

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 décembre 2018

ENCADRER DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE LUTTER APPEL FRAUDULEUX - (N° 1448)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

AMENDEMENT

N° 37

présenté par
le Gouvernement

ARTICLE 3 BIS

Supprimer cet article.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet article complète modifie l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) afin d'interdire l'utilisation d'un système automatisé d'appel en vue de vérifier si un consommateur est présent à son domicile ou si un numéro téléphonique est toujours attribué. L'exposé sommaire de l'amendement à l'origine de l'adoption de cet article en Commission semble viser la constitution de listes de numéros de consommateurs, « enrichies » de certaines informations, notamment la disponibilité par tranche horaire, et qui pourraient être revendues à des entreprises réalisant des prospections téléphoniques.

La CNIL et l'ARCEP n'ont cependant pas recensé de signalements d'une telle pratique, qui serait par ailleurs très difficile à contrôler puisqu'il faudrait prouver que l'intention même des appels automatisés est la seule vérification de la disponibilité horaire ou de la bonne attribution d'un numéro, et non, comme c'est généralement le cas, la présélection des lignes disponibles pour une mise en relation immédiate avec un téléconseiller.

Par ailleurs, si cette disposition devrait être interprétée comme interdisant même l'appel par un automate en vue de transférer la communication à un téléconseiller dans le cas où une personne humaine décroche, afin que les téléconseillers restent pour la majeure partie de leur temps en communication, son effet sur le secteur du démarchage économique serait désastreux. En effet, dans ce cas, la disposition entraînerait une réduction du temps pendant lequel les téléconseillers sont en communication téléphonique effective, et donc une baisse de la productivité des salariés des centres d'appels. Cette baisse de productivité ne pourrait que favoriser la délocalisation de cette activité vers des pays à faible coût de main d'œuvre.

Le présent amendement a donc pour objet la suppression de cet article qui apparaît au pire inutile et non contrôlable, au pire dangereux pour l'emploi en France.