



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

lutte contre de démarchage téléphonique

Question au Gouvernement n° 2390

Texte de la question

LUTTE CONTRE LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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

M. Stéphane Demilly. Ma question s'adresse à M. le ministre de l'économie et des finances. En tant que parlementaires, il est de notre rôle de remonter au Gouvernement les situations qui excèdent nos concitoyens. N'importe quel député aurait pu vous poser la question que je soulève aujourd'hui. Je souhaite, une fois de plus, vous faire part de l'exaspération de nombre de Français face au démarchage téléphonique commercial. Celui-ci est vécu comme du harcèlement : le téléphone sonne n'importe quel jour, à n'importe quelle heure, aussi bien pour des compagnies d'assurance que pour des opérateurs de téléphonie mobile, des vendeurs de fenêtrage ou encore pour la promotion de dispositifs d'isolation à 1 euro – sujet qui l'emporte probablement sur tous les autres. Les téléspectateurs qui nous regardent pourraient bien sûr compléter cette liste.

Ces pratiques abusives ne sont pas acceptables et le système actuel, Bloctel, qui consiste à s'inscrire sur une liste d'opposition à un tel démarchage, a montré ses limites : des millions de consommateurs inscrits sur ce registre continuent à être régulièrement démarchés. (*Mme Delphine Batho applaudit*).

Je vous ai alerté, il y a longtemps déjà, sur l'ampleur insupportable que prend ce fléau quotidien. Le député Christophe Naegelen, tout comme ses collègues MM. Le Fur et Brun, l'ont aussi fait au travers de propositions de loi. Mais ces propositions dérangent ou se retrouvent coincées dans les longs tuyaux législatifs. Monsieur le ministre, je conçois qu'il n'existe pas de solution facile et que les centrales d'appel exercent probablement sur vous un chantage à l'emploi. Mais le vécu de nos compatriotes, notamment les plus âgés, qui subissent quotidiennement cette véritable pression à l'achat, est devenu un enfer, en particulier à l'heure des repas. Monsieur le ministre, il est temps de faire preuve de pragmatisme et d'efficacité – bref, de siffler la fin de la partie ! Pouvons-nous compter sur vous ? (*Applaudissements sur de nombreux bancs*.)

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. Bloctel, ce sont effectivement 3,7 millions de personnes et 8,5 millions de numéros bloqués.

Plusieurs députés des groupes LR et GDR. Cela ne marche pas !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État. Le dispositif a permis de traiter 180 000 fichiers de démarchage et ainsi d'éviter plusieurs milliards d'appels.

M. Marc Le Fur. Il faut interdire le démarchage !

M. Patrick Hetzel. Nous attendons des actes !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État . Mais je partage absolument l'avis de M. Demilly, dont j'ai entendu qu'il était partagé sur l'ensemble des bancs de cette assemblée : cette pression téléphonique est insupportable pour nos concitoyens. Elle est souvent le fait de sociétés qui ne respectent pas la loi. Ce n'est pas cette dernière qui fait obstacle : ce sont souvent des appels venant de l'étranger ou automatisés qui sont en cause. C'est la raison pour laquelle nous agissons.

Depuis le 1er août, nous avons ainsi interdit aux opérateurs téléphoniques d'émettre des identifiants d'appelant pour les utilisateurs finaux localisés hors du territoire français. À compter du 1er janvier 2021, il en ira de même pour les numéros d'appel automatisés, dont vous savez qu'ils sont très fréquemment utilisés. Dans le cadre du plan de lutte contre la fraude à la rénovation thermique, nous examinons aussi un encadrement renforcé, voire une interdiction, du démarchage téléphonique, en lien avec les professionnels et les associations de consommateurs.

Nous poursuivons également nos travaux sur la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux : elle n'est pas restée coincée, comme vous l'affirmez, mais a été adoptée en première lecture à l'Assemblée nationale et au Sénat.

M. Patrick Hetzel. Cessez de nous enfumer !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État . Je crois savoir qu'elle reviendra en discussion devant cette assemblée en début d'année prochaine. Nous souhaitons continuer à y travailler avec M. le député Naegelen, qui était présent ce matin lors de la présentation de notre plan de lutte contre la fraude à la rénovation thermique, et que je remercie. Nous continuerons d'avancer clairement et fermement...

M. Patrick Hetzel. Il faut être efficace !

Mme Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'Étaty compris sur le dispositif Bloctel qui doit être renforcé, amélioré et dont l'efficacité doit être accrue.

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

M. Stéphane Demilly. Bloctel ne marche pas ! La solution n'est pas de s'inscrire sur un registre pour ne pas recevoir d'appels, mais consisterait au contraire à s'inscrire sur un registre si l'on souhaite recevoir ces appels ! Le problème serait réglé ! (« Bravo » et applaudissements sur les bancs des groupes UDI-Agir, LR et MODEM.)

M. Patrick Hetzel. Vous êtes sous la pression de lobbies !

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Demilly](#)

Circonscription : Somme (5^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 2390

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)

Ministère attributaire : Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [13 novembre 2019](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [13 novembre 2019](#)