

ASSEMBLÉE NATIONALE

7 juin 2021

VISANT À RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU NUMÉRIQUE EN
FRANCE - (N° 4196)

Commission	
Gouvernement	

Retiré

AMENDEMENT

N° 198

présenté par

Mme Boyer, Mme Lenne, M. Lamirault et M. Lainé

ARTICLE 15 BIS

Compléter l'alinéa 4 par les mots :

« sans aucune intervention humaine pendant toute la durée de l'appel ou de l'envoi du message. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Afin d'assurer la transition vers un démarchage respectueux des modes de consommation vertueux, les automates d'appels constituent un usage du numérique dont le recours doit être encadré strictement. Le présent amendement définit de manière précise et intelligible pour le consommateur, dans la loi du 24 juillet 2020, la notion de système automatisé

Les outils automatisés, couplant téléphonie et informatique, développés ces dernières années contribuent à l'amélioration de l'environnement de travail des conseillers clients chargés d'émettre des appels. Ces outils simplifient le travail des conseillers en supprimant la nécessité de composer les numéros de téléphone manuellement, évitant ainsi des tâches répétitives sans valeur ajoutée. Il apparaît ainsi impératif de distinguer les systèmes automatisés « sans aucune intervention humaine » des systèmes automatisés « avec intervention humaine » pour préserver l'environnement de travail des salariés qui émettent des appels en allégeant la pénibilité au travail.