il faut avouer que ma vision a évolué : d'une part sur l'arbitrage entre l'opt-in, où tout démarchage est interdit sauf consentement exprès, et l'opt-out, où le démarchage est autorisé sauf si une opposition est exprimée par une inscription au dispositif Bloctel ; d'autre part sur l'idée que, le terme de démarchage téléphonique étant galvaudé, il fallait aussi agir sur les autres formes de désagrément.

En effet, le seul fait que le téléphone sonne est assimilé par nos concitoyens à du démarchage, mais cet appel peut avoir quatre origines : des entreprises vertueuses inscrites au dispositif Bloctel, dont les fichiers ont été nettoyés et qui n'appellent que des personnes qui n'ont pas adhéré au service ; des

entreprises qui, de manière plus ou moins intentionnelle, sont dans l'illégalité en appelant les citoyens chez eux sans avoir « bloctélisé » leurs fichiers ; des automates, que l'on peut classer en quatre catégories ; et des acteurs intentionnellement frauduleux, qui, suivant les années, représentent entre 20 et 40 % des appels.

L'opt-in, proposé par certains, n'aurait pour effet que de sanctionner les entreprises vertueuses, avec de graves conséquences sur l'emploi, tout en oubliant les trois autres cas précédemment cités. A contrario, le système actuel, qui repose sur la liste d'opposition Bloctel, est actuellement non exhaustif et ne rend donc pas le service demandé. C'est pourquoi j'ai voulu renforcer l'efficacité de ce dispositif, mais aussi prendre en considération l'importance du démarchage téléphonique pour l'activité économique de notre pays.

Les appels sortants de démarchage assurent aujourd'hui 56 000 équivalents temps plein – ETP –, en France, soit, en réalité, bien plus d'emplois encore, car nombre de postes sont à temps partiel. De plus, si l'on prend en compte les emplois indirects – notamment dans les fonctions dites « support » des centres d'appel – et les emplois induits, le total est bien plus élevé. Pour l'ensemble de la relation client, le nombre des seuls emplois directs est de 275 000. Ces emplois sont majoritairement situés dans nos territoires et constituent une première entrée dans le monde du travail pour de nombreux jeunes. Certes, les conditions de travail ne sont pas toujours évidentes, mais elles s'améliorent et, en tout état de cause, sont bien sûr en conformité avec toutes les exigences de notre droit du travail.

Par ailleurs, le démarchage est aussi nécessaire à la survie de nos entreprises, notamment de nos TPE et de nos PME, pour qui la publicité dans la presse écrite, par affichage ou par radio, est, au point de vue financier, d'un accès plus difficile.

C'est pourquoi il ne m'est pas apparu souhaitable d'interdire le démarchage téléphonique ou de le remplacer par un système de consentement préalable. Quatre raisons expliquent ma position : un tel système serait très difficile à mettre en œuvre ; il nuirait considérablement à l'activité de nos entreprises ; il entraînerait une fuite des centres d'appel à l'étranger ; et surtout il ne résoudrait rien, car les entreprises faisant du démarchage de manière illégale continueraient à le faire.

Je vous proposais initialement cinq articles, qui ont été enrichis et affermis en commission grâce aux vingt et un amendements adoptés, dont quinze sur ma proposition.

Nous avons renforcé et simplifié l'obligation de présentation du démarcheur en début d'appel, afin que le consommateur soit assuré d'avoir toute l'information pertinente et perçoive bien la nature commerciale de l'appel.

Nous avons instauré l'obligation, pour les entreprises, de se soumettre à Bloctel avant tout démarchage, et renforcé les sanctions visant les contrevenants à ce dispositif.

Grâce à des amendements du groupe MODEM, nous avons alourdi les sanctions contre les personnes ne respectant pas l'obligation de présentation en début d'appel ou utilisant des numéros masqués.

Nous avons demandé au Gouvernement un rapport sur l'amélioration du droit d'opposition au démarchage, pour avoir des éléments d'évolution concrets, et instauré une procédure d'audit régulier de l'efficacité du délégataire, une fois par période de délégation de service public.

Nous avons clarifié le droit des professionnels à démarcher leurs clients, pour le limiter aux six mois suivant l'exécution du dernier contrat afin d'encadrer des pratiques qui vont aujourd'hui trop loin.

Nous avons introduit une mesure visant à rendre obligatoire la publication des sanctions de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – DGCCRF.

Enfin, nous avons instauré l'obligation pour les entreprises qui démarchent de respecter une charte des bonnes pratiques qu'appliquera Bloctel ou son successeur, sous peine de sanctions. Il s'agit d'encadrer les pratiques de démarchage, car ce n'est pas parce qu'un consommateur ne s'est pas formellement opposé à être démarché qu'il accepte de l'être à toute heure ou plusieurs fois par jour par la même personne !

Cette proposition de loi ajoute également une dimension supplémentaire : celle de la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés. Il s'agit en effet d'un phénomène en plein essor, qui constitue un préjudice très important pour un grand nombre de Français, en particulier parmi les populations les plus vulnérables : je pense aux personnes âgées, mais également aux jeunes, facilement bernés par la promesse de gains rapides, de concours ou de produits de marque. Cette fraude revêt de nombreuses formes, mais notamment celle de messages sur votre répondeur, vous incitant à rappeler un numéro surtaxé pour déplacer un rendez-vous médical ou récupérer un colis qui vous attend. Au bout du fil, un téléconseiller tentera de vous garder le plus longtemps possible, voire de vous faire rappeler successivement plusieurs numéros. Pendant ce temps, votre compte sera débité sans que vous en ayez conscience. Il vous sera ensuite extrêmement difficile de faire reconnaître votre préjudice et de vous faire rembourser.

C'est pourquoi l'article 6 propose de confier une véritable responsabilité aux opérateurs téléphoniques en leur permettant, dès qu'ils ont connaissance d'une fraude par tout moyen, de suspendre l'accès au numéro de téléphone jugé frauduleux, ainsi qu'aux autres numéros attribués à cet éditeur.

Ils peuvent déjà essayer de le faire aujourd'hui, mais ils courent un grand risque, car il leur manque cette assise juridique que je veux leur apporter. Par exemple, la société Viva Multimedia, servant d'intermédiaire pour des fournisseurs de service à valeur ajoutée frauduleux, a récemment été condamnée pour une escroquerie en bande organisée qui lui a rapporté 38 millions d'euros sur trois ans. Quelques mois plus tôt, son opérateur – Colt – avait tenté de suspendre sa ligne afin de mettre fin à ses agissements, qui étaient manifestes. Viva Multimedia avait porté plainte auprès du tribunal de commerce qui lui avait donné raison et imposé à Colt de rétablir la ligne, estimant que la suspension pouvait avoir un caractère discriminatoire et non fondé. Viva Multimedia a ainsi pu poursuivre sa fraude pendant plusieurs mois, avant que la justice ne s'y intéresse, n'ouvre une enquête et ne mette les suspects en examen.

Il est aujourd'hui de notre responsabilité de ne plus laisser une telle action se reproduire et de permettre aux opérateurs d'agir avec éthique, comme ils le souhaitent eux-mêmes, sans craindre d'être désavoués par la justice. La proposition de loi leur ouvrirait déjà la possibilité de le faire, mais nous avons introduit en commission un article additionnel extrêmement important, qui fait de la suspension des numéros frauduleux par les opérateurs une obligation dès lors que la DGCCRF leur adresse une injonction en ce sens. Cela permettra de mettre tous les opérateurs sur un pied d'égalité et de ne pas laisser certains être plus laxistes que d'autres vis-à-vis de comportements douteux, sous peine de sanctions.

Cette proposition de loi a pour ambition d'être à la fois équilibrée et protectrice.

M. Francis Vercamer. Très bien !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Elle est juste et équilibrée, car, tout en défendant les consommateurs, elle cherche aussi à préserver l'emploi en France.

M. Francis Vercamer. C'est important !

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Elle est protectrice pour nos concitoyens, à la fois contre les nuisances et contre les fraudes. Il s'agit de mettre fin à une double forme d'illégalité s'exerçant, d'une part, par la pression à l'achat sur les personnes vulnérables et, d'autre part, par l'incitation à l'appel de numéros surtaxés. La tranquillité de nos concitoyens doit être garantie. J'espère que nos débats seront aujourd'hui aussi constructifs qu'en commission. (*Applaudissements sur les bancs des groupes UDI-Agir, LR et LaREM.*)

M. Thierry Benoit. Excellent !

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances. Nous sommes tous d'accord sur le constat : les appels téléphoniques intempestifs et répétés constituent une nuisance pour nos concitoyens. Le Gouvernement partage bien évidemment l'objectif de mieux lutter contre ces pratiques qui inspirent la proposition de loi. Nous sommes conscients que la situation actuelle n'est pas satisfaisante pour beaucoup de Français.

M. Stéphane Demilly. C'est le moins qu'on puisse dire !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Je tiens à saluer les travaux des députés qui ont enrichi et amélioré le texte initial en commission. Le Gouvernement est favorable à son esprit et à certaines mesures qu'il prévoit, mais souhaite en examiner certaines autres.

Il s'agit d'un sujet complexe tant techniquement que du point de vue de l'incidence qu'il peut avoir sur les comportements et sur l'emploi. L'absence d'étude d'impact ne nous met pas dans une situation confortable pour prendre position sur toutes les propositions, mais il semble adéquat de mieux encadrer les obligations de transparence du démarcheur au début de la conversation avec le consommateur, comme le prévoit l'article 1^{er}. Il faut aussi renforcer l'effectivité de Bloctel qui, rappelons-le, répertorie tout de même aujourd'hui près de 4 millions de personnes et 8 millions de numéros de téléphone.

M. Pierre Cordier. Il est inefficace ! C'est un échec.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. En revanche, le Gouvernement est réservé quant aux dispositions qui, sans apporter une réponse efficace à la fraude, pénaliseraient le démarchage respectueux de la réglementation et

menaceraient de nombreux emplois. C'est le cas pour la mesure consistant à présumer que le consommateur est par principe opposé à tout démarchage, et à rendre celui-ci illégal s'il n'a pas été explicitement autorisé. Les discussions auxquelles donne lieu ce texte montrent qu'il est nécessaire de continuer à travailler pour garantir le meilleur niveau de protection possible pour nos concitoyens tout en s'assurant de la robustesse des solutions proposées.

En outre, le Gouvernement estime nécessaire que les initiatives qui pourraient être prises fassent au préalable l'objet d'une concertation avec les associations de consommateurs et les représentants du monde économique. Comme vous le savez, cette concertation a été engagée au moment du dépôt de la première proposition de loi, il y a six mois ; elle doit aboutir dans les prochaines semaines. Les associations de consommateurs sont très sensibles au fait qu'on tienne compte de leurs propositions – ce qui n'est pas illégitime.

M. Pierre Cordier. Grâce à l'opposition !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Lors de l'examen de la proposition de loi, il y a quelques mois, la secrétaire d'État avait demandé à la DGCCRF d'engager ce travail ; ses conclusions sont attendues et je propose de les intégrer à notre réflexion sur plusieurs points.

Le Gouvernement souhaite par ailleurs que le dispositif Bloctel soit renforcé : il doit être mieux connu et son contournement plus sévèrement sanctionné. Nous sommes favorables au renforcement des sanctions à l'égard des entreprises qui pratiquent le démarchage téléphonique sans soumettre leurs listes à Bloctel, afin de les rendre réellement dissuasives. À cet égard, la proposition de loi dont nous discutons aujourd'hui est bienvenue : à ce jour, 103 procès-verbaux administratifs ont été dressés et trois procédures pénales engagées. Il faut aussi sensibiliser les consommateurs à l'importance des signalements et à la nécessité de bien renseigner Bloctel au sujet des appels reçus. Cela fera l'objet d'une action de communication, qui sera également dirigée vers les entreprises. Pour l'heure, quelque 700 entreprises ont adhéré à Bloctel, ce qui paraît très insuffisant.

Enfin, l'interface de Bloctel doit être évaluée et améliorée. Les travaux du Centre national du cinéma et de l'image animée – CNC – pourront utilement nous éclairer sur ce point.

Il faudra aussi être attentifs aux tarifs de Bloctel et veiller à ce qu'ils n'apparaissent pas comme une contribution obligatoire, la sensibilité du moment étant vive sur tout ce qui s'apparente à une taxe.

M. Pierre Cordier. Une taxe supplémentaire !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Il nous faut également lutter contre les autres pratiques frauduleuses qui sont sources d'appels intempestifs. Près d'un quart des réclamations aurait en effet pour origine des tentatives de fraude aux numéros surtaxés.

La DGCCRF a récemment mené en Gironde une action d'envergure contre vingt-deux sociétés qui se sont livrées à des démarchages téléphoniques illicites et, pour certaines, à des pratiques frauduleuses telles que l'utilisation illicite des coordonnées bancaires de victimes. Très souvent, ces pratiques émanent de professionnels établis à l'étranger. Là encore, les consommateurs doivent être mieux informés des mesures qui ont été prises pour les protéger. Nous venons de rendre obligatoire l'offre par les opérateurs téléphoniques d'une option de blocage des appels des abonnés vers les numéros surtaxés. Parlons-en !

La DGCCRF va poursuivre et intensifier sa politique de contrôle et sa coopération avec l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes – ARCEP – et les opérateurs télécoms, afin que les contrevenants soient sanctionnés et les mesures préventives contre cette fraude renforcées. Des travaux pour durcir la réglementation sont en cours.

Vous avez souhaité mettre en œuvre une politique de « *name and shame* ». Dès lors qu'elle traite effectivement du démarchage téléphonique, qu'elle est proportionnée et qu'elle laisse à l'administration l'appréciation d'un droit à l'erreur pour nos TPE et PME, j'y suis entièrement favorable. Elle dissuadera fortement les entreprises se livrant à de telles pratiques, je n'en doute pas.

Nous sommes déterminés à identifier toutes les pistes qui permettront de mieux réguler le démarchage, de faire cesser ses nuisances et, surtout, de sanctionner les fraudeurs. (*Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM.*)

DISCUSSION GÉNÉRALE

M. le président. Dans la discussion générale, la parole est à M. Stéphane Demilly.

M. Stéphane Demilly. Le 15 mai dernier, lors d'une séance de questions au Gouvernement, je me faisais le porte-parole de nombre de nos concitoyens qui nous alertent régulièrement sur ce fléau du démarchage téléphonique qu'ils vivent souvent, à juste titre, comme du harcèlement.

Les personnes les plus exposées à ces appels intempestifs renouvelés quotidiennement sont souvent les plus fragiles et les plus vulnérables, principalement les personnes âgées. Pour ces dernières, être dérangé à toute heure du jour ou de la soirée est particulièrement anxiogène. Certains retraités ne répondent d'ailleurs plus au téléphone pour cette raison, ce qui peut avoir des conséquences fâcheuses en cas d'urgence.

Pour les actifs, recevoir des appels publicitaires pendant la pause déjeuner, le dîner ou durant le week-end, est une importante source d'agacement. Je pense également à ceux qui, travaillant de nuit ou ayant des horaires contraignants, sont régulièrement dérangés pendant leurs périodes de repos.

Si le législateur a pris la mesure du problème, les dispositifs en vigueur sont nettement insuffisants. En 2014, la loi relative à la consommation, dite « loi Hamon », a ouvert le champ au service Bloctel, lancé le 1^{er} juin 2016. Sur cette liste d'opposition téléphonique visant à freiner le démarchage non désiré, les numéros de téléphone sont inscrits pour une durée de trois ans renouvelable et il est interdit aux professionnels d'appeler les personnes inscrites, sous peine d'amende. Le service est géré par la société Opposetel, désignée dans le cadre d'une délégation de service public qui court jusqu'en 2021.

Plus de deux ans après son lancement, l'efficacité de Bloctel ne se ressent pas sur le terrain – doux euphémisme pour dire, si je me fie aux témoignages que je reçois des habitants de ma circonscription, que ce dispositif ne fonctionne pas du tout.

Nous pourrions, à première vue, penser qu'il est simplement méconnu. Pourtant, il y a sept mois, en réponse à ma question, madame la secrétaire d'État à la consommation de l'époque avait parlé de 3,7 millions de personnes et de 8,5 millions de numéros de téléphone inscrits sur Bloctel. Elle avait précisé que « les coordonnées des consommateurs inscrits à ce service ont été retirées de 180 000 fichiers de prospection », ce qui correspondrait selon elle à « plusieurs milliards d'appels évités ».

Toutefois, si l'on compare ces chiffres au ressenti sur le terrain, on constate que le problème se situe ailleurs. En effet, 800 entreprises à peine ont adhéré au dispositif et fait retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par Bloctel.

Par ailleurs, Bloctel décide librement de transférer ou non les réclamations à la DGCCRF. Les estimations varient, mais la DGCCRF aurait sanctionné une centaine d'entreprises contrevenantes, ce qui est extrêmement peu rapporté à l'ampleur du fléau.

Les enquêtes sont par ailleurs longues et complexes car certaines entreprises ont élaboré des techniques complexes pour ne pas respecter la réglementation, comme l'usurpation de numéros de téléphone, le recours à de longues chaînes d'intermédiaires ou la localisation à l'étranger.

Par ailleurs, les difficultés intrinsèques à l'organisation du marché des télécommunications rendent difficile de vérifier l'entreprise à laquelle est attribué un numéro de téléphone.

Dans les cas les plus frauduleux, les entreprises souhaitant continuer à démarcher sans se faire bloquer par la liste changent de nom et obtiennent de nouveaux numéros de téléphone leur permettant de recommencer sans que ces numéros soient répertoriés rapidement dans la liste d'opposition gérée par Bloctel.

Mis bout à bout, ces éléments expliquent certainement le ressenti de nos concitoyens. En 2017, un an après la mise en place de Bloctel, une enquête du magazine *60 millions de consommateurs* révélait que près de la moitié des personnes inscrites ne percevait aucune diminution du nombre d'appels.

M. Pierre Cordier. C'est vrai !

M. Stéphane Demilly. Selon les consommateurs, les renseignements à fournir pour dénoncer un démarchage abusif sont par ailleurs beaucoup trop nombreux et cette démarche est perçue comme trop complexe.

En mai dernier, dans sa réponse à ma question, Mme la secrétaire d'État avait admis que « l'effet de Bloctel reste insatisfaisant car un nombre trop important d'entreprises ne respectent pas la réglementation ». Elle avait ajouté : « C'est inacceptable et cela appelle à la fois plus de pédagogie et plus de sévérité à l'égard des entreprises. » Le constat est donc partagé ; reste à en tirer les conséquences : tel est l'objet de notre débat.

Conscient du désarroi de nombreux Français, mon groupe a soutenu en juin dernier la proposition de loi de Pierre Cordier. Celle que présente aujourd'hui notre brillant collègue Christophe Naegelen, et dont je suis cosignataire, a fait l'objet d'un travail approfondi pour que le dispositif protège davantage nos concitoyens et fasse valoir leurs droits. Le groupe que je représente y adhère donc pleinement.

L'examen en commission, la semaine dernière, s'est déroulé comme devrait se dérouler l'examen de tous les textes d'initiative parlementaire, c'est-à-dire de façon constructive, pour utiliser un mot auquel notre groupe est très attaché. Après de nombreux amendements et de riches échanges, la proposition de loi y a été adoptée à l'unanimité. Oui, à l'unanimité, ce qui est rare !

Le rapporteur et la majorité ont l'un et l'autre fait un pas en vue de parvenir à un texte véritablement opérationnel. Ont ainsi été validées plusieurs mesures que je tiens à rappeler : l'article 1^{er} oblige le démarcheur à décliner son identité, l'identité sociale de la personne pour le compte de laquelle il effectue l'appel, ainsi que la nature commerciale de

l'appel ; l'article 1^{er} *bis*, ajouté en commission, oblige les entreprises de démarchage à s'assurer de la conformité de leurs fichiers de prospection avec la liste Bloctel ; enfin, l'article 8, également ajouté en commission, met en place le « *name and shame* » que vous avez déjà évoqué, c'est-à-dire la publication des sanctions de la DGCCRF et des noms des entreprises fautives.

Une fois ces mesures en vigueur, il faudra s'assurer de leur effectivité et donc prévoir un contrôle et une remontée d'informations régulière à la répression des fraudes, qui doit être dotée de moyens suffisants pour pouvoir agir en conséquence.

D'autres mesures de cette proposition de loi faisant apparemment consensus vont dans le sens d'une amélioration de Bloctel. Je pense à la suppression de l'exception qui autorise les entreprises à démarcher des personnes inscrites sur Bloctel dès lors qu'elles ont déjà eu avec elles des relations contractuelles, ou au durcissement des sanctions administratives en cas d'appel, en dépit de l'inscription sur Bloctel.

M. Pierre Cordier. Très bien !

M. Stéphane Demilly. Pour autant, je regrette, à titre personnel, que le système de l'opt-in n'ait pas été retenu. Pas de démarchage sans consentement exprès : qu'il faille s'inscrire pour donner son accord au démarchage téléphonique, en ayant la possibilité de se désinscrire, était le dispositif le plus simple, le plus lisible, le plus visible et le plus facile.

M. Pierre Cordier. Bien sûr !

M. Stéphane Demilly. Néanmoins, la présente proposition a le mérite de se concentrer sur plusieurs mesures opérationnelles concrètes, tels le renforcement des protections pour les consommateurs, l'aggravation des sanctions,...

M. Pierre Cordier. Bravo !

M. Stéphane Demilly. ... la lutte contre les appels frauduleux ou l'encadrement des pratiques des entreprises de démarchage et des opérateurs téléphoniques. Des sanctions très importantes devront être prises en cas de non-respect de ces nouvelles obligations. À ce titre, je forme le vœu que cette plus grande fermeté dissuade certaines entreprises malveillantes. Les sanctions, déjà renforcées dans la version initiale de la proposition de loi, ont d'ailleurs été encore élargies lors de l'examen en commission, ce que je ne peux que saluer.

L'usage d'automates vérifiant la bonne attribution des numéros ou la présence au domicile des consommateurs avant de déclencher un appel réel sera également interdit. Nous dénonçons ici, mes chers collègues, les techniques de démarchage à grande échelle qui sont d'ailleurs celles qui donnent lieu au plus grand nombre de litiges de consommation, les victimes donnant parfois leur accord à des abonnements ou à des achats en étant soumises à une forme de pression.

Notre groupe adhère donc pleinement à cette proposition de loi qui répond au problème actuel, qui est de protéger davantage nos concitoyens en étant efficace sur le long terme.

Les réponses obtenues à nos questions écrites et à nos questions orales au Gouvernement montrent par ailleurs que l'exécutif a pris conscience que la situation actuelle n'est aucunement satisfaisante. Nos débats ont montré, et devraient continuer à montrer, que le Parlement souhaite faire bouger les choses sur ce sujet en poursuivant le travail constructif réalisé avec l'ensemble des groupes politiques de notre assemblée.

Avec cette proposition du groupe UDI, Agir et indépendants, nous avons l'occasion de faire évoluer un dispositif qui, de l'aveu de tous, a échoué. Mes chers collègues, je vous invite à saisir cette belle occasion qui nous est donnée. Vos concitoyens vous en remercieront ! (*Applaudissements sur les bancs du groupe UDI, Agir et indépendants.*)

M. le président. Nous avons une permutation d'orateurs. La parole est donc à M. Dominique Potier.

M. Dominique Potier. J'apporte le soutien du groupe Socialistes et apparentés à cette proposition de loi. Après un séminaire de réflexion, un colloque et trois tours de table consécutifs, nous avons choisi de soutenir à l'unanimité cette initiative politique très forte, inédite et disruptive qui va apporter une éclaircie dans l'actuel climat orageux. L'unité nationale est en train de se faire autour de vous ! (*Sourires.*)

Certes, je le dis avec un peu d'humour, mais il n'en demeure pas moins que cette proposition pragmatique nous rassemble, comme ce fut le cas récemment pour la proposition de loi sur la conchyliculture. D'autres sujets permettent notre unité : ainsi, Serge Letchimy va prochainement défendre une proposition de loi pour les outre-mer qui règlera des questions d'indivision successorale et déblocuera des situations incroyablement complexes.

Je me réjouis chaque fois que l'Assemblée légifère dans la bonne humeur et dans l'unité en permettant les controverses qui, loin des fictions mortifères du type « ni droite, ni gauche », structurent le débat démocratique. De l'unité chaque fois que possible, de façon pragmatique, et une vraie place donnée au débat politique : voici l'Assemblée telle que je l'aime, telle que nous l'aimons, et peut-être telle que nous devons l'imaginer pour le futur ! (*Mme Annaïg Le Meur, M Stéphane Demilly et M. Christophe Naegelen, rapporteur, applaudissent.*)

J'en arrive au fond. Parfois, nos nouveaux collègues de La république en marche découvrent l'Amérique et le « nouveau monde »... Sans leur faire l'insulte politique de leur dire qu'ils font la « loi Hamon II », je veux leur rappeler que la protection des consommateurs a une histoire.

Dans les travaux sur la loi Hamon du 17 mars 2014, la question du fichier Bloctel avait été soulevée. Certains députés avaient alors mis en garde contre les risques économiques pour l'activité de vente par correspondance : un lobbying s'était donc bel et bien exprimé. Il ne faut pas ignorer l'impact économique des décisions que nous prenons, mais nous étions alors parvenus à la conclusion qu'il était essentiel de distinguer la bonne et la mauvaise économie. La bonne économie est régie par des règles au premier rang desquelles la loyauté qui interdit de harceler ou de manipuler le consommateur. Nous avons, ensemble, trouvé une juste mesure, qui s'avère insuffisante. Il faut savoir faire preuve d'humilité et reconnaître que nous n'avons fait qu'une partie du chemin.

Aujourd'hui, vous reprenez le fil pour répondre à l'exaspération de nos concitoyens. La réponse pleine d'autosatisfaction du Gouvernement à une question écrite que j'avais déposée en juin – je n'aurai pas la cruauté de vous la lire, mais, en résumé, tout va bien, on contrôle, on sanctionne – paraît un peu dépassée aujourd'hui, puisque nous sommes réunis pour renforcer les obligations et les sanctions de manière à combattre le phénomène du démarchage.

La proposition de loi dont je ne doute pas que nous allons l'adopter est le fruit d'une histoire. J'aime lorsque gauche et droite sont capables de s'entendre pour en écrire une nouvelle page.

Puisque mon temps de parole me le permet, j'élargis un peu le propos. Dans le cadre de la loi Hamon, j'avais mené avec l'aide de Crésus, du Secours catholique et d'autres associations, une réflexion sur l'évolution de la loi Lagarde qui protégeait le consommateur des excès du crédit revolving. Nous avons notamment adopté plusieurs dispositions sur la prescription des poursuites et sur l'information du consommateur – à partir de 3 000 euros, l'obligation de présenter une offre alternative de produits conventionnels – afin de limiter le recours au crédit revolving dont les effets sur l'endettement des ménages sont désastreux. Je me réjouis que la loi Lagarde et la loi Hamon aient ensemble permis de diminuer le surendettement des ménages – la Banque de France, Crésus, le Secours catholique, tous le reconnaissent. Le combat en faveur de la protection des consommateurs produit des résultats.

Madame la secrétaire d'État, nous sommes inquiets de la future transposition d'une directive européenne qui aurait pour effet d'annihiler les dispositions prises par les majorités successives pour protéger les consommateurs. Je souhaite que ce projet soit revu. Nous ne pouvons pas, ici, protéger les consommateurs contre le harcèlement téléphonique et, dans le même temps, les troubler, les manipuler, les appauvrir en adoptant des dispositions sur le crédit revolving qui ne profiteraient qu'aux deux principales banques qui en proposent, les mêmes qui sont les plus présentes dans les paradis fiscaux. Nous ne pouvons pas céder à de telles pressions et être les idiots utiles de l'Union européenne en appliquant des dispositions qui seraient contraires à l'intérêt des consommateurs. Nous avons réussi, par un travail intelligent et commun, à réduire l'endettement des ménages. Ne détruisons pas ce que nous avons construit et restons fidèles à l'esprit européen qui est de bâtir une économie éthique pour le XXI^e siècle. Rendez-vous en début d'année prochaine pour refuser cette directive européenne ou pour la transposer en des termes intelligents et conformes au récit européen dont la boussole ne peut pas être la déloyauté mais les principes éthiques d'une bonne et saine économie.

Enfin, monsieur le rapporteur, je sais que vous avez été sensible au cri d'alarme que j'ai lancé : nous sommes à l'âge de pierre s'agissant d'internet. Dans ce domaine, il nous faut rechercher un niveau de civilité et d'anonymat que nous sommes loin d'atteindre. Il nous faut réglementer tout ce qui peut perturber le discernement des sujets libres d'un état de droit. Cette intelligence est aujourd'hui bafouée sur internet – le secrétaire d'État chargé du numérique en est convaincu. Le groupe parlementaire qui se saisira de cette question, quel qu'il soit, recueillera l'approbation de tous les autres. Nous devons ouvrir un débat sur la civilisation de l'internet et sur le respect du consommateur comme citoyen pour éviter toutes les manipulations, qu'elles soient d'ordre idéologique, culturel ou politique – nous en constatons la gravité dans la période actuelle ; en témoigne l'absence de filtres face à une parole qui se libère et qui s'affranchit en permanence des règles et des valeurs qui nous rassemblent, celles de la République. Nous devons aider les consommateurs à être libres et à exercer leur discernement afin d'accompagner la naissance d'une économie à la hauteur des enjeux du XXI^e siècle.

En résumé, je propose d'adopter cette proposition de loi, d'être vigilant sur le crédit renouvelable et d'ouvrir dès maintenant une réflexion sur la démocratie numérique qui requiert des règles de civilité que nous sommes très loin de posséder aujourd'hui. Je vous remercie pour votre travail. Réjouissons-nous du moment et ne ratons pas les rendez-vous du futur. (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe UDI-Agir. – Mme Annaïg Le Meur applaudit également.*)

M. le président. La parole est à M. Alain Bruneel.

M. Alain Bruneel. En juin dernier, nous avons eu l'occasion de débattre d'un premier texte visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. Nous avons alors salué cette initiative qui reprenait quelques-unes des propositions phares des associations de protection des consommateurs.

Dans sa rédaction initiale, ce texte prévoyait notamment la mise en œuvre d'un système qui existe dans une dizaine de pays européens et qui a fait la preuve de son efficacité : il s'agit d'autoriser le démarchage téléphonique auprès des seuls consommateurs qui donnent expressément leur accord pour que leurs données personnelles puissent être utilisées à des fins commerciales. Cette mesure essentielle de protection des consommateurs a été censurée par la majorité au motif que le principe du consentement obligatoire préalable pourrait porter préjudice à la viabilité économique de certaines entreprises de démarchage.

C'est un argument que reprennent à leur compte les auteurs du texte que nous examinons aujourd'hui, mais qui, selon nous, n'est pas recevable. C'est celui qu'utilise le lobby des centres d'appel dont la plupart sont pourtant délocalisés à l'étranger. Si nous voulions protéger l'emploi en France, commençons par rapatrier l'emploi en France. Comme Jacques Mézard l'indiquait déjà en 2014 – il était alors sénateur –, « la plupart des centres d'appels fonctionnent depuis le Maroc, l'Inde ou ailleurs. Les 110 000 emplois en suspens constituent donc une fumisterie ! »

Quand on sait, par ailleurs, que les entreprises concernées sont généralement sans scrupule et adeptes de pratiques agressives qui sont souvent à la limite de la légalité, on ne peut être que surpris par une telle prise de position. Le business de quelques-uns importe plus à la majorité que la tranquillité de tous et le droit de chacun à ne pas être importuné à n'importe quelle heure à son domicile.

Nous continuons de penser que l'efficacité même de la lutte contre le démarchage intempestif exige de passer d'un régime de droit d'opposition à un régime de consentement préalable. Nous estimons donc que le volet de votre texte relatif au démarchage téléphonique reste très insuffisant.

Si les mesures que vous nous proposez manquent d'ambition, elles ne sont pas non plus inintéressantes. Une meilleure information des consommateurs quant à l'existence du service Bloctel, un audit de celui-ci pour en améliorer le service et remédier à ses dysfonctionnements, le renforcement des sanctions : toutes ces mesures vont bien évidemment dans le bon sens.

La principale innovation du texte réside probablement dans son article 6 qui vise à responsabiliser les opérateurs dans la lutte contre les appels frauduleux. Les appels frauduleux, la fraude aux numéros surtaxés et les appels générés par des robots étaient restés, en effet, hors du champ du texte précédent. Dès lors que 28 à 40 % des appels intempestifs faisant l'objet de signalements des consommateurs ne relèvent pas du démarchage mais de l'appel frauduleux, ces mesures sont tout à fait bienvenues.

Nous voterons donc sans hésitation en faveur de ce texte. Je termine en évoquant, comme je l'avais fait en juin, la situation des personnes vulnérables, qu'il s'agisse d'adolescents ou de personnes âgées, face aux pressions à l'achat et aux abus de faiblesse.

On estime aujourd'hui à plus de 40 000 le nombre de victimes d'abus de faiblesse chaque année en France, parmi lesquelles de très nombreux seniors et personnes seules qui

représentent une cible privilégiée pour certaines sociétés commerciales faisant usage des techniques de vente parfois à la limite de la légalité.

Une enquête révélait en 2008 qu'une personne âgée sur trois s'estimait victime de maltraitance financière. Le phénomène du harcèlement commercial y participe, plongeant certaines d'entre elles dans des difficultés financières. Ventes forcées, escroqueries, détournement d'argent ou de biens figurent en tête du palmarès de ces abus. Notre droit n'est pas adapté pour combattre ce véritable business de l'abus de faiblesse. C'est pourquoi il serait utile que nous nous saisissions collectivement de cette question, en étudiant par exemple la possibilité d'un renversement de la charge de la preuve en matière d'abus de faiblesse ou d'état d'ignorance. (*Applaudissements sur les bancs du groupe GDR.*)

M. le président. La parole est à M. Paul-André Colombani.

M. Paul-André Colombani. Après la séance d'hier qui était placée sous le signe de la solennité et de la gravité, nous voici revenus à des sujets plus légers mais néanmoins importants pour nos concitoyens. La grandeur de cette assemblée réside dans cette alternance entre grands débats de société et gestion des questions plus terre à terre.

Si cette proposition de loi peut apparaître à contretemps du moment que nous traversons, elle vise à répondre à un réel agacement des Français, et le débat qui nous occupe ce matin ne pourra que contribuer à la réconciliation nécessaire entre le travail parlementaire et la perception qu'en ont ceux que nous représentons. Je souhaiterais donc remercier et féliciter l'ensemble de nos collègues qui ont contribué aux travaux sur ce texte et tout particulièrement son rapporteur, Christophe Naegelen, ainsi que le groupe UDI-Agir.

Nous avons tous été témoins ou victimes de ces appels intempestifs. Au fil des années, le législateur est venu encadrer, circonscrire, limiter ces dérangements du quotidien. La dernière avancée notable date du 17 mars 2014 : il s'agit de l'instauration de la liste Bloctel qui est une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Belle intuition que de réaffirmer le consentement préalable du consommateur, principe fondamental de toute organisation en société, que nos concitoyens estiment totalementement bafoué. Aujourd'hui, près de 4 millions de personnes se sont inscrites au fichier Bloctel pour un total de 8,8 millions de numéros de téléphone recensés.

Je rappelle à ceux qui nous regardent qu'il est possible de bloquer les appels intempestifs en s'inscrivant gratuitement sur le site bloctel.gouv.fr. Si 60 % des personnes inscrites sur Bloctel notent une diminution notable du nombre d'appels, seules 18 % estiment que le démarchage a beaucoup baissé.

C'est la raison pour laquelle, au nom du groupe Libertés et Territoires, je ne peux que regretter le choix du rapporteur et de la majorité de ne pas retenir l'opt-in, c'est-à-dire l'obligation du consentement préalable avant le démarchage.

À titre secondaire, je me permets de déplorer aussi l'abus des anglicismes, qui ne simplifie pas le débat.

Pour en revenir au fond, j'espère que nos débats nous permettront d'avancer vers cette option. On nous rétorque que les emplois seront délocalisés, on agit le spectre de la destruction d'un secteur d'activité. Mais quelle société voulons-nous, chers collègues ? Souvenons-nous que le Gouvernement agit avec moins de délicatesse pour détruire de temps en temps des emplois, des services publics dans nos villages, dans nos vallées et nos territoires.

M. Pierre Cordier. Très bien !

M. Paul-André Colombani. L'Allemagne, que l'on prend souvent en exemple, a bien adopté l'opt-in. Cela ne nuit pas à ses performances économiques au sein de l'Union européenne. Pourquoi en irait-il autrement en France ?

Là encore, la majorité laisse paraître ses ambiguïtés, ses failles : elle est dure avec les faibles et faible avec les forts.

L'avènement du numérique permet des démarches commerciales moins agressives qu'un appel sur un téléphone fixe familial à dix-neuf heures ou le samedi à quatorze heures. Il nous appartient aussi d'inciter les entreprises à des démarches novatrices et numériques.

L'interdiction du démarchage téléphonique aura pour conséquence directe de déplacer ces actions vers un espace plus tranquillisant, moins agressif, donnant aux usagers la faculté de gérer plus simplement ces sollicitations.

C'est donc avec la détermination de nos convictions, la foi dans un projet de société humain et équilibré, que nous défendrons un amendement visant à interdire purement et simplement le démarchage téléphonique.

Les débats en commission ont su démontrer la différence profonde entre le prospect que l'on démarché et le client qui a déjà consenti à une relation contractuelle avec la société qui le sollicite. Il y a là un espace d'équilibre qui nous agrée.

Nous pourrions aller plus loin en limitant ces appels – préalablement consentis – à des plages horaires respectueuses du droit à la vie privée et à une vie familiale normale. Nous défendrons ardemment un amendement de repli en ce sens. Il me semble d'ailleurs qu'une majorité parlementaire s'est exprimée en faveur de cette opinion en commission. Un imbroglio a permis au groupe La République en Marche de contrer l'adoption, pourtant probable, de cet amendement. Ce genre d'aléa démontre le caractère flottant de cette majorité.

J'ose espérer que nos travaux en séance seront plus sérieux et pourront ainsi répondre à une préoccupation concrète des Français. Les débats préalables en commission illustrent cette volonté. Sachons la porter avec responsabilité et avec le souci du bien commun.

Je ne pourrais conclure mon intervention sans évoquer deux situations dont nous devons tout particulièrement tenir compte dans l'examen de cette proposition de loi. L'oralité de nos débats ne permet pas de leur accorder un traitement égal, mais les personnes concernées doivent savoir qu'elles revêtent dans mon esprit la même importance.

Il s'agit, tout d'abord, des personnes qui sont le plus souvent victimes de ces appels agressifs. Alors que le nombre de téléphones fixes baisse, près de 10 % de nos concitoyens ne possèdent encore qu'une ligne fixe. Selon les chiffres du CREDOC, ce sont les plus vulnérables d'entre nous : personnes âgées, isolées, peu diplômées, vivant dans des espaces défavorisés.

M. Stéphane Demilly. C'est vrai.

M. Paul-André Colombani. L'adoption de l'opt-in sera aussi un geste social à leur égard.

Je souhaiterais évoquer, d'autre part, les conditions de travail des personnes qui appellent. Le plus souvent peu qualifiées, elles n'ont, pour la plupart, jamais rêvé d'exercer ce genre de profession. Elles le font souvent dans un but alimentaire, et dans des conditions de travail caractérisées par une pression extrême. Elles subissent en outre trop souvent les réactions violentes – malheureusement compréhensibles, bien que condamnables –, des personnes appelées. Ces

travailleurs de l'ombre souffrent de burn-out et de malaise au travail. Ne l'oublions pas. Il serait bon que des travaux d'étude leur soient consacrés.

Cette proposition de loi contribue malgré tout à l'évolution de notre corpus juridique ; elle apporte aussi quelque chose de concret à nos concitoyens. Le groupe Libertés et Territoires votera donc en faveur de ce texte, en souhaitant que les avancées proposées préalablement recueillent votre agrément.

M. Pierre Cordier. Très bien !

M. le président. La parole est à Mme Annaïg Le Meur.

M. Stéphane Demilly. C'est maintenant que tout va se jouer !

Mme Annaïg Le Meur. C'est aujourd'hui l'aboutissement de plusieurs mois de travail et de concertation avec mon collègue Naegelen. Le démarchage téléphonique à domicile est un sujet important. Il concerne chacun d'entre nous. Nous avons tous vécu cette désagréable expérience d'être un jour importuné chez nous par un appel que nous n'avions pas souhaité. Nous avons tous ressenti de l'agacement et parfois de la colère à devoir répondre plusieurs fois aux mêmes appels, à des heures tardives. Les Français le vivent et le ressentent.

Plus de neuf Français sur dix jugent le démarchage téléphonique trop agaçant et trop fréquent. C'est la raison pour laquelle la loi du 17 mars 2014 a démocratisé le registre d'opposition au démarchage téléphonique appelé Bloctel. Au-delà de cette perception, le démarchage téléphonique est un problème complexe, car nous devons arbitrer et trouver la juste mesure entre des consommateurs désireux de quiétude et des entreprises souhaitant se développer.

Nos travaux ont cependant permis de mettre en lumière un phénomène jusqu'ici insuffisamment identifié : les arnaques aux numéros surtaxés. Elles comptent pour 43 % des signalements de Bloctel. Je rappelle qu'aucun dispositif connu, que ce soit le registre d'opposition Bloctel ou les systèmes d'opt-in, ne protège de ce type d'appel. Je le précise aux collègues qui souhaitent interdire tout type de démarchage par téléphone.

Ces appels incitent le destinataire, sous divers prétextes, à rappeler un numéro surtaxé. L'affaire Viva Multimedia, où les sommes en jeu sont estimées à 38 millions d'euros, montre que ces démarches abusives peuvent être très lucratives. À l'origine, désormais, de la majorité des appels qui nous importunent, elles portent surtout préjudice aux plus vulnérables, vous l'avez dit, notamment aux personnes âgées.

C'est pourquoi le groupe La République en marche est favorable à la proposition de loi de notre collègue. Ses deux objectifs sont louables : encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux.

Il faut en effet encadrer le démarchage téléphonique, car des abus et des défaillances ont été constatés. Comme dans tout secteur, il existe des entreprises vertueuses, qui ont accepté les règles. Il y en a d'autres qui se permettent encore des pratiques de démarchage téléphonique inexcusables. C'est pourquoi nous avons voté en commission un renforcement des sanctions financières, en particulier de celles visant les professionnels qui contreviendraient aux obligations de Bloctel : l'amende applicable sera ainsi portée de 15 000 à 375 000 euros.

La majorité a également souhaité, en commission, étendre la saisine du gestionnaire de Bloctel par les professionnels qui exercent habituellement une activité de démarchage téléphonique. Cela est nécessaire, car les bases de données sont rarement mises à jour.

Je suis également favorable à un meilleur encadrement du démarchage téléphonique dans le cadre de relations contractuelles préexistantes. Concrètement, si vous êtes inscrit sur Bloctel et avez acheté une table auprès d'une entreprise, elle ne pourra pas vous démarcher pour vous proposer un autre produit.

Le dispositif Bloctel, après deux ans d'existence, reste largement perfectible. Nous avons souhaité qu'un rapport gouvernemental soit remis au Parlement sous douze mois. Il évaluera la gestion du service Bloctel et les possibilités d'amélioration de notre droit. Je pense en particulier au traitement des données personnelles et aux droits des consommateurs.

Nous avons aussi longtemps débattu de l'opportunité d'inscrire dans la loi l'obligation d'une charte de bonnes pratiques. Je considère qu'il est de la responsabilité des entreprises, mais aussi dans leur intérêt, de la mettre en place. À titre personnel, je souhaite que les pratiques de démarchage téléphonique des professionnels et l'intérêt d'une charte soient évalués dans le rapport gouvernemental. Les professionnels doivent être responsables de leurs pratiques. Incrire cette charte dans la loi est, selon moi, superfétatoire.

Mieux lutter contre les pratiques frauduleuses est également un impératif. Pour les raisons que j'ai déjà évoquées, il s'agit de créer de nouveaux outils pour cette lutte. La proposition de loi crée un cadre juridique stable pour les opérateurs de téléphonie. Ils pourront suspendre plus facilement les numéros surtaxés ou les blocs de numéros utilisés à des fins frauduleuses. Les sommes dues à l'éditeur frauduleux du numéro surtaxé seront reversées aux consommateurs. Le groupe La République en marche est favorable à ces mesures et les votera.

Nous partageons les positions adoptées dans l'essentiel du texte. Je reste toutefois réservée sur certaines dispositions introduites par notre rapporteur. J'appelle à la prudence quant à l'obligation pour les éditeurs de presse de s'inscrire sur Bloctel. Les difficultés de la presse écrite sont connues, ne prenons pas le risque de les aggraver.

Je partage le même avis pour les instituts de sondage. Réduire le nombre de personnes pouvant être appelées pourrait déformer la mesure de l'opinion des Français. À l'heure où les sondages sont, on le sait, très utilisés, ce serait préjudiciable au débat public.

Si je devais conclure, je dirais que la majorité partage l'esprit du texte. Il a trouvé un juste équilibre entre la protection du consommateur et la lutte contre les fraudes téléphoniques. Cet équilibre est le fruit d'un travail en commun avec le rapporteur, conduit dans un climat constructif. Ce texte est ainsi à l'image de la volonté de notre majorité de donner la priorité à la concertation et à la coconstruction avec l'opposition, quand l'intérêt collectif doit primer. C'est pourquoi mon groupe votera cette proposition de loi. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM. – M. Christophe Naegelen, rapporteur, et M. Pierre Cordier applaudissent également.)*

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Je suis heureux que nous soyons réunis aujourd'hui pour tenter, à nouveau, de trouver une solution à la question du démarchage téléphonique abusif et fraudu-

leux. C'est un sujet qui nous concerne tous. Il est constant, dans tous les territoires de France, sans distinction sociale ou politique. Il nous a tous, un jour, touchés de manière directe.

Ce démarchage par téléphone atteint les particuliers chez eux, souvent le soir ou durant le week-end. Il exaspère chacun d'entre nous, sans qu'aucune justification ne puisse lui être trouvée : bien souvent, ces appels poussent à la consommation, et jouent sur l'incapacité des interlocuteurs à évaluer les risques de leur engagement. Ils ciblent en particulier les publics fragiles, et peuvent, dans certains cas, s'apparenter à un abus de faiblesse caractérisé.

Il y a plusieurs mois, j'ai défendu devant vous une proposition de loi tendant à encadrer cette pratique et à restaurer les droits des consommateurs.

Malheureusement, chers collègues de la majorité, vous avez fait le choix du statu quo, en supprimant toutes les mesures qui allaient dans le sens du consentement préalable des consommateurs. À cause de cet immobilisme, la prospection téléphonique est le seul système de démarchage où le consentement par défaut du consommateur est admis. Le droit d'opposition et le dispositif Bloctel ne sauraient constituer une protection suffisante, parce que de nombreux citoyens ne sont pas informés de leurs droits ou sont découragés par les démarches à accomplir, mais aussi parce que Bloctel est inefficace. Son entrée en vigueur n'a pas mis fin aux appels intempestifs chez les particuliers qui s'y sont inscrits, et 81 % des Français estiment que ce dispositif ne fonctionne pas. Certains m'ont même écrit pour me dire que, depuis leur inscription, ils subissent encore plus d'appels de démarchage non sollicités, et je ne parle même pas à ce stade, monsieur le rapporteur, d'appels frauduleux !

Avec mes collègues du groupe Les Républicains, nous voulons garantir à nos concitoyens le respect de leur vie privée. Nous estimons que les consommateurs devraient pouvoir ne plus être importunés chez eux contre leur gré, et ne plus être assaillis d'offres commerciales qu'ils n'ont pas sollicitées. Nous ne demandons pas l'interdiction du démarchage téléphonique. Nous savons bien que, pour les petits artisans qui s'installent, il est indispensable de pouvoir prospecter pour se faire connaître et trouver des clients. Mais le démarchage agressif des call centers, ces plateformes dont les salariés subissent une pression insupportable, n'est pas tolérable.

Les députés de la majorité avancent 100 000 emplois à protéger, mais il n'est pas encore établi que ces emplois soient basés en France, ni qu'ils ne pourraient pas être réinventés. En commission, notre collègue Ruffin a très justement rappelé que les Français aimeraient avoir des services après-vente plus accessibles ! Ces emplois pourraient facilement être redéployés.

Par ailleurs, le modèle économique des entreprises de démarchage sera renforcé si les appels visent les consommateurs les plus réceptifs, ceux qui consentent à être appelés ou à décrocher ; et les retombées sur les ventes ou les conclusions de contrats seront bien supérieures.

Je salue votre initiative, monsieur le rapporteur, concernant la lutte contre les appels frauduleux. Vous avez par ailleurs repris les sanctions prévues dans le cadre de ma proposition de loi adoptée le 21 juin dernier, et c'est une bonne chose.

Pour autant, vous n'allez pas assez loin. Vous voulez seulement « encadrer le démarchage téléphonique », là où il faudrait lutter contre les abus ! Car le harcèlement subi par nos concitoyens n'est pas seulement lié aux appels frauduleux, comme vous le sous-entendez.

Je vous ai alerté, en commission des affaires économiques, sur l'importance qu'il y aurait à inverser le paradigme pour passer d'un droit d'opposition à une obligation d'autorisation. Il est en effet indispensable que, de manière préalable et explicite, les consommateurs consentent ou non à être démarchés à des fins de prospection commerciale.

Vous estimez que l'opt-in ne réglerait pas tout. Je suis d'accord avec vous, car cela doit aller de pair avec la lutte contre les *ping calls* et les fraudes aux numéros surtaxés que vous nous proposez de mener aujourd'hui. L'un sans l'autre ne permettrait pas de garantir à nos concitoyens la tranquillité à laquelle ils aspirent dans leur intimité familiale.

Le principe du consentement préalable prévaut déjà pour les messageries électroniques et pour les SMS. Je propose de l'étendre aux appels téléphoniques. Certaines personnes consentiront à être démarchées, comme d'autres consentent aujourd'hui à recevoir des propositions par courriel et SMS, parce qu'elles y voient un intérêt. En tout état de cause, il restera toujours d'autres moyens de prospection et de démarchage que ces appels non sollicités.

Onze États membres de l'Union européenne ont fait le choix d'un système d'accord préalable, et cela fonctionne très bien. L'Allemagne, par exemple, comparable à la France en de nombreux domaines, a choisi ce principe. On ne peut pourtant pas dire qu'elle ne cherche pas, habituellement, à protéger ses entreprises.

De la même manière, il n'est pas normal que les personnes qui concluent un nouveau contrat auprès d'un opérateur de téléphonie donnent par défaut, au moment de la signature du contrat, leur accord pour le démarchage. À l'heure actuelle, l'acheteur est seulement informé de son droit de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage ; il ne peut refuser que l'opérateur utilise ou vende ses coordonnées à des fins commerciales. Vous n'en parlez pas dans votre proposition de loi, alors que c'est un vrai sujet, qui mérite d'être débattu.

La charte des bonnes pratiques que vous proposez est une bonne idée, à condition que son non-respect soit assorti de sanctions. Toutefois, il semble que le Gouvernement s'oppose à cette charte ; je suis curieux d'en connaître les raisons.

J'espère en tout cas, mes chers collègues que, contrairement à ce qui s'est passé le 21 janvier... pardon, le 21 juin – le 21 janvier, c'est un autre anniversaire –... (*Sourires.*)

M. Stéphane Demilly. Pas tout à fait le même! (*Sourires.*)

M. Pierre Cordier. ...la majorité ne restera pas dans des postures dogmatiques et que nous accomplirons la mission pour laquelle nous avons tous été élus : défendre les droits de nos concitoyens. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM. – M. Christophe Naegelen, rapporteur, applaudit également.*)

M. le président. La parole est à Mme Aude Luquet.

Mme Aude Luquet. Loin est le temps de celui qu'on appelait, au XIX^e siècle, le commis voyageur, pérégrinant au rythme du porte-à-porte pour vendre ses produits. Arrivé dans les années 1980 en Europe, le démarchage téléphonique a profité pendant de nombreuses années d'un développement exponentiel. S'appuyant sur ces succès, les entreprises ont intégré ces méthodes et externalisé leurs centres d'appel. Elles sont allées jusqu'à les délocaliser, ce qui a permis un démarchage téléphonique en masse et à moindre coût, mais réalisé par des entreprises peu scrupuleuses situées à l'étranger. Il s'est ensuivi une évolution des

architectures techniques, qui a rendu la prospection téléphonique de plus en plus intrusive. Compte tenu du nombre croissant d'entreprises pratiquant ce métier et en dépit des règles légales qui s'imposent en matière de respect de la vie privée des personnes sollicitées, les consommateurs perçoivent cette pratique comme un phénomène nuisible.

Après avoir voté en juin dernier la proposition de loi de nos collègues Les Républicains, les députés du groupe MODEM et apparentés accueillent avec intérêt la proposition de loi de nos collègues UDI visant à encadrer davantage le démarchage téléphonique et à renforcer la lutte contre les appels frauduleux. À travers ce texte, nous démontrons notre volonté d'agir sur un sujet qui appelle toute notre attention et qui préoccupe nombre de nos concitoyens. En effet, neuf Français sur dix se disent excédés par la répétition d'appels non désirés. Ceux-ci épuisent et irritent les personnes qui les subissent, notamment les plus fragiles, sujets à des pratiques trompeuses ou s'apparentant à du harcèlement téléphonique.

Cette proposition de loi part d'un constat simple, que nous partageons : si la législation permet aux consommateurs de disposer d'un droit d'opposition grâce au dispositif Bloctel mis en place en 2016, nombre d'entreprises peu scrupuleuses ne respectent pas le droit existant. Seules 700 entreprises ont souscrit à ce dispositif : c'est bien trop peu pour qu'il soit efficace.

De plus, parmi les 3 millions de personnes inscrites sur ce dispositif, un tiers a procédé à des réclamations en raison de la persistance des appels incessants en cause. Tout cela fait que Bloctel est, à ce jour, un échec, qui s'ajoute à ceux des tentatives précédentes, tout aussi décevantes – je pense à la liste rouge ou encore au dispositif Pacitel.

Plusieurs raisons peuvent expliquer les dérives du démarchage téléphonique et les échecs des dispositifs mis en place. La première est l'impossibilité d'effectuer des contrôles efficaces. Les entreprises échappent facilement aux contrôles grâce à de nombreuses parades, notamment l'usurpation de numéro, qui rend les appels impossibles à tracer, ou encore l'usage de technologies qui permettent d'afficher un faux numéro sur le téléphone de la personne appelée. Il appartient donc au législateur de renforcer la protection des consommateurs face à ces multiples dérives.

Notre action doit impérativement reposer sur deux piliers : premièrement, renforcer les obligations des entreprises ; deuxièmement, durcir les sanctions auxquelles elles s'exposent. Car nous pouvons créer et empiler toutes les obligations que nous voulons, si les sanctions ne sont pas dissuasives, les résultats ne seront pas au rendez-vous, une fois de plus.

Le durcissement des sanctions est donc impératif. Je me félicite de l'adoption de nos amendements en commission, qui visent une harmonisation et une augmentation non négligeable des amendes pour les entreprises qui ne respecteraient pas les règles strictes du démarchage téléphonique. Ces amendes pourront désormais aller jusqu'à 75 000 euros pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale, contre 3 000 euros et 15 000 euros auparavant, montants qui étaient bien trop faibles pour dissuader efficacement les entreprises peu scrupuleuses.

Je me réjouis, au nom du groupe MODEM et apparentés, que la proposition de loi repose sur ces deux piliers. Je tiens par ailleurs à souligner la qualité et l'esprit constructif des débats et des échanges qui se sont tenus en commission. Ils nous ont permis de parvenir à un texte équilibré, qui permettra, nous le pensons, de lutter plus efficacement contre le démarchage téléphonique abusif et les appels frauduleux.

Je salue les avancées accomplies avec l'article 1^{er}, qui obligera le démarcheur à indiquer, dès le début de son appel, la nature commerciale de celui-ci, à présenter son identité ou l'identité de la personne morale ou physique pour le compte de laquelle il effectue cet appel, ainsi que la possibilité pour le consommateur de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Trop nombreuses sont encore les personnes qui ignorent l'existence du dispositif Bloctel.

M. Pierre Cordier. Bloctel ne sert à rien ! Il faut le supprimer !

Mme Aude Luquet. L'obligation faite aux démarcheurs de fournir ces informations préalables est un véritable gage de la transparence qui est due à tout consommateur.

Autre élément majeur : l'interdiction des automates d'appel, dont le seul but est de générer des milliers d'appels afin de vérifier l'attribution des numéros de téléphone ou d'établir si le consommateur est bien chez lui dans certaines tranches horaires. Ces appels constituent de véritables nuisances pour les particuliers. Lorsqu'ils décrochent, ceux-ci se retrouvent le plus souvent sans interlocuteur ou face à une machine. Cela doit cesser.

Au-delà des nouvelles obligations imposées aux professionnels, j'accueille avec intérêt l'article 2, qui prévoit une évaluation du service Bloctel. Cet audit est nécessaire : il permettra d'identifier précisément les freins et les carences dans le dispositif et d'y apporter des améliorations qui contribueront à le rendre plus efficace.

Pour terminer, j'évoquerai une avancée non négligeable : la lutte contre les appels frauduleux. Désormais, l'opérateur de communications électroniques exploitant un numéro qui a été identifié comme servant à des comportements illicites aura pour obligation de suspendre l'accès au numéro concerné, ainsi qu'à tous les numéros qu'il a affectés à ce même fournisseur de service ou de produit. Il s'agit, par cette nouvelle obligation, de responsabiliser davantage les opérateurs dans la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés et, ainsi, de mieux protéger le consommateur. Il s'agit également de permettre aux consommateurs de fournir des signalements, qui devront être identifiés afin qu'une entreprise n'en profite pas pour discréditer une entreprise concurrente. Nous proposerons, par un amendement, que ces signalements fassent l'objet d'une sanction s'ils constituent une dénonciation calomnieuse, afin de garantir qu'une entreprise ne soit pas tentée de dénoncer sans fondement un concurrent.

Parce que le démarchage téléphonique abusif ou frauduleux est un fléau qui empoisonne la vie de nombre de nos concitoyens, parce que le dispositif Bloctel n'est pas à la hauteur des attentes des consommateurs et parce que nous partageons la volonté de lutter plus efficacement contre le spam téléphonique et le *ping call*, le groupe MODEM et apparentés votera cette proposition de loi. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM. – M. Christophe Naegelen, rapporteur, applaudit également.*)

M. le président. La parole est à M. François Ruffin.

M. François Ruffin. 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-chauffantes, 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 » ; le plus souvent, un « virez-moi de vos listes » ; trop excédé, à l'occasion, un « arrêtez de m'emm... », tout en éprouvant immédiatement du remords, car je connais l'envers et l'enfer du décor.

Au début des années 2000, de nombreux centres d'appel se sont installés dans ma ville, à Amiens. Pour quelles raisons ? Le mètre carré de bureau y 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 ! »

En reporter, ne préjugant de rien, j'ai rencontré les salariés de ces call centers. Qu'ai-je découvert ? Des OS du combiné. *Les Temps modernes*, avec des Charlot téléphonant à la chaîne.

Loïc témoignait ainsi : « 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 là, vite sur ton clavier, tu files l'info, tu raccroches. Nouvel appel : tu décroches. Et ainsi de suite. »

Avec cette vocation, donc : se faire raccrocher au nez, se faire hurler dessus, se faire insulter parfois. Avec la dictature des chiffres, le reporting quotidien – à vrai dire heure par heure – individuel et par pool, des statistiques qui s'affichent sur les écrans des chefs d'équipe. Avec les concours rétribués en bonbons – véridique ! –, avec les bons et les mauvais élèves téléconseillers.

Au cours de la préparation de ma proposition de loi sur le burn-out, j'ai interrogé des salariés de ces centres d'appel, et j'ai ramassé du mal-être à la pelle.

Ainsi, 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 cite aussi Rodolphe : « Chez nous, les pleurs, ce n'est plus rien : à côté de moi, une collègue a fait un AVC, il y a eu des ruptures d'anévrisme. On parle du psychologique, mais il y a le physique aussi. »

Je cite encore Chams : « Ma cheffe d'équipe, elle était insensible, dure avec nous, mais même elle faisait des arrêts maladie, des dépressions, on l'a vue mal tourner. »

Les centres d'appel sont, en vérité, le théâtre d'une pression en cascade : c'est la pression du donneur d'ordres sur le call center sous-traitant ; c'est la pression du directeur sur ses managers ; c'est, enfin, la pression des managers sur les téléconseillers, une pression telle que les DRH eux-mêmes en éprouvent un malaise.

En audition, Flore, DRH, se confiait ainsi : « J'étais en constant conflit de valeurs. Quand vous êtes quelqu'un qui aime bien les gens, c'est compliqué. Parce que comment gérer un plateau téléphonique, remplir des objectifs d'optimisation

financière et, en même temps, respecter l'humain ? Moi, je me levais le matin, j'avais mal au dos, j'avais mal à la tête, enfin j'étais crevée, je faisais des cauchemars. Je ne vous dis pas le nombre de dimanches où, à partir de quinze heures, je me disais : "Mon Dieu, il va falloir y retourner demain, il va falloir mentir." » Et le nombre d'encadrants et d'employés qui m'ont raconté ça est phénoménal.

C'est un gâchis. C'est un gâchis humain. C'est un gâchis international, même.

« Bonjour monsieur, je vous appelle car nous avons une offre exceptionnelle à vous faire : une cuisine avec tous les équipements intégrés. » Pour me faire chauffer mes pizzas, ma cuisinière me suffit. « Mais, d'où vous appelez ? », je demande. La dame me répond : « 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, donc, de l'élite de ces pays, du Maghreb ou de l'Afrique noire, de 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 monte-escaliers. Au lieu de lui faire bâtir un monde meilleur au pays, on lui fait faire un boulot inutile, voire nuisible ; un boulot de larbin, qui consiste à nous refiler des gadgets. C'est un saccage de la matière grise la plus qualifiée des pays du Sud. Un autre développement est possible, une véritable coopération.

C'est un gâchis également pour l'utilisateur, pour le citoyen. Car c'est le paradoxe : autant on nous dérange quinze fois par semaine pour nous vendre, comme le chantait Boris Vian, cité en commission par mon collègue Sébastien Jumel, « Un frigidaire / Un joli scooter / Un atomixer / Et du Dunlopillo / Une cuisinière / Avec un four en verre / Des tas de couverts / Et des pelles à gâteaux » ; autant, lorsque nous avons besoin d'un service – d'un service ! –, il n'y a plus personne au bout du fil.

Avez-vous déjà, pour vous-même ou pour un administré, tenté de démêler un souci avec Engie ? J'en ai fait l'expérience. Ce sont des heures passées à faire le 0 977 machin, avec un labyrinthe de « composez le 1 », « composez le 2 », de dièses et d'étoiles, pour aboutir à une téléconseillère au refrain connu et unique : « Je crois que ça ne va pas être possible. »

Ce dédale téléphonique a une histoire. Jusqu'en 2008, Engie, à l'époque Gaz de France, comptait vingt-quatre centres d'accueil ouverts au public, avec des assistantes sociales dedans, à Agen, Albi, Annecy, Arras... Mais, cette année-là, c'est la bascule : GDF fusionne avec Suez ; le service est dépouillé, livré au milliardaire Albert Frère.

Aussitôt, l'entreprise ferme la moitié de ses centres. Mais pourquoi s'arrêter en si bon chemin ? Trois ans plus tard, en 2011, les boutiques restantes, à leur tour, passent à la trappe.

Plus de contact physique, juste du téléphonique. Dans la foulée, ces services sont externalisés, sous-traités, avec une garantie, à l'époque : ils resteraient en France. Mais les promesses n'engagent que ceux qui les croient. Ces centres d'appels sont installés au Maroc, au Portugal. Engie se tourne vers le Cameroun et le Sénégal.

Chez moi, une assistante sociale témoigne : « Depuis cet été, quand j'appelle le service social de chez Engie, on me renvoie systématiquement vers internet. Par un portail, on peut moins négocier, on ne peut pas expliquer la situation, faire passer un message. » On avait du physique ; on est passé au téléphonique ; à présent, on a les joies du numérique.

C'est un vide, c'est un vide humain qui s'est installé. C'est un éloignement, bien réel, et qui n'est pas qu'un sentiment. C'est un abandon, sous couvert de numérique, et qui n'est pas étranger à la crise en cours.

Aussi, monsieur le rapporteur, madame la secrétaire d'État, je vous invite à porter un vrai projet, un projet pour les téléconseillers, un projet pour la société. Interdisez franchement le démarchage, les « appels sortants », comme on les nomme dans le jargon des call centers.

C'est un métier nuisible – nuisible pour les Français, dérangés dans leur quotidien, nuisible pour les salariés, qui essuient les rejets ou les injures, nuisible pour la planète, en ces temps où le Gouvernement se soucie soudainement d'écologie – : vendre des objets inutiles à des gens qui n'en éprouvent aucun besoin.

Et, à l'inverse, renforcez le service. Renforcez les services téléphoniques. Renforcez l'accueil physique, pour de vrai, où on voit les gens. Pour le téléphone, on appelle ça les « appels entrants », toujours dans le jargon des call centers.

Que, pour une facture de gaz, on s'épargne le labyrinthe des « composez le 1 », « composez le 2 », des dièses et des étoiles. Qu'aux salariés, également, on assure de vrais temps de pause, des respirations, un contact réel avec les gens.

Ainsi, vous créez des emplois, et des emplois de qualité. Voilà un vrai projet pour la relation clients : ne plus soustraire, ne plus maltraiter. Vous direz que je m'éloigne, que ce n'est pas le sujet, que votre proposition vise seulement le démarchage.

Je vais donc en rester au démarchage, mais, même là-dessus, le texte me paraît très nettement insuffisant. Vous proposez des mesurette. Vous restez au milieu du gué, en dépit de deux points.

Sur le premier, l'opt-in, nous partageons l'avis de nos collègues Les Républicains : ne doivent être appelés que les personnes acceptant qu'on les dérange chez elles.

M. Pierre Cordier. Effectivement !

M. François Ruffin. Si elles n'acceptent pas d'elles-mêmes d'être inscrites sur une liste, la règle doit être qu'on ne les dérange pas. Puisque cela fonctionne en Allemagne, imitons cet exemple.

Deuxième point : comment accepter que ce soient des robots qui dérangent les gens ?

M. Pierre Cordier. Très juste !

M. François Ruffin. Vous dites : « Les robots qui décrochent pour vérifier que les gens sont là, on les prend, mais les autres – qui posent vraiment des questions –, on accepte qu'ils continuent comme ça. »

M. Pierre Cordier. Exact !

M. François Ruffin. Non. Il n'est pas acceptable d'être dérangé chez soi, pas même par une personne, et moins encore par des robots qui passent des appels en série.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il fallait déposer un amendement !

M. François Ruffin. Les Français seront encore harcelés après l'adoption du texte.

M. Pierre Cordier. Exact !

M. François Ruffin. Nous ne nous opposerons donc pas à celui-ci, mais nous conditionnons notre soutien ou notre abstention au travail qui sera effectué aujourd'hui par l'Assemblée.

M. Pierre Cordier. Très bien !

M. le président. La parole est à M. Nicolas Démoulin.

M. Nicolas Démoulin. Je remercie le rapporteur pour son travail et pour avoir réintroduit ce sujet dans notre programme et dans notre agenda, car, il y a six mois, nous étions restés sur notre faim.

M. Pierre Cordier. Pas du tout !

M. Nicolas Démoulin. Mais si, monsieur Cordier !

La proposition de loi est le fruit de beaucoup d'auditions et de débats qui l'ont enrichie. Ce travail constructif mérite d'être salué. La majorité y est extrêmement attachée.

Le rôle des plateformes doit être encadré et les appels frauduleux doivent être bloqués et pénalisés, mais nous devons aussi préserver nos emplois. C'est le double objectif qu'il faut viser à travers nos débats.

Certains collègues souhaitent relancer la discussion sur l'opt-in. Le sujet mérite qu'on y attarde. Que se cache-t-il concrètement derrière ce terme à la mode ? Demain, les entreprises respectueuses des lois demanderont aux particuliers s'ils souhaitent être appelés en vue d'un démarchage. Je connais d'avance leur réponse.

M. Pierre Cordier. « Non ! »

M. Nicolas Démoulin. Exactement ! Merci de le reconnaître, monsieur Cordier ! Je préfère presque la démarche plus franche de M. Ruffin, qui souhaite, lui, supprimer le démarchage téléphonique.

M. Pierre Cordier. Dites que je ne suis pas franc !

M. Nicolas Démoulin. L'opt-in supprime de fait le démarchage téléphonique.

M. Pierre Cordier. Gardez vos remarques pour vous !

M. Nicolas Démoulin. Monsieur Cordier, je vous ai laissé vous exprimer. Écoutez-moi, s'il vous plaît.

M. Thierry Benoit. On écoute l'orateur !

M. Nicolas Démoulin. La solution plus franche de M. Ruffin le pousse à réclamer la fin du démarchage téléphonique. Cela peut s'entendre, mais quelles en seraient les conséquences ?

M. Ruffin nous a expliqué – et je le crois – qu'il a entendu les témoignages des salariés des centres de téléphonie. Je le reconnais : le métier est difficile, souvent mal payé. Mais, de mon côté, j'ai appelé une dizaine de personnes qui ont travaillé dans ces centres. Les témoignages que j'ai recueillis sont un peu différents.

Les plateformes téléphoniques offrent souvent un premier emploi à des personnes discriminées. Compte tenu de certains horaires aménageables, elles permettent aux salariés, notamment aux mères de famille, de concilier vie professionnelle et vie familiale. Elles permettent enfin aux seniors sortis de l'emploi de cotiser quelques années de plus pour accéder à une retraite convenable. Ainsi, ce travail, certes difficile, est ouvert à beaucoup de personnes qui ne sont pas toujours diplômées. Il faut penser à elles.

Mes collègues l'ont déjà signalé : le cœur de la proposition de loi est l'article 6. Bravo, monsieur le rapporteur, de vous être attaqué au problème essentiel des appels frauduleux.

Ce scandale dure depuis des années. Si les appels surtaxés émanent de sociétés malhonnêtes, les opérateurs téléphoniques en profitent aussi. Il faut en parler : 75 % du produit d'un appel surtaxé revient à son éditeur et 25 % aux opérateurs téléphoniques, ce qui signifie concrètement que, depuis des années, ceux-ci s'enrichissent en volant les citoyens.

M. Pierre Cordier. Eh oui !

M. Nicolas Démoulin. L'article 6 met enfin ces opérateurs face à leurs responsabilités. C'est un apport considérable de la proposition de loi.

M. Pierre Cordier. Je suis d'accord.

M. Nicolas Démoulin. Demain, il ne sera plus possible que ces opérateurs soient complices – par défaut, certes, mais peu importe – de ces appels.

Je ne sais pas combien de textes nous avons étudiés dans le cadre des niches parlementaires depuis le début de la législature. Souvent, l'opposition nous reproche de ne pas lui laisser la parole, de ne pas l'écouter, de ne pas étudier ses textes.

M. Pierre Cordier. C'est le peuple qui le dit !

M. Nicolas Démoulin. Récemment, j'ai vérifié : la majorité a adopté 50 % des propositions de loi émanant de l'opposition. Ce pourcentage est clair. Il méritait d'être rappelé.

Sur des sujets sensibles comme le démarchage téléphonique, quand un texte est pertinent et qu'il résulte d'un travail important, notamment d'auditions, la majorité n'adopte aucune posture. Elle n'est pas dogmatique. Elle répond simplement oui. Je vous remercie donc, monsieur le rapporteur. La majorité a enrichi le texte.

M. Pierre Cordier. Ça nous change !

M. Nicolas Démoulin. J'espère qu'il sera adopté par l'Assemblée. (*Applaudissements sur les bancs des groupes LaREM et UDI-Agir.*)

M. le président. La parole est à M. Bruno Bilde.

M. Bruno Bilde. Alors que notre pays connaît la plus grave crise sociale de son histoire depuis 1968, alors que des millions de Français appellent au secours et demandent au Gouvernement des mesures d'urgence pour survivre après le 15 du mois, alors que la fracture entre ceux qui se croient tout et ceux qui ont été traités de « rien » n'a jamais été aussi importante, l'Assemblée nationale discute ce matin du démarchage téléphonique et des appels frauduleux.

Cet ordre du jour pourrait prêter à sourire, mais il met une nouvelle fois en lumière la déconnexion totale de nos institutions, qui ne répondent plus aux préoccupations majeures des Français. Hier, les appels du peuple sonnaient dans le vide. Aujourd'hui, nous pouvons dire que la ligne est définitivement coupée.

Loin de moi l'idée de vouloir éluder la lutte contre les appels frauduleux, qui a évidemment son intérêt, mais ce débat comme d'autres d'ailleurs – je pense à celui sur l'interdiction de la fessée –, méritait d'être reporté à une date ultérieure.

Cinq mois après l'examen de la proposition de loi très concrète de Pierre Cordier, la protection du consommateur de téléphonie s'invite à nouveau dans notre hémicycle. La nuance entre les deux textes réside dans le renforcement de la lutte contre les appels frauduleux, notamment depuis des numéros surtaxés.

Ces dernières années, le démarchage téléphonique s'est considérablement développé accompagnant de nouvelles pratiques commerciales agressives, qui virent parfois au harcèlement. Chaque jour, nos compatriotes sont dérangés, importunés, escroqués et même menacés par des gens qu'ont missionnés de prétendues institutions publiques ou des instituts de sondages malveillants.

L'objectif est toujours le même : recueillir des informations personnelles, profiter de la fragilité des personnes, notamment âgées, pour leur soutirer leurs maigres économies.

Il y a quelques semaines, dans le Finistère, une société se présentant comme un hôpital annonçait réaliser une enquête téléphonique sur les mutuelles en demandant aux personnes interrogées des informations sur leurs complémentaires santé. Après les plaintes de plusieurs victimes, le centre hospitalier a invité les usagers à ne pas communiquer d'informations personnelles lors de ces appels et à déposer plainte auprès de la gendarmerie.

Autre exemple : en Ile-et-Vilaine, les faux agents d'un syndicat mixte de traitement des ordures ménagères ont démarché par téléphone les habitants en leur demandant de prendre un rendez-vous à leur domicile et en leur promettant une subvention.

Tous les jours, quelquefois plusieurs fois par jour, même le soir et le week-end, des plateformes commerciales et des fournisseurs d'accès à internet appellent nos concitoyens pour des enquêtes de satisfaction qui visent en réalité à leur faire souscrire de nouveaux abonnements.

La proposition de loi, si elle ne manque pas d'intérêt, manque singulièrement d'ambition. En effet, nous ne pouvons que regretter la caution que constitue la logique de l'opt-out. Aux termes de ce texte, les usagers pourront encore être importunés par une entreprise jusqu'à six mois après l'exécution du contrat qui les liait.

M. Pierre Cordier. Exact !

M. Bruno Bilde. La protection réelle des consommateurs face au démarchage intempestif passe par la mise en place d'un système d'opt-in avec consentement exprès, tel qu'il vaut pour les courriels et SMS. Ce système, qui a fait ses preuves en Allemagne et au Portugal, mériterait d'être expérimenté en France. À défaut, un système d'opt-out strict, avec pour seule et unique dérogation, les sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet du contrat, serait plus efficace.

M. Pierre Cordier. C'est vrai.

M. Bruno Bilde. Face à la multiplication des abus et des escroqueries, nous voterons malgré tout pour le renforcement de la lutte contre les appels frauduleux et pour la protection des consommateurs.

M. Stéphane Demilly. C'est raisonnable !

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Do.

Mme Stéphanie Do. Ce lundi, une table ronde à l'attention des seniors sur le démarchage, qu'il soit à domicile ou téléphonique, s'est tenue dans une commune de ma circonscription. Organisée à l'initiative d'une association de consommateurs, cette rencontre avait pour objectif de sensibiliser ce public aux pratiques à tenir en cas de démarchage. La nécessité d'alerter et de protéger trouve une traduction concrète dans la présente proposition de loi. Je remercie à cet effet M. le rapporteur de nous permettre de poursuivre le débat que nous avons entamé au premier semestre. Ce texte poursuit une finalité équilibrée, qui va au-delà de la protection des consommateurs. En effet, il s'attache à renforcer le

droit d'opposition au démarchage téléphonique, tout en préservant les emplois liés à cette activité. Il reconnaît l'opt-out, qui offre à chaque individu le choix de ne pas être démarché. À cette fin, le texte prévoit une évaluation des sociétés délégataires de Bloctel et un renforcement des sanctions pour les professionnels contrevenants.

Ce serait toutefois faire preuve de crédulité que de penser que l'inscription sur une liste d'opposition permet de faire cesser tous les appels non désirés. Le démarchage téléphonique recouvre différentes réalités, qui s'imposent souvent au détriment de ce canal de vente. C'est la raison pour laquelle la présente proposition de loi s'attaque au démarchage frauduleux en responsabilisant les opérateurs et en aggravant les sanctions.

Ce texte répond à un double objectif, l'encadrement du démarchage et la lutte contre la fraude. Sans souhaiter l'introduction d'un opt-in, il me semble nécessaire d'aller encore plus loin dans la volonté de protéger le consommateur. Le dispositif Bloctel doit être soutenu et consolidé pour offrir aux consommateurs qui ne souhaitent plus être démarchés un réel rempart contre les professionnels. Le contrôle des sociétés délégataires doit, à cet égard, permettre d'améliorer régulièrement un dispositif encore très récent. Il est nécessaire de chercher, trouver et mettre en œuvre des améliorations dans l'intérêt du consommateur. Dans cette quête d'efficacité, je proposerai notamment un amendement de suppression d'une dérogation accordée à la presse.

Le démarchage à domicile constitue un vivier d'emplois, mais souffre d'une image négative auprès des consommateurs. Pour réconcilier nos concitoyens avec cette pratique, je défendrai un amendement visant à encadrer les horaires du démarchage.

Par ailleurs, la question des données personnelles, et notamment celle des coordonnées téléphoniques, prend une place toujours plus importante dans notre société. Le règlement général sur la protection des données est entré en application le 25 mai dernier, qui renforce le droit d'opposition des consommateurs à la prospection. Je proposerai, à cet effet, un amendement de simplification rédactionnelle.

La proposition de loi présente la particularité de concerner la quasi-totalité des Français. J'espère que nos débats permettront de faire émerger un texte protecteur de l'ensemble des consommateurs et des professionnels de bonne foi. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM.*)

M. le président. La parole est à M. le rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je voudrais remercier tous les orateurs. Monsieur Demilly, monsieur Bruneel, monsieur Cordier, monsieur Ruffin, monsieur Colombani, nous sommes d'accord sur le fait qu'il faut véritablement protéger nos concitoyens, mais l'application de l'opt-in ne résoudrait en rien le problème qui se pose à nous, pour plusieurs raisons. Monsieur Cordier, vous avez évoqué l'utilité de cette mesure pour lutter contre les appels frauduleux. Mais l'opt-in ne permettrait pas de régler le problème posé par les entreprises qui ne sont pas inscrites sur le fichier Bloctel et qui, de manière plus ou moins intentionnelle, continuent d'appeler des personnes sans « blocteliser » leurs fichiers. J'y insiste, l'opt-in ne résoudrait rien : nous punirions uniquement des entreprises vertueuses, qui créent de l'emploi et qui suivent les règles. C'est pourquoi nous avons choisi dans cette proposition de loi de favoriser l'opt-out tout en aggravant les sanctions. Je remercie madame Luquet d'avoir déposé des amendements visant à sanctionner

les auteurs d'appels anonymes, ainsi que les entreprises qui ne se présenteraient pas correctement. Cela contraindra au moins les entreprises à « blocteliser » leurs fichiers.

Monsieur Ruffin, vous avez réaffirmé ce que vous aviez dit en commission. Je comprends vos intentions, mais il ne faut pas se cantonner à des généralités. Toutes les entreprises ne sont pas identiques; les conditions de travail ne sont pas comparables, non plus que les managers. À trop généraliser, on risque de pointer du doigt un système qui représente – centres d'appels internes et externes confondus – 56 000 ETP et 270 000 emplois directs. Faut-il dire à tous ces salariés, comme vous le faites, « ces emplois ne sont pas assez bien pour vous »? Je suis loin d'en être convaincu. Que leur direz-vous ensuite? « Restez chez vous, ne travaillez pas »? Un grand nombre de jeunes qui commencent à travailler ont besoin de ce genre d'emplois: 50 % des personnes travaillant dans les centres d'appels ont un bac plus 2. Vous avez regretté que cette proposition de loi n'aille pas plus loin, notamment concernant les robots. Mais, monsieur Ruffin, c'est avec plaisir que nous aurions examiné votre amendement sur le sujet, si vous en aviez déposé un – je n'en ai pas vu jusqu'à présent. Vous auriez très bien pu le faire, et c'est avec grand plaisir, je le répète, qu'on aurait pu débattre de cette question.

Je voulais remercier Nicolas Démoulin, Annaïg Le Meur, Stéphanie Do et Pierre Cordier de leurs propos. Depuis le début de la législature, nous travaillons sur ce sujet extrêmement important. Monsieur Cordier, je vous remercie de votre discours très mesuré.

M. Pierre Cordier. Comme toujours chez les Républicains!

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Je ne fais pas de généralités: je ne parle pas de votre groupe, mais de vous, dont je connais l'attachement à ce sujet. Certes, nous ne partageons pas la même philosophie – vous défendez l'opt-in, tandis que pour ma part, je privilégie l'opt-out –, mais vous avez reconnu que la proposition de loi était porteuse d'avancées singulières.

Je remercie également notre collègue Dominique Potier de ses propos.

Nous avons mené un travail très constructif en commission, qui nous a permis de faire évoluer ce texte. Nous allons à présent débattre des amendements, qui susciteront, à n'en pas douter, quelques divergences. J'espère que nos travaux en séance publique seront aussi constructifs que ceux que nous avons menés en commission. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Je voudrais revenir sur quelques-uns des sujets qui ont été évoqués. Le démarchage téléphonique représente 56 000 ETP directs en France: ce n'est donc pas l'épaisseur du trait. Il est important que nous l'ayons à l'esprit.

Par ailleurs – je me tourne vers M. Ruffin –, ces emplois sont très utiles pour démarrer dans la vie. Je vous livre un témoignage personnel: lorsque j'étais étudiante, j'ai fait du démarchage téléphonique. Si j'occupe aujourd'hui, j'en ai conscience, une position privilégiée, j'étais très contente, à l'époque, de gagner cet argent, ne disposant pas de revenus et étant quelque peu « vissée » par mes parents. Il ne faut donc pas, à mon sens, cracher sur ces emplois...

M. Pierre Cordier. Nous ne le faisons pas le moins du monde!

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. ...très utiles. Cela ne retire rien à ce que vous dites sur la pression au travail – qui est une préoccupation dans tous les secteurs d'activité et pour tous les managers.

Par ailleurs, les entreprises de démarchage téléphonique ne sont pas seules à y recourir.

M. Nicolas Démoulin. Tout à fait!

M. Pierre Cordier. Il y a aussi les candidats aux élections!

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Beaucoup d'entreprises – j'ai travaillé dans certaines d'entre elles – y recourent dans le cadre de leurs activités, par exemple dans le tourisme.

M. Pierre Cordier. On a évoqué les entreprises de moins de cinquante salariés!

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Ces entreprises, qui ont généralement une conduite responsable, doivent prendre conscience de la réglementation et s'adapter. Leur démarche consiste à créer un lien de confiance avec le client, faute de quoi elles risquent de le perdre. Ce serait nuire à ces entreprises que de faire peser sur elles des obligations, alors que celles que l'on vise les foulent aux pieds. C'est pourquoi je me félicite que la proposition de loi renforce les sanctions – ce qui est un signal très important – et que celles-ci soient appliquées de manière équilibrée – un droit à l'erreur reconnu aux petites entreprises, qui pourraient se prendre les pieds dans le tapis, ce qui arrive de temps en temps. Ce texte me paraît donc très équilibré.

Aujourd'hui, l'opt-in n'est probablement pas la solution. Nous pourrions en reparler, après avoir évalué l'opt-out resserré que l'on propose.

La proposition de loi tient compte à la fois de l'enjeu de l'emploi pour des catégories qui n'y ont pas facilement accès et de la protection des consommateurs, à laquelle nous sommes très attachés. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM. – M. Becht applaudit également.*)

M. le président. La discussion générale est close.

Suspension et reprise de la séance

M. le président. La séance est suspendue à la demande du groupe La République en marche.

(*La séance, suspendue à onze heures dix, est reprise à onze heures vingt-cinq.*)

M. le président. La séance est reprise.

Rappel au règlement

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier, pour un rappel au règlement.

M. Pierre Cordier. Je souhaite faire un rappel au règlement au titre de l'article 58, alinéa 1. Hier soir, à vingt et une heures trente, à l'occasion de la reprise des travaux sur le projet de loi relatif à la justice, un collègue de la majorité, dont les rangs n'étaient visiblement pas suffisamment fournis, a demandé une suspension de séance pour que tout le monde soit présent et puisse voter sur les amendements.

La suspension de séance qui vient d'avoir lieu n'était absolument pas liée au fond de la proposition de loi de notre collègue, mais au fait qu'il n'y avait pas assez de membres de la majorité pour décider du sort des amendements.

Monsieur le président de la commission des affaires économiques, j'ai beaucoup de respect pour vous, mais je déplore que vous, ou au moins l'un des représentants de la commission, n'ayez pas assisté à la discussion générale. Nous avons bien compris que vous présidiez des auditions importantes ce matin, mais un vice-président de votre commission aurait pu vous remplacer.

Je voulais regretter cette situation avec beaucoup de modération et de calme, mais la majorité pourrait trouver suffisamment de députés, parmi les trois cent cinquante qui la composent, pour être majoritaire dans l'hémicycle lorsque des textes y sont discutés.

M. le président. La parole est à M. le président de la commission des affaires économiques.

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. La commission tenait en effet ce matin des auditions sur la programmation pluriannuelle de l'énergie, qui étaient prévues depuis quelques jours. J'ai eu l'occasion d'échanger avec Jean-Christophe Lagarde, président du groupe UDI, Agir et indépendants, qui a déposé les propositions de loi examinées aujourd'hui. Il m'a dit qu'il n'y avait malheureusement pas de possibilité d'échanger l'ordre de discussion des textes.

J'en suis vraiment désolé, mais je n'ai pas le don d'ubiquité, pas plus que les vice-présidents de la commission. Nous nous étions mis d'accord pour que notre absence n'empêche pas la tenue de la discussion générale et pour faire en sorte d'arriver juste à temps pour discuter des amendements. Je reconnais que nous sommes arrivés vraiment juste à temps. Je suis désolé de ne pas avoir pu assister à la discussion générale : ce sont les affres du débat parlementaire. Je rappelle que tout le temps nécessaire à la discussion générale du texte et à l'examen des amendements a été donné en commission, où vous étiez d'ailleurs présent, monsieur Cordier.

DISCUSSION DES ARTICLES

M. le président. J'appelle maintenant, dans le texte de la commission, les articles de la proposition de loi.

Article 1^{er}

M. le président. Je suis saisi de deux amendements, n^{os} 2 et 24, pouvant être soumis à une discussion commune.

La parole est à M. Paul-André Colombani, pour soutenir l'amendement n^o 2.

M. Paul-André Colombani. Cet amendement vise à mettre fin au démarchage téléphonique à des fins commerciales. Comme nous l'avons déjà dit, les Français ne supportent plus ces intrusions dans leur vie privée : neuf Français sur dix se disent excédés par ce type de relation commerciale. Les salariés de ces entreprises subissent de nombreuses remarques, parfois déplacées, voire violentes, des clients démarchés.

D'autres pays, comme l'Allemagne, sont un exemple dont nous pourrions largement nous inspirer.

M. le président. La parole est à M. François Ruffin, pour soutenir l'amendement n^o 24.

M. François Ruffin. Cet amendement interdit également le démarchage téléphonique à l'aveugle.

Madame la secrétaire d'État, je voudrais rebondir sur vos propos affirmant que ce métier est très utile pour débiter dans la vie professionnelle et qu'il vous avait été très profitable. C'est justement là où nous sommes en désaccord. Cette activité ne doit pas être un job pour démarrer dans la vie. Il faut en faire un vrai métier, offrant la possibilité d'une vraie carrière et de bonnes conditions de travail permettant de bien le faire.

Il convient de considérer la relation client, l'accueil physique, qu'il faut renforcer, et l'accueil téléphonique comme un vrai métier, avec un vrai salaire – n'oublions pas ce point ! –, et non comme un job de passage. Je ne dis pas à ceux qui exercent ce métier qu'il n'est pas assez bien – la plupart d'entre eux aiment la relation téléphonique et le contact avec les gens. Comme souvent aujourd'hui, les salariés aiment leur travail ; ce sont les conditions dans lesquelles ils sont contraints de l'exercer qu'ils n'aiment pas.

Il y a 270 000 emplois dans les centres d'appel, dont 56 000 visent à démarcher des clients. Le démarchage téléphonique doit disparaître, car il dérange les gens chez eux et expose les salariés aux injures ; en revanche, il faut créer de l'emploi dans l'accueil physique et dans le service après-vente téléphonique.

M. le président. Quel est l'avis de la commission ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Avis défavorable. Nous en avons parlé en commission et lors de la discussion générale : nous sommes favorables à l'opt-out et non pas à l'opt-in, à cause de la diversité des menaces, notamment celles pesant sur l'emploi.

M. le président. Nous allons essayer de trouver les mots français pour parler de ce sujet.

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. Option d'exclusion, option d'inclusion.

M. le président. Ces termes sont clairs et compréhensibles. Je vous remercie, monsieur le président, de concourir à cette rectification.

Quel est l'avis du Gouvernement ?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Mon avis est défavorable, pour les mêmes raisons que le rapporteur.

M. le président. La parole est à M. Stéphane Demilly.

M. Stéphane Demilly. Avant que nous ne votions, je tiens à rappeler à nos collègues que la présente proposition de loi est véritablement opérationnelle. Elle présente plusieurs qualités. Les sanctions seront renforcées et les opérateurs davantage impliqués en matière de respect des règles relatives au démarchage téléphonique.

Certes, le mieux est l'ennemi du bien. Toutefois, je souhaite vraiment que cette proposition de loi soit adoptée à l'unanimité. Nos concitoyens l'attendent avec impatience. (*M. le rapporteur applaudit.*)

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Personnellement, supprimer purement et simplement le démarchage téléphonique me pose problème. C'est pourquoi je ne voterai pas ces amendements.

En effet, les petites et moyennes entreprises contactent souvent leurs clients par ce biais. En outre, je l'ai rappelé en commission, il existe des gens que le démarchage téléphonique ne dérange pas.

M. Stéphane Demilly. Pas beaucoup !

M. Pierre Cordier. Certes, mais ils existent et voient dans le démarchage téléphonique l'occasion de faire de bonnes affaires et de bénéficier de promotions commerciales.

M. le président. La parole est à M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Monsieur Cordier, je soutiendrai votre amendement relatif à l'opt-in, ou plutôt à la demande de consentement. Toutefois, vous savez fort bien qu'adopter celle-ci équivaut quasiment à faire disparaître le démarchage téléphonique.

En la matière, on peut établir une nette distinction entre les centres d'appel – dont les opérateurs appellent les gens en série et à l'aveugle – et les TPE-PME – dont les responsables appellent les gens inscrits dans leurs fichiers de clientèle.

M. Pierre Cordier. J'en conviens !

M. François Ruffin. Monsieur le rapporteur, vous évoquez une menace sur l'emploi. Au nom de celui-ci, dites-vous, on ne peut pas réglementer le démarchage téléphonique.

Il faut, me semble-t-il, distinguer les emplois qui produisent des biens et des services positifs pour la société des emplois nocifs ou nuisibles. Ceux qui semblent plutôt négatifs, il faut les faire basculer dans une véritable production de biens et de services profitant à nos concitoyens.

Si les gens peuvent être démarchés toute la journée pour l'achat de volets ou d'autres produits – je n'en reprendrai pas la liste – et, en même temps, ne peuvent pas régler simplement des problèmes de facture de gaz avec l'entreprise Engie, qui contrôle 70 % du marché, alors il existe une marge de manœuvre non seulement pour sauver les emplois existants, mais pour en créer, afin que les gens se sentent au contact des entreprises qui leur ont vendu des biens et des services.

(Les amendements n^{os} 2 et 24, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

(L'article 1^{er} est adopté.)

Après l'article 1^{er}

M. le président. Je suis saisi de trois amendements, n^{os} 8, 1 et 14 rectifié, pouvant être soumis à une discussion commune.

La parole est à M. Pierre Cordier, pour soutenir l'amendement n^o 8.

M. Pierre Cordier. Il vise à réécrire le premier alinéa de l'article L. 221-16 du code de la consommation de la façon suivante : « Le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service ne peut effectuer cet appel que du lundi au samedi au cours des

plages horaires s'étalant de neuf heures à douze heures et de quatorze heures à dix-neuf heures. Aucun appel ne peut être effectué le dimanche et les jours fériés ».

Il s'agit ici d'encadrer les possibilités offertes au démarchage. Chacun voudra sans doute modifier les horaires proposés au profit d'autres qui lui semblent préférables : de quinze heures à dix-huit heures, ou de dix heures du matin à midi pour les uns, en excluant les heures de déjeuner et de dîner pour les autres.

On peut multiplier les amendements sur ce sujet. Il faut être raisonnable. L'amendement que je propose est un amendement de raison, inspiré des observations recueillies sur le terrain et visant à éviter que nos concitoyens ne soient dérangés à des heures indécentes.

M. le président. La parole est à M. Paul-André Colombani, pour soutenir l'amendement n^o 1.

M. Paul-André Colombani. C'est un amendement de repli reprenant en partie l'amendement n^o 2. Il vise, comme le précédent, à encadrer les horaires de démarchage, afin d'éviter les intrusions répétitives à des heures durant desquelles la vie privée de nos concitoyens doit être préservée.

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Do, pour soutenir l'amendement n^o 14 rectifié.

Mme Stéphanie Do. Il vise à encadrer, par voie d'arrêté ministériel, les horaires auxquels les professionnels peuvent démarcher les consommateurs par téléphone. Il a fait l'objet d'un avis favorable de M. le rapporteur en commission et a été cosigné par une vingtaine de députés.

Le démarchage à toute heure ne rend pas service aux entreprises, dont l'image auprès des consommateurs s'en trouve dégradée. Il est nécessaire de définir des créneaux horaires, en fonction de la nature des activités économiques concernées, afin que les professionnels soient soumis aux sanctions applicables en cas de non-respect des bonnes pratiques en matière de démarchage.

Nous sommes tenus de concourir, dans la mesure du possible, à la protection de nos concitoyens. L'amendement s'inscrit parfaitement dans l'objectif de protection des consommateurs visé par la présente proposition de loi, tout en préservant les emplois induits par cette activité économique.

M. le président. Quel est l'avis de la commission ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Messieurs Cordier et Colombani, les créneaux horaires que vous proposez n'ont pas fait l'objet d'une expertise à ce jour. Ils peuvent servir de base au Conseil national de la consommation – CNC – pour s'exprimer sur ce point. J'émet donc un avis défavorable sur vos amendements.

Madame Do, je suggère le retrait du vôtre au profit de l'amendement relatif à la charte des bonnes pratiques que je présenterai ultérieurement. Il prévoit notamment que celle-ci précise les horaires et la durée des appels ainsi que leur fréquence.

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement ?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Le Gouvernement suggère le retrait des amendements et émet à défaut un avis défavorable, pour plusieurs raisons.

S'agissant des horaires, il faut prendre en compte leur flexibilité, qui présente des avantages pour les mères de famille et les étudiants employés par les entreprises de démarchage téléphonique. Pour eux, les créneaux horaires de neuf heures du matin à midi et de quatorze heures à dix-sept heures – je caricature vos propos à dessein, monsieur Cordier – ne sont pas nécessairement les plus pratiques.

Par ailleurs, une réflexion est en cours au CNC. Elle permettra d'éclairer le débat. En outre, nous en sommes à la première lecture du texte. Ce sujet pourra être abordé au cours des débats à venir, sur la base des travaux du CNC.

M. le président. La parole est à Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Le groupe La République en marche partage l'avis de la commission et du Gouvernement. Nous faisons confiance aux entreprises, dont l'objectif n'est pas de solliciter les gens à vingt-trois heures ou à minuit. Leur objectif est de convaincre les consommateurs.

Par ailleurs, le CNC travaille beaucoup sur ce sujet. Nous en avons beaucoup débattu, notamment lors des auditions que nous avons menées, et conclu qu'un encadrement des horaires du démarchage est sans doute nécessaire.

J'espère que les entreprises y procéderont – cela revient au même qu'une charte des bonnes pratiques – et se montreront vertueuses. Nous en débattons à nouveau lorsque nous disposerons du rapport du CNC.

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Je comprends mal le sens de ces réponses. Il s'agit d'amendements de bon sens. Garantir à nos concitoyens qu'ils ne peuvent être démarchés par téléphone que du lundi au samedi de neuf heures à douze heures et de quatorze heures à dix-neuf heures ne nécessite pas de demander l'avis de telle ou telle structure ou d'un quelconque comité Théodule.

Il s'agit simplement d'écouter nos concitoyens, qui se disent lassés d'être démarchés par téléphone. Même s'ils ne le sont pas à vingt-trois heures ou à minuit – il ne faut pas caricaturer nos propos, madame Le Meur –, l'être après dix-neuf heures, à l'heure du déjeuner ou avant neuf heures les agace particulièrement. Il s'agit d'amendements de bon sens directement inspirés des observations de nos concitoyens.

L'idée directrice – à laquelle tous les orateurs entendus ce matin semblent souscrire – consiste à mettre un terme au démarchage avant neuf heures du matin et après dix-neuf heures, ce qui semble raisonnable. Je demande que nous soyons raisonnables.

Madame la secrétaire d'État, il n'est pas nécessaire de demander l'avis de telle ou telle structure. Nous sommes assez grands pour légiférer nous-mêmes, dussions-nous procéder à une nouvelle lecture du texte. Nous sommes grands, vous savez!

M. le président. La parole est à M. Alain Bruneel.

M. Alain Bruneel. Je souscris aux propos que vient de tenir M. Cordier. Si j'ai bien compris, la proposition de loi dont nous débattons vise à protéger les citoyens et à garantir le respect de l'intimité de leur domicile. Pour ce faire, il s'agit de créer un cadre normatif.

Les amendements proposent de définir des créneaux horaires. Le démarchage est souvent effectué entre midi et quatorze heures, ce qui est particulièrement agressif à l'heure où les gens se retrouvent en famille. Il a également lieu tard le soir.

M. Pierre Cordier. Très bien!

M. Alain Bruneel. Il faut protéger nos concitoyens. Les amendements s'inscrivent parfaitement dans l'objectif visé par le texte et garantissent un profond respect des citoyens. Je les soutiens.

M. le président. La parole est à M. François Ruffin.

M. François Ruffin. « Nous faisons confiance aux entreprises », a déclaré Mme Le Meur. Non! Nous ne leur faisons pas confiance, parce que chaque patron est pris dans un système reposant sur la concurrence entre centres d'appel, lesquels obéissent à un donneur d'ordres et doivent obtenir des résultats.

M. Pierre Cordier. Il a raison!

M. François Ruffin. Dans ce contexte, il est vain d'espérer que les appels téléphoniques cessent à dix-sept heures. L'élaboration d'une charte des bonnes pratiques et le recours à l'auto-régulation n'y changeront rien. Les opérateurs appelleront aux horaires auxquels les chances que les gens soient chez eux sont les meilleures.

M. Roland Lescure, *président de la commission des affaires économiques.* Eh oui!

M. François Ruffin. Madame la secrétaire d'État, j'aimerais que vous confirmiez vos propos. Vous avez bien indiqué que les appels ont lieu à des horaires tardifs ou matinaux car ce sont ceux auxquels les étudiants et les mères de famille sont disponibles pour les effectuer?

Mme Agnès Pannier-Runacher, *secrétaire d'État.* Ce n'est pas ce que j'ai dit!

M. François Ruffin. J'aime mieux ça. Monsieur Cordier, votre amendement est peut-être de bon sens, mais il est surtout malin. Aux horaires que vous proposez, bien souvent, il n'y a personne à la maison. Entre l'opt-in et des amendements de ce genre – auxquels je suis par ailleurs très favorable –, on tourne autour du pot. Il faut viser la fin du démarchage téléphonique, qu'on le veuille ou non.

Mon collègue de la Somme, monsieur Demilly, s'en tient aux appels frauduleux. En toute franchise, je ne maîtrise pas le fond du dispositif. En revanche, je suis certain qu'il ne résout pas le problème du démarchage.

Il ne faudrait pas que nous fassions croire aux Français que la présente proposition de loi résout le moins du monde le problème du dérangement que l'on subit chez soi par ce biais. Ce problème ne sera pas résolu. Nous n'aurons pas avancé sur ce point. Peut-être aurons-nous avancé s'agissant des appels frauduleux, mais il ne faudrait pas faire croire aux Français que nous avons avancé sur l'essentiel du problème.

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Do.

Mme Stéphanie Do. Je retire mon amendement au profit de l'amendement relatif à la charte des bonnes pratiques qui sera présenté ultérieurement par M. le rapporteur et dans l'attente des conclusions du CNC à ce sujet.

(L'amendement n° 14 rectifié est retiré.)

M. le président. La parole est à M. Paul-André Colombani.

M. Paul-André Colombani. Si nous devons systématiquement faire confiance aux entreprises, nous ne débattons pas ce matin. Si tel est le cas, c'est bien qu'il y a un problème!

M. Pierre Cordier. C'est clair!

M. Paul-André Colombani. Il faut encadrer les horaires du démarchage téléphonique à domicile, d'autant plus qu'il existe dorénavant de nombreux moyens de contacter les gens, notamment par courriel. En matière d'appels téléphoniques, la tranquillité des gens doit être préservée.

M. le président. La parole est à M. le rapporteur.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Le non-respect de la charte des bonnes pratiques expose les entreprises contrevenantes à des amendes, dont l'article 3 prévoit de porter le montant maximal à 375 000 euros. Par ailleurs, le CNC réunit des représentants des entreprises et des représentants des associations de consommateurs. Nous ne faisons donc pas aveuglément confiance aux entreprises. L'avis des associations de consommateurs compte aussi.

(Les amendements n° 8 et 1, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

M. le président. La parole est à M. François Ruffin, pour soutenir l'amendement n° 49.

M. François Ruffin. Il est défendu.

(L'amendement n° 49, repoussé par la commission et le Gouvernement, n'est pas adopté.)

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier, pour soutenir l'amendement n° 9.

M. Pierre Cordier. On est au cœur de la problématique de ce texte. Voulons-nous, oui ou non, faire en sorte que les consommateurs donnent leur accord pour être démarchés téléphoniquement? Tel est l'objet de cet amendement. J'ai bien conscience, pour avoir énormément travaillé sur cette question, que ce consentement ne réglerait pas tout. Il n'en demeure pas moins qu'il s'agirait d'une avancée significative, dans un premier temps. Cet amendement propose une solution qui permettrait, au moins dans un premier temps, d'atténuer l'agacement que ressentent nos concitoyens face au démarchage téléphonique auquel se livre une certaine catégorie d'entreprises.

Les amendements précédents, qui proposaient un encadrement des horaires, viennent d'être rejetés par la majorité. Je reconnais que cet encadrement n'aurait pas davantage suffi à régler tous les problèmes, mais nous essayons ensemble, modestement, d'améliorer ce texte. Or nos concitoyens réclament la disposition relative au consentement que je vous propose.

Je crois savoir, monsieur le rapporteur, que votre amendement relatif à la charte de bonnes pratiques sera repoussé par le Gouvernement. Votre proposition est intéressante et louable, mais nous savons qu'elle sera repoussée dans

quelques minutes. Je vous demande donc d'inscrire dans cette loi le principe de l'encadrement des horaires et celui selon lequel nos concitoyens doivent avoir donné leur consentement pour être démarchés. Ce sont des premières pistes, que nous pourrions ensuite creuser dans le cadre de la navette parlementaire.

M. le président. Quel est l'avis de la commission?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Avis défavorable.

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Avis défavorable.

M. Pierre Cordier. Alors c'est l'échec du texte!

(L'amendement n° 9 n'est pas adopté.)

M. le président. La parole est à M. Jean-Hugues Ratenon, pour soutenir l'amendement n° 25.

M. Jean-Hugues Ratenon. À travers cet amendement, nous souhaitons stopper les délocalisations et engager une relocalisation des plateformes téléphoniques en France. Pour ce faire, nous proposons que les services de relation client téléphoniques liés à des contrats conclus en France aient l'obligation d'être situés en France.

En effet, ces dernières années, nous avons connu un grand nombre de délocalisations de plateformes téléphoniques de relation client à l'étranger. Il n'y a pas de raisons valables pour que ces activités ne soient pas dans l'hexagone ou dans les outre-mer, c'est-à-dire sur le territoire français. Nos salariés français ont toutes les qualifications et les compétences nécessaires pour répondre aux besoins des clients. La seule explication à ces délocalisations est le dumping social, qui permet aux multinationales d'augmenter leurs profits.

De plus, ces postes sont souvent occupés, dans des pays en développement, par des personnes qualifiées qui pourraient être bien plus utiles dans d'autres emplois. Il s'agit de promouvoir une coopération, afin que la jeunesse qualifiée de ces pays œuvre à leur développement.

En matière de dumping social, je prendrai un seul exemple, celui de l'île de La Réunion. Alors que ce département a un fort taux de chômage, beaucoup de sociétés préfèrent passer par l'île Maurice, qui se trouve juste à côté, parce que la main-d'œuvre y est beaucoup moins chère et que cela permet de faire des profits beaucoup plus importants, au détriment de l'emploi local.

M. le président. Quel est l'avis de la commission?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. D'un côté, vous déposez un amendement pour supprimer les centres d'appel, et de l'autre, vous demandez qu'un plus grand nombre d'entre eux s'installe en France! Je dois dire que, dans l'esprit, je suis plus favorable au second amendement qu'au premier, mais il est malheureusement contraire à la liberté d'installation. Pour cette raison, avis défavorable.

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Cet amendement est une violation du traité européen qui nous lie au reste de l'Union européenne. En toute logique, le Gouvernement y est donc défavorable.

M. le président. La parole est à M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Monsieur le rapporteur, je ne peux pas vous laisser dire que je suis pour la suppression des centres d'appel. Je viens de dire que je faisais une distinction, dans les centres d'appels, entre les appels entrants et les appels sortants. Les appels entrants, ce sont des services que les gens demandent. Dans ce domaine, je suis d'ailleurs favorable à ce que l'on réduise la sous-traitance vers les centres d'appel et à ce que ces services soient directement intégrés aux entreprises – je pense notamment à des entreprises comme SFR ou Engie. En revanche, je suis contre les appels sortants, contre le démarchage, qui représente 20 % des emplois dans les centres d'appel. Je ne peux pas vous laisser dire, je le répète, que je suis contre les centres d'appel.

Par ailleurs, cet amendement nous invite à définir le développement, le codéveloppement que nous voulons. Quelle internationalisation voulons-nous? Celle du dumping social, qui est en cours depuis des décennies, a d'abord fait payer les travailleurs de l'industrie, notamment ceux du textile et de l'automobile, et elle s'étend aujourd'hui aux services. Acceptons-nous ce dumping social? Ou bien préférons-nous aller vers d'autres formes de coopération et de développement?

Quand on va en Tunisie et qu'on tombe sur Safa, qui a soutenu une thèse de littérature française sur *La Modification* de Michel Butor et qui se retrouve à vendre des panneaux photovoltaïques par téléphone en France depuis la Tunisie, on se dit que c'est un vrai gâchis. Quel gâchis, quand on pense que cette personne pourrait enseigner à l'université, dans un lycée, un collège ou une école et participer ainsi au développement de son pays! À la place, on essaie de lui faire vendre des gadgets à longueur de journée! Utiliser la main-d'œuvre de cette manière est vraiment problématique.

Je le répète : nous devons définir l'internationalisation dont nous voulons. Et, pour que les choses soient claires, les traités de l'Union européenne ne me conviennent pas. La libre circulation des capitaux et des marchandises et, en l'occurrence, des services, avec les pays tiers ne me convient pas. Il faut revoir ces traités. Le peuple français a répondu non en 2005, il répond toujours plus non et je réponds encore non!

M. le président. La parole est à M. Jean-Hugues Ratenon.

M. Jean-Hugues Ratenon. Vous parlez de violation des traités européens, mais ce genre de pratique viole le bien-être des Françaises et des Français, dans l'intérêt des gros capitaux et de la finance. Vous préférez enrichir ceux qui sont hyper-riches et continuer à appauvrir les pauvres.

M. le président. La parole est à M. le président de la commission des affaires économiques.

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. Les grands orateurs sont toujours là pour nous éclairer, mais revenons quand même sur terre. Nous avons déjà eu ce débat en commission : nous parlons de métiers difficiles, et pas forcément très épanouissants, mais ce sont des métiers qui permettent d'évoluer dans une carrière. La personne à laquelle vous faites allusion, monsieur Ruffin, a peut-être pu financer une partie de ses études de cette manière.

Êtes-vous déjà allé à Cuba, monsieur Ruffin?

M. François Ruffin. Non!

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. Bon.

M. François Ruffin. Si j'avais dit oui, je me serais fait huer. *(Sourires.)*

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. Pour vous simplifier la vie, je vais vous dire que moi, j'y suis allé. J'ai vécu pendant un certain nombre d'années au Canada, un pays depuis lequel on est autorisé à se rendre à Cuba. J'ai séjourné dans des hôtels cubains, et il est vrai que le service y est souvent assuré par des personnes très diplômées, d'anciens étudiants en médecine ou des personnes trilingues ou quadrilingues. Ces emplois représentent peut-être, c'est vrai, une dégradation par rapport à leurs études initiales, mais ils sont aussi une manière de s'émanciper, de trouver un job et de pouvoir progresser. C'est le monde dans lequel nous vivons, à Cuba comme en Afrique du Nord. On peut le regretter, mais je peux vous dire que cela existe partout, même dans des régimes dont vous êtes plus proche que nous.

M. François Ruffin. Vous avez tenté le coup, mais ça n'a pas marché! *(Sourires.)*

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. Nous avons également dit en commission, monsieur Ruffin, que le monde dans lequel nous vivions était un monde ouvert et qu'il nous arrivait parfois d'avoir des relations téléphoniques avec des entreprises qui ne sont pas françaises, qui pour prendre un billet d'avion, qui pour acheter un service à une entreprise qui s'avère être allemande, italienne ou anglaise...

Mme Amélie de Montchalin. Ou canadienne!

M. Roland Lescure, président de la commission des affaires économiques. ...voire canadienne – soyons fous! Ces entreprises peuvent être basées là où elles le sont, malgré un contrat qui, formellement, se noue sur le territoire français. Nous sommes dans le monde réel et nous essayons d'en tenir compte. Un certain nombre de dispositions, dans cette loi, permettent d'encadrer, de sanctionner et de faire en sorte que ces démarches soient plus raisonnables qu'elles ne le sont aujourd'hui. Aller plus loin serait, je pense, aller à l'encontre du développement d'un certain nombre de pays, à commencer par le nôtre. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM.)*

(L'amendement n° 25 n'est pas adopté.)

Article 1^{er} bis

M. le président. Je suis saisi de trois amendements, n°s 29 rectifié, 30 et 31, qui peuvent faire l'objet d'une présentation groupée.

La parole est à M. Christophe Naegelen, rapporteur, pour les soutenir.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il s'agit d'amendements rédactionnels.

(Les amendements n°s 29 rectifié, 30 et 31, acceptés par le Gouvernement, sont successivement adoptés.)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État, pour soutenir l'amendement n° 27.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Cet amendement vise à supprimer le dernier alinéa de l'article 1^{er} bis, qui vise à instaurer une charte de bonnes pratiques que les professionnels seraient tenus de respecter. Cet alinéa fait

obligation aux professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de respecter la charte de bonnes pratiques élaborée par l'organisme en charge du dispositif Bloctel. Or la société qui gère le dispositif Bloctel est un gestionnaire de délégation de service public. Il a un cahier des charges à respecter, mais il n'est pas l'organisme approprié pour élaborer une quelconque charte en la matière. Son travail consiste à collecter, enregistrer, conserver, modifier et traiter les informations sur la liste d'opposition et à assurer la mise en conformité des fichiers de prospection commerciale des professionnels en expurgeant les numéros de téléphone inscrits sur la liste d'opposition.

Il convient de bien distinguer ce qui relève du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique stricto sensu, qui permet aux professionnels de respecter leurs obligations légales, et la mise en œuvre de bonnes pratiques qui, s'agissant de règles non contraignantes, ne relèvent pas du domaine de la loi. Une charte de bonnes pratiques, pour moi, est une charte à laquelle les entreprises adhèrent de manière volontaire. Elles peuvent en faire la publicité, ce qui est un moyen de créer un lien de confiance avec leurs clients. Or cela ne me semble pas compatible avec l'idée d'une obligation ou d'une réglementation à caractère normatif pouvant entraîner des sanctions.

Il convient par ailleurs de souligner qu'une norme payante d'application volontaire et ressortant de la responsabilité des professionnels s'attache déjà à déterminer les bonnes pratiques de mise en œuvre du démarchage téléphonique. Un référentiel de qualité existe donc, qui pourrait faire office de charte pour les professionnels, sans nécessairement être tamponné par l'Agence française de normalisation – AFNOR. En tout état de cause, cette démarche doit selon nous être volontaire, et certainement pas assumée par la société gestionnaire de Bloctel. Cet amendement s'oppose donc à l'amendement suivant.

M. le président. Quel est l'avis de la commission ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. À titre personnel, je suis évidemment défavorable à cet amendement, qui tend à supprimer la charte de bonnes pratiques. Je tiens à alerter nos collègues : sans cette charte, une entreprise pourra démarcher un consommateur qui n'est pas inscrit sur Bloctel comme elle le souhaite, sans limite d'horaire, de durée, de fréquence ou de nombre d'appels. Or ne pas s'opposer à être démarché, ce n'est pas signer un chèque en blanc aux entreprises qui démarchent. Le consommateur qui accepte le démarchage peut légitimement vouloir qu'il soit encadré dans les limites de l'acceptable.

Vous estimez, madame la ministre, que cela ne relève pas de la loi. Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous : certes, le contenu précis de la charte n'en fait pas partie, mais son existence et ses grandes lignes peuvent tout à fait y être inscrites.

On retrouve des chartes de bonnes pratiques – sous ces termes exacts – dans le code rural, le code du travail ou le code de procédure pénale.

Quant à la norme AFNOR que vous avez évoquée, madame la secrétaire d'État, elle est coûteuse et d'application volontaire. Aucune sanction n'est prévue pour les entreprises qui ne l'appliquent pas. Autrement dit, elle n'est pas efficace.

En supprimant cette charte de bonne conduite, vous retirez tout un pan de la protection des consommateurs. C'est pourquoi je suis défavorable à cet amendement.

M. le président. La parole est à Mme Véronique Louwagie.

Mme Véronique Louwagie. Par son titre même, cette proposition vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux. Or, madame la secrétaire d'État, vous venez de refuser plusieurs dispositifs qui contribuent à encadrer le démarchage téléphonique.

Outre la charte de bonnes pratiques, vous avez refusé le dispositif défendu par mon collègue Pierre Cordier visant à encadrer les horaires en n'autorisant le démarchage que de neuf heures à midi et de quatorze heures à dix-neuf heures, et celui visant à exiger l'accord exprès au démarchage pour les personnes qui signent un contrat avec un opérateur mobile.

Et voilà que – cerise sur le gâteau – vous refusez tout encadrement alors que l'objet de la proposition de loi est précisément d'encadrer le démarchage téléphonique. Vous la videz là de toute sa substance, au détriment de la protection que demandent les consommateurs.

Nous devons écouter les Français, écouter les consommateurs : les sondages et relevés d'opinion montrent qu'il y a une demande, une attente très forte.

Je rejoins donc les propos de M. le rapporteur, et j'en appelle à mes collègues de la majorité pour entendre les Français, comme ils le demandent par le biais du mouvement des gilets jaunes.

Entendons les Français, répondons à leurs attentes ! Et faites en sorte, madame la secrétaire d'État, de ne pas vider cette proposition de loi de toute sa substance ! (*Applaudissements sur les bancs du groupe LR et sur quelques bancs du groupe UDI-Agir. – M. François Ruffin applaudit également.*)

M. le président. La parole est à M. Michel Zumkeller.

M. Michel Zumkeller. Nous partageons l'avis de notre collègue. Chacun en convient, nous avons là un bon texte, parce qu'un cadre est nécessaire. La charte vise précisément à encadrer la pratique du démarchage pour renforcer l'efficacité du dispositif.

Il est un peu usant de s'entendre répondre, à chaque fois que l'on veut agir, que tel n'est pas le rôle du législateur. Nous avons déjà reçu cette réponse hier soir lors de la discussion du projet de loi de réforme pour la justice. Cela commence à faire beaucoup !

Nous sommes des législateurs : il nous revient de modifier les textes, et pourquoi pas de mettre en place une charte. Laissez-nous au moins cette possibilité ! Sinon, à quoi servons-nous ?

Mes chers collègues, cette charte est importante. Défendons-la et faisons en sorte, tous ensemble, qu'elle soit utile, utilisable, utilisée et, surtout, que le législateur que nous sommes serve encore à quelque chose. (*Applaudissements sur les bancs des groupes UDI-Agir et LR.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État.

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Mesdames, messieurs les députés, ce texte est la preuve que vous servez à quelque chose.

M. Stéphane Demilly. Merci, cela nous rassure !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. C'est vous qui le proposez ; il a fait l'objet d'un travail en commission et d'une première proposition de loi défendue par M. Cordier,

puis d'une seconde, qui, complétée, a été votée à l'unanimité en commission. Je ne saurais imaginer que tout ce travail ait été fait en vain.

En revanche, je ne peux pas vous laisser dire que le Gouvernement vide ce texte de sa substance.

Mme Véronique Louwagie. C'est pourtant de cela qu'il s'agit !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Puisque chacun défend les Français, je vous rappelle de quel équilibre nous parlons. Pour ma part, je défends les Français qui travaillent. Aujourd'hui, 58 000 personnes travaillent dans les centres téléphoniques à des activités de démarchage. C'est pourquoi il est important d'équilibrer cette approche du démarchage téléphonique – qui me semble tout à fait intéressante et que nous soutenons. L'aggravation des sanctions, le renforcement du dispositif Bloctel, l'obligation de se présenter au début de la conversation et la lutte contre la fraude me semblent répondre à 80 % des attentes des Français.

Permettez-moi cependant de vous dire qu'il faut garder à l'esprit ces 58 000 équivalents temps plein, qui ne sont pas indifférents au texte que nous discutons aujourd'hui.

M. le président. La parole est à Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Mme la secrétaire d'État, si j'ai bien compris ses propos, ne s'oppose pas à une charte, mais à l'idée que celle-ci soit inscrite aujourd'hui dans la loi. Elle a fait des propositions, que j'ai évoquées lors de la discussion générale, sur lesquelles il importe que nous travaillions, avec le CNC ou le Sénat – peut-être dans le cadre de la proposition de loi de l'UDI-Agir.

L'objectif n'est cependant pas d'inscrire cette charte dans la loi : il n'est pas question de créer une coquille vide, que nous ne pourrions ni remplir ni contrôler par la suite. Je ne suis pas d'accord pour introduire une telle disposition, qui relève du domaine réglementaire, alors que nous devons prendre des mesures législatives. Ici, nous faisons la loi. Notre objectif n'est pas de contrôler les dispositifs dans le détail.

Pour l'instant, nous comptons rédiger un rapport qui, je l'espère, comprendra des recommandations, notamment au sujet de la charte. Nous sommes tous d'accord pour dire qu'une charte de bonne conduite peut être un outil intéressant. Je n'ai moi-même pas envie d'être démarchée à toute heure en continu.

Il ne s'agit pas de faire une confiance aveugle aux entreprises. Il n'y a pas que les entreprises, d'ailleurs, puisque siègent également au CNC, comme l'a rappelé M. le rapporteur, des représentants d'associations de défense des consommateurs. Certains diront sans doute qu'il est possible de continuer à démarcher, mais selon certaines règles.

Je fais confiance au CNC pour élaborer une charte de bonnes pratiques. Nous suivrons donc l'avis de Mme la secrétaire d'État.

M. le président. La parole est à M. Jean-René Cazeneuve.

M. Jean-René Cazeneuve. Il faut arrêter d'imposer par la loi des contraintes supplémentaires pour les entreprises : qu'elles concernent les horaires ou les contenus, elles n'entrent pas dans le domaine de la loi.

Laissons les plateformes décider, car les règles ne peuvent pas être les mêmes pour tous les produits. Les gens travaillent ; certains peuvent être conduits à répondre tard au téléphone car ils ne sont joignables qu'en soirée. Soyons pragmatiques, faisons confiance.

Par ailleurs, chers collègues, ne diabolisez pas les plateformes ni les entreprises qui utilisent les centres d'appel. Vous n'avez aucune chance de vendre quoi que ce soit à qui que ce soit si vous ne respectez pas quelques règles de bon sens. On ne peut pas appeler à minuit pour forcer quelqu'un à acheter un produit. Les plateformes et les entreprises qui recourent à des centres d'appel font évidemment les choses le plus intelligemment possible, pour éviter de se heurter à un refus des consommateurs.

J'ai beaucoup travaillé avec les centres d'appel ; je sais comment cela fonctionne. Ne diabolisons donc pas les entreprises, et ne leur imposons pas trop de contraintes dans la loi ! *(Mme Annaïg Le Meur applaudit.)*

M. le président. La parole est à M. Thierry Benoit.

M. Thierry Benoit. C'est parce que je n'ai pas été convaincu par vos arguments, madame la secrétaire d'État, que je me permets d'intervenir.

En proposant cette charte, l'auteur de cette proposition de loi, Christophe Naegelen, tente aussi de répondre à la question que se posent certains députés, à savoir : comment distinguer les bonnes pratiques des mauvaises ?

Certains intervenants ont mis en exergue le fait que des centres d'appel situés dans d'autres parties du monde ont des pratiques très discutables. C'est d'ailleurs aussi pour cette raison que cette proposition de loi a vu le jour.

M. Pierre Cordier. Très bien !

M. Thierry Benoit. Le démarchage téléphonique fait partie de l'utilisation des moyens modernes de communication et d'échange. Une charte des valeurs, une charte d'engagement qu'une plateforme ou une entreprise signera, est une façon simple de régir les règles entre celui qui est appelé – le prospect, le client – et l'opérateur, qui appelle. Je ne vois pas en quoi la charte proposée par l'auteur de la proposition de loi met en péril les 58 000 emplois que Mme la secrétaire d'État dit vouloir défendre.

Je veux que nous vivions harmonieusement, dans un pays où la loi s'applique de la meilleure des façons. La pratique des ordonnances a été beaucoup décriée au début de ce quinquennat ; je souhaite pour ma part que ce soit le législateur qui établisse un cadre harmonieux, sécurisé, simple et compréhensible.

À cet égard, une charte d'engagement ou charte des valeurs me semble importante. *(Applaudissements sur les bancs des groupes UDI-Agir et LR.)*

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Nous n'avons pas ici ceux qui sont favorables au démarchage téléphonique et les autres, qui s'y opposent, ni ceux qui sont pour l'emploi face à ceux qui sont contre. Madame la secrétaire d'État, vous n'avez pas le monopole de la défense de l'emploi dans ce pays. Nous sommes sensibles aux 58 000 personnes qui travaillent dans ces structures. Il n'en demeure pas moins, comme le disait ma collègue Véronique Louwagie, que l'objet de ce texte est d'encadrer le démarchage téléphonique.

Nos propositions relatives aux horaires ont été repoussées. J'ai indiqué, de manière un peu ironique, que vous étiez défavorable à l'élaboration de cette charte. Il est pénible de se heurter à cette approche manichéenne – « nous sommes favorables à l'emploi, vous êtes contre ». Encadrer le démarchage téléphonique ne revient pas à supprimer ces entreprises; restreindre les horaires de démarchage n'empêche pas les employés d'aller travailler.

M. Roland Lescure, *président de la commission des affaires économiques*. Un peu, tout de même!

M. Pierre Cordier. Pas du tout! Il faut échanger avec les personnes qui travaillent dans ces entreprises. Je rebondis là sur les propos de François Ruffin, selon qui on ne peut pas employer ces salariés à toute heure du jour et de la nuit, les jours fériés et les dimanches.

Comme vous, madame la secrétaire d'État, je suis très attaché à la défense de ces emplois. Pour conclure, je voudrais rappeler que votre prédécesseure, Mme Gény-Stephann, avait évoqué la nécessité de réaliser une étude d'impact afin d'estimer les conséquences de ces mesures sur l'emploi dans les territoires. Nous l'attendons toujours. (*Applaudissements sur les bancs du groupe LR.*)

M. le président. La parole est à M. Olivier Becht.

M. Olivier Becht. Sur la forme, madame la secrétaire d'État, vous nous opposez un argument juridique, en arguant que nous nous aventurons là dans une matière qui ne serait pas nécessairement du domaine législatif. La contrainte pour la société Opossetel pourrait poser des problèmes juridiques.

L'article 37 de la Constitution dispose cependant qu'un texte de forme législative intervenu en une matière qui n'est pas du domaine de la loi peut ensuite être modifié, le cas échéant, par décret pris après avis du Conseil d'État; cela réglerait le problème. Nous ne serions donc pas obligés de statuer aujourd'hui sur cette charte qui nous paraît tout de même importante.

Sur le fond, au-delà des excellents arguments que le rapporteur et Thierry Benoit ont développés, la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel, que notre assemblée a votée, a créé un mécanisme destiné à compléter le régime juridique des plateformes de mise en relation des travailleurs indépendants par le biais d'une charte. C'est ce que Mme Pénicaud, assise au banc du Gouvernement, il y a quelques mois, avait elle-même proposé. Ce qui est valable dans un cas doit également l'être dans l'autre.

À notre sens, il n'y a aucune raison légitime de ne pas laisser la charte figurer dans cet article. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons, madame la secrétaire d'État, de bien vouloir accepter cette charte, donc retirer votre amendement. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UDI-Agir.*)

M. le président. La parole est à M. le rapporteur.

M. Christophe Naegelen, *rapporteur*. Il faut être très pragmatique: quels sont les éléments qui plaident pour cet amendement? On lui oppose le fait que la mesure ne relève pas du domaine législatif et que ce n'est pas à nous de la prendre, à quoi nous avons répondu que nous sommes le législateur et que nous devons prendre nos responsabilités.

En faveur de cette charte, on peut déjà dire qu'elle ne coûtera pas un rond, ce qui n'est pas si fréquent. (*Sourires.*) La charte permettra d'encadrer encore mieux le

démarchage, ce qui, comme nous l'avons dit, est précisément ce que nous voulons faire ici. Il reviendra ensuite à Bloctel, délégataire de service public, et au CNC, qui réunit des entreprises et des associations de consommateurs, de nous dire quel en sera le contenu.

Je rappelle enfin que l'article prévoyant cette charte a été voté à l'unanimité en commission. En revenant sur cette disposition, on reviendrait donc sur ce qu'ont décidé tous les députés, de l'opposition comme de la majorité, qui étaient présents en commission. Je vous remercie donc de bien vouloir retirer cet amendement. (*Applaudissements sur les bancs du groupe UDI-Agir.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État.

Mme Agnès Pannier-Runacher, *secrétaire d'État*. J'ai l'impression qu'on ne s'écoute pas bien et je tiens à souligner plusieurs points.

Premier point: vous évoquez une charte de bonnes pratiques, c'est-à-dire une démarche volontaire, que vous voulez consolider par la voie législative. Cela revient donc à créer du droit et à l'imposer aux entreprises. Ce n'est pas ce que j'avais compris à la lecture de l'exposé des motifs et cette question relève donc bien de la réglementation.

Deuxième point: je ne vois pas en quoi la société Bloctel, titulaire de la délégation de service public, aurait vocation à rédiger cette charte. Ce n'est pas son travail et elle n'a pas de légitimité pour le faire. Permettez-moi donc d'exprimer un doute à ce propos.

Troisième point: je sais bien que le législateur est autonome, qu'il est un grand garçon et qu'il n'a pas besoin des corps intermédiaires pour réfléchir, mais il me semble précisément avoir entendu s'exprimer un besoin d'écoute. Pourquoi n'écouterions-nous donc pas le CNC en le laissant aller au bout de ses travaux, commencés déjà depuis quelques mois, et formuler des propositions?

Dernier point: l'encadrement des horaires, à propos duquel je suis assez d'accord avec M. Ruffin, qui soulignait avec malice la subtilité de l'amendement présenté tout à l'heure par M. Cordier.

M. Pierre Cordier. Si vous êtes d'accord avec M. Ruffin,...

Mme Agnès Pannier-Runacher, *secrétaire d'État*. Compte tenu des horaires que vous proposez, 80 % des Français ne seront jamais appelés.

M. Pierre Cordier. Appelez-les la nuit: vous êtes sûre de les trouver!

Mme Agnès Pannier-Runacher, *secrétaire d'État*. Vous savez aussi bien que moi qu'on ne les appelle pas la nuit. Sachons raison garder.

M. Pierre Cordier. Si vous appelez cela raison garder,...

Mme Agnès Pannier-Runacher, *secrétaire d'État*. Je maintiens donc l'amendement.

(*L'amendement n° 27 n'est pas adopté.*)(*Applaudissements sur les bancs des groupes LR et UDI-Agir. – Protestations sur les bancs du groupe LaREM.*)

Mme Annaïg Le Meur. Monsieur le président, je demande une suspension de séance.

Suspension et reprise de la séance

M. le président. La séance est suspendue.

(La séance, suspendue à douze heures vingt, est reprise à douze heures quarante-cinq.)

M. le président. La séance est reprise.

La parole est à M. Christophe Naegelen, rapporteur, pour soutenir l'amendement n° 54.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Il est rédactionnel.

(L'amendement n° 54, accepté par le Gouvernement, est adopté.)

M. le président. La parole est à M. Christophe Naegelen, rapporteur, pour soutenir l'amendement n° 55, qui a été rédigé en concertation avec tous, y compris le Gouvernement.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Nous sommes parvenus à un consensus en faveur de cette petite modification. Les entreprises devront respecter une charte de bonne conduite – tout le monde est d'accord sur ce point. Nous comptons sur la navette pour nous permettre de définir plus précisément cette charte de bonne conduite. *(Applaudissements sur les bancs du groupe UDI-Agir et sur quelques bancs du groupe LaREM.)*

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement ?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Avis... favorable. *(Sourires. – Applaudissements sur les bancs des groupes LaREM et UDI-Agir.)*

M. le président. La parole est à M. Dominique Potier.

M. Dominique Potier. Je m'apprêtais à faire mon premier rappel au règlement depuis six ans, mais je ne vais pas le faire. Je voudrais simplement dire, pour avoir sondé d'autres membres des groupes d'opposition, qu'il est finalement assez commun de contester la présidence et qu'à chaque fois, on nous réplique qu'elle est incontestable. Il ne faut pas faire d'exception quand on est dans la majorité, c'est une question de bienséance. En l'occurrence, je me réjouis de l'issue qui a été trouvée.

M. le président. Il n'y a pas de sujet : la présidence n'a été contestée par personne !

La parole est à M. Pierre Cordier.

M. Pierre Cordier. Votre hésitation était vraiment très drôle, madame la secrétaire d'État. Ce qui est bizarre, c'est qu'en quelques minutes, ce qui était selon vous du domaine du décret – la rédaction d'une charte – est passé au domaine de la loi. Il a fallu une erreur de vote et la mobilisation des vôtres via une opération de démarchage téléphonique visant à appeler dans l'hémicycle les députés de LaREM qui n'y étaient pas – comme quoi le démarchage téléphonique peut être utile et il n'y a pas forcément besoin d'entreprises pour le faire, même entre midi et treize heures.

M. Thierry Benoit. Excellent !

M. Pierre Cordier. Tout cela est finalement assez cocasse. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LR.)*

M. le président. La parole est à M. François Ruffin.

M. François Ruffin. Je ne vais pas m'exprimer sur le petit arrangement entre amis, mais je suis sceptique quant à l'utilité des chartes en général.

Comme je ne serai pas là cet après-midi – je sais que vous allez me regretter *(Exclamations sur divers bancs)* –, je voudrais indiquer d'ores et déjà la position que je recommanderai à mon groupe, même si le député qui nous représentera votera en son âme et conscience. Je vais faire confiance à M. Demilly : on a là un dispositif qui peut être utile pour lutter contre les appels frauduleux. Je voudrais simplement que soit acté, mentionné, clarifié, pour nous et pour les Français, que ce n'est pas un encadrement du démarchage en général. Ce serait mentir aux Français que de prétendre qu'une fois ce texte voté, ils ne seront plus dérangés chez eux ou le seront moins. Je suis désolé, mais ce n'est pas vrai, et il faut le dire aux Français.

Cela veut dire que d'autres lois sont nécessaires pour réguler cela. Il n'y a rien dans le texte sur la régulation des robots en général ; les propositions de régulation des horaires ont été refusées ; la condition du consentement, qui devrait aller de soi, a elle aussi été refusée.

Je recommanderai néanmoins au député qui me remplacera cet après-midi de voter en faveur de cette proposition de loi, estimant qu'elle peut être utile s'agissant de la tête d'épingle des appels frauduleux, mais non de la masse des appels que les Français reçoivent.

M. le président. La parole est à M. Alain Bruneel.

M. Alain Bruneel. Nous venons de vivre un épisode extraordinaire. J'espère que nous retrouverons lors de l'examen des prochaines PPL ce même dynamisme, qui permet qu'un amendement gouvernemental soit rejeté et que l'on se réunisse tous pour trouver tout compte fait un compromis. C'est de bon augure pour l'avenir et j'espère que cela fera jurisprudence !

(L'amendement n° 55 est adopté.)

(L'article 1er bis, amendé, est adopté.)

Après l'article 1er bis

M. le président. La parole est à M. Christophe Naegelen, rapporteur, pour soutenir l'amendement no 48.

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Cet amendement a pour objet de mettre fin à l'exception au droit d'opposition au démarchage qui prévaut en matière de sondages. Il y a trois catégories d'exceptions au dispositif Bloctel : les sondages, les associations caritatives et la presse. Si on peut le comprendre dans les deux derniers cas, ce sont, d'après ce que les consommateurs nous disent, les instituts de sondages qui sont le plus perçus comme une nuisance.

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement ?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. L'avis du Gouvernement est défavorable, mais je note que vous ne contestez pas le bien-fondé de l'exception en faveur de la presse et des associations caritatives.

S'agissant des instituts de sondage, le point important, me semble-t-il, est d'avoir une réalité de la parole des Français. S'il y avait un opt-in pour les sondages ou d'autres formes de validation, on pourrait douter de la réalité de ce qui est

sondé. Comme je ne crois pas que la proposition vise à interdire les sondages et à en terminer avec l'activité des sondeurs, notre avis est défavorable.

M. le président. La parole est à Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Je voulais exprimer l'avis du groupe La République en marche sur les exceptions. Nous serons défavorables aux amendements de M. le rapporteur pour les raisons très clairement exposées par Mme la secrétaire d'État.

(L'amendement n° 48 n'est pas adopté.)

M. le président. La parole est à Mme Stéphanie Do, pour soutenir l'amendement n° 15.

Mme Stéphanie Do. Cet amendement vise à supprimer la dérogation dont bénéficient les professionnels chargés de la prospection pour les journaux périodiques et les magazines. Cosigné par une vingtaine de députés, il a recueilli l'avis favorable du rapporteur en commission.

Ces professionnels ne sont pas soumis à une interdiction de vente ou de location des données personnelles détenues par Bloctel. Ils peuvent donc se procurer les coordonnées téléphoniques des consommateurs inscrits sur Bloctel. Cette possibilité va totalement à l'encontre de l'objectif poursuivi par l'utilisateur de la plateforme. De plus, il est inconcevable que ces professionnels aient accès à ces données alors qu'ils ne sont pas soumis à Bloctel.

Cet amendement vise donc à supprimer ce droit tout à fait dérogatoire qui n'apparaît pas justifié.

M. le président. Quel est l'avis de la commission ?

M. Christophe Naegelen, rapporteur. Favorable.

M. le président. Quel est l'avis du Gouvernement ?

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. L'avis du Gouvernement est défavorable, en raison d'abord de la fragilité particulière de ce secteur. Deuxièmement, d'après notre connaissance des retours des associations de consommateurs, ce n'est pas ce type de démarchage qui fait l'objet des critiques les plus fortes.

M. le président. La parole est à Mme Annaïg Le Meur.

Mme Annaïg Le Meur. Je soutiens l'avis de Mme la secrétaire d'État, mais je voudrais aller un peu au-delà. Je regrette de n'avoir pas pu entendre ces acteurs au cours de nos auditions. J'espère que nous nous donnerons le temps de les auditionner par la suite. Avis défavorable.

(L'amendement n° 15 est retiré.)

M. le président. La parole est à M. Pierre Cordier, pour soutenir l'amendement n° 5.

M. Pierre Cordier. Cet amendement vise à garantir le consentement des particuliers au démarchage téléphonique, au lieu du simple droit d'opposition qui 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.

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 les 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 disposition ne s'appliquerait pas aux entreprises de moins de cinquante salariés dont l'activité principale n'est pas le démarchage ni la prospection téléphonique. Il s'agit ici de laisser à ces entreprises, notamment aux artisans locaux, la possibilité de solliciter nos concitoyens pour promouvoir leur production.

(L'amendement n° 5, repoussé par la commission et le Gouvernement, n'est pas adopté.)

M. le président. La suite de la discussion est renvoyée à la prochaine séance.

2

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE SÉANCE

M. le président. Prochaine séance, cet après-midi, à quinze heures :

Suite de la discussion de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux ;

Discussion de la proposition de loi visant à favoriser la reconnaissance des proches aidants ;

Discussion de la proposition de résolution invitant le Gouvernement à créer un fonds spécifique destiné à la recherche oncologique pédiatrique ;

Discussion de la proposition de loi visant à améliorer la santé visuelle des personnes âgées en perte d'autonomie.

La séance est levée.

(La séance est levée à treize heures.)

Le Directeur du service du compte rendu de la séance de l'Assemblée nationale

SERGE EZDRA