

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

29 janvier 2020

---

**DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 2616)**

Commission	
Gouvernement	

Adopté

**AMENDEMENT**

N° 102

présenté par  
M. Démoulin

-----

**ARTICLE 1ER BIS**

I. – À l'alinéa 6, supprimer les mots :

« les études, les sondages et » ;

II. – En conséquence, après l'alinéa 6, insérer les deux alinéas suivants :

« Sous réserve des dispositions du neuvième alinéa, des règles déontologiques applicables à la réalisation d'études et de sondages au moyen d'appels téléphoniques sont élaborées par les professionnels opérant dans ce secteur. Ces règles précisent notamment les jours et les horaires au cours desquels peuvent être passés des appels téléphoniques aux fins de la réalisation de ces études ou sondages.

« Les jours et les horaires au cours desquels peuvent être passés les appels mentionnés au précédent alinéa peuvent être, en tant que de besoin, précisés par voie réglementaire. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

[Cet amendement a été élaboré suite à des discussions menées avec Syntec Conseil, membre de la Fédération Syntec, qui regroupe entre autres des représentants des syndicats professionnels liés aux instituts de sondage]

Le présent amendement a pour objet de mieux distinguer les études et sondages d'une part, et le démarchage téléphonique à finalité de prospection commerciale d'autre part.

Les études et sondages ont une fonction de recherche et visent à développer des connaissances ou à aider à la prise de décision les entreprises, les gouvernements, les organismes à but non lucratif et le

---

grand public. Par définition ils ne peuvent pas donner lieu à des ventes abusives, ni à des contentieux commerciaux.

Imposer aux entreprises d'études et de sondages les mêmes jours et horaires d'appel téléphonique qu'aux professionnels du démarchage téléphonique commercial poserait de lourds problèmes de méthodologie et de représentativité, notamment dans un certain nombre de cas liés à des objets d'intérêt général et de statistique publique :

- le Baromètre Santé réalisé pour le compte de Santé Publique France impose de contacter 25 000 interviewés par téléphone ; si certains ne peuvent être contactés aux horaires standard, il doit être possible de les contacter à des horaires particuliers, comme certains appelés le demandent d'ailleurs sans que cela devienne la règle ;
- il en va de même pour le recensement agricole réalisé pour le compte du ministère de l'Agriculture, qui impose de contacter 340 000 agriculteurs dont environ 60% par téléphone, qui peuvent ne pas être joignable aux horaires standard, pour le suivi des cohortes Pôle Emploi, pour les relances et interviews d'allocataires de la CAF, etc.

Pour ces raisons, le présent amendement propose de prévoir un encadrant des appels téléphoniques aux fins d'études ou de sondage, notamment les jours et les horaires au cours desquels ces appels peuvent être passés, par des règles déontologiques élaborées par les professionnels de ce secteur d'activité.

Toutefois, dans l'éventualité où il apparaîtrait que ces règles déontologiques ne ménageraient pas un équilibre satisfaisant entre les exigences propres à la réalisation des études et des sondages et les exigences légitimes d'une protection de la quiétude de nos concitoyens, le présent amendement prévoit également que ces règles pourront en tant que de besoin être définies par voie réglementaire.