Année 2025. – N° 27 A.N. (C.R.) ISSN 2493-2086 Vendredi 7 mars 2025

ASSEMBLÉE NATIONALE

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

XVII^e Législature

SESSION ORDINAIRE DE 2024-2025

Séances du jeudi 6 mars 2025

Compte rendu intégral

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

PREMIER MINISTRE
Liberté
Égalité
Fraternité
Direction de l'information légale et administrative

http://www.assemblee-nationale.fr

SOMMAIRE GÉNÉRAL

1re séance 1817

2e séance 1855

3e séance 1901

Année 2025. – N° 27 [1] A.N. (C.R.) ISSN 2493-2086 Vendredi 7 mars 2025

ASSEMBLÉE NATIONALE

JOURNAL OFFICIEL DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SESSION ORDINAIRE DE 2024-2025

119e séance

Compte rendu intégral

1re séance du jeudi 6 mars 2025

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

PREMIER MINISTRE
Liberté
Égalité
Fraternité
Direction de l'information légale et administrative

http://www.assemblee-nationale.fr

SOMMAIRE

PRÉSIDENCE DE MME CLÉMENCE GUETTÉ

1. Démarchage téléphonique consenti et protection renforcée des consommateurs (p. 1820)

PRÉSENTATION (p. 1820)

Mme Véronique Louwagie, ministre déléguée chargée du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises et de l'économie sociale et solidaire

M. Pascal Lecamp, rapporteur de la commission des affaires économiques

DISCUSSION GÉNÉRALE (p. 1821)

Mme Louise Morel

M. Thomas Lam

M. Christophe Naegelen

M. Emmanuel Maurel

M. Matthieu Bloch

Mme Géraldine Grangier

M. Thomas Cazenave

Mme Nathalie Oziol

Mme Valérie Rossi

M. Eric Liégeon

Mme Delphine Batho

DISCUSSION DES ARTICLES (p. 1828)

Article 1er (p. 1828)

Mme Marie Pochon

Amendements nos 5, 9, 7

Mme Aurélie Trouvé, présidente de la commission des affaires économiques

Amendements nos 45, 44, 1, 32 rectifié, 13, 35 rectifié, 10, 29, 16, 18 rectifié, 4, 48

Après l'article 1er (p. 1835)

Amendement no 6

Article 1er *bis* (p. 1836)

M. Stéphane Rambaud

Mme Mélanie Thomin

M. Jean-Pierre Vigier

Mme Graziella Melchior

M. Christophe Naegelen

Amendements nos 8, 20, 40, 19 rectifié, 47, 14, 15

Rappel au règlement (p. 1842)

Mme Delphine Batho

Mme la présidente

Article 1er *bis* *(suite)* (p. 1842)

Amendements nos 46, 3

Article 2 (p. 1843)

Mme Véronique Louwagie, ministre déléguée

Article 3 (p. 1843)

Amendement no 34

Article 4 (p. 1844)

Amendements nos 36, 30

Après l'article 4 (p. 1845)

Amendements nos 23, 21

Article 6 (p. 1845)

Article 7 (p. 1845)

Article 8 (p. 1845)

Amendements nos 31, 37, 26, 27, 28

Article 9 (p. 1846)

Amendements nos 2 rectifié, 42 rectifié

Sous-amendements nos 53, 54

Après l'article 9 (p. 1847)

Amendements nos 12, 38

Titre (p. 1848)

Amendement no 24

EXPLICATIONS DE VOTE (p. 1848)

M. Emmanuel Maurel (GDR)

M. Christophe Bex (LFI-NFP)

Mme Valérie Rossi (SOC)

Mme Delphine Batho (EcoS)

Mme Géraldine Grangier (RN)

VOTE SUR L'ENSEMBLE (p. 1850)

M. Pascal Lecamp, rapporteur

Mme Véronique Louwagie, ministre déléguée

2. Organisation et missions des personnels de santé professionnels et volontaires des services d'incendie et de secours (p. 1850)

PRÉSENTATION (p. 1850)

M. Jean-Carles Grelier, rapporteur de la commission des affaires sociales

PRÉSIDENCE DE MME NADÈGE ABOMANGOLI

M. Yannick Neuder, ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins

PRÉSIDENCE DE MME CLÉMENCE GUETTÉ

DISCUSSION GÉNÉRALE (p. 1852)

Mme Delphine Lingemann

3. Ordre du jour de la prochaine séance (p. 1853)

COMPTE RENDU INTÉGRAL

PRÉSIDENCE DE MME CLÉMENCE GUETTÉ

vice-présidente

Mme la présidente. La séance est ouverte.

(La séance est ouverte à neuf heures.)

1

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE CONSENTI ET PROTECTION RENFORCÉE DES CONSOMMATEURS

Discussion d'une proposition de loi adoptée par le Sénat

Mme la présidente. L'ordre du jour appelle la discussion de la proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus (nos 561, 996).

PRÉSENTATION

Mme la présidente. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises et de l'économie sociale et solidaire.

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée chargée du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises et de l'économie sociale et solidaire.* Je suis très heureuse que l'Assemblée nationale se penche aujourd'hui sur un sujet qui se situe au cœur de la vie quotidienne des Français, celui du démarchage téléphonique. Nous connaissons tous cette situation : le téléphone sonne et une personne au bout du fil, si l'on n'a pas raccroché avant, vous fait une offre alléchante, imbattable, tantôt pour baisser vos factures de gaz ou d'électricité, tantôt pour vous proposer des biens et services plus inattendus. Ce démarchage téléphonique use nos concitoyens, et quand nous regardons les chiffres, il y a de quoi les comprendre. Plus de 90 % des Français sont exaspérés par cette pratique, à l'heure où nous recevons en moyenne six appels non désirés par semaine.

Face à ce constat, le Parlement a déjà légiféré. Une première fois, en 2014, pour permettre aux Français ne souhaitant pas être démarchés de s'inscrire sur une liste d'opposition, la fameuse liste Bloctel – aux démarcheurs ensuite de vérifier que les numéros qu'ils contactent n'y figurent pas. Ce dispositif compte aujourd'hui plus de 6 millions d'inscrits et plus de 12 millions de numéros de téléphone : il rencontre donc un certain succès, mais n'est pas assez connu. En 2020, le Parlement a voulu étoffer notre arsenal législatif en s'attachant à renforcer la protection des consommateurs. Pour ce faire, il a encadré les jours et horaires, ainsi que la fréquence, auxquels la prospection commerciale non sollicitée, par téléphone, peut avoir lieu ; il a également reconduit tacitement l'inscription des consommateurs sur la liste Bloctel.

Cependant, parmi les démarcheurs, il y a ceux qui jouent le jeu et ceux qui s'affranchissent délibérément des règles. La grande force de la loi proposée par le député Christophe Naegelen est de s'être également attachée à traiter le problème de la fraude, responsable d'un très grand nombre d'appels reçus par les Français. Dans cette perspective, la loi a instauré des interdictions de démarchage dans les secteurs particulièrement « fraudogènes » : la rénovation énergétique, puis le compte personnel de formation (CPF). Elle a introduit la responsabilité du donneur d'ordre des appels émis, c'est-à-dire de l'entreprise qui fait appel, pour ses ventes, à des démarcheurs frauduleux, et renforcé les sanctions en cas de manquement aux règles établies. Cette loi comporte également une innovation majeure, une première en Europe : le mécanisme d'authentification des numéros, le MAN. Effectif depuis janvier, celui-ci permet aux opérateurs de suspendre un appel utilisant un numéro de téléphone usurpé, par exemple quand le numéro de votre banquier s'affiche, mais qu'il ne s'agit pas de lui.

Que la loi soit écrite et votée est une bonne chose ; la faire respecter en est une autre. Faire respecter la loi, c'est la mission de l'État, incarné en l'occurrence par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Comme chaque année, les services de l'État ont diligenté une série d'enquêtes. Ainsi, en 2023, 5 300 établissements ont été contrôlés, dont environ 60 % étaient en infraction vis-à-vis des dispositions encadrant le démarchage téléphonique – je tiens, à ce propos, à remercier les agents de la DGCCRF. *(Mmes Delphine Batho et Louise Morel applaudissent.)* En conséquence, plus de 4 millions d'euros d'amendes ont été infligées l'an passé. En 2024, l'effort a été du même ordre et les résultats des enquêtes seront bientôt connus. Je précise que le montant des sanctions dépend du nombre d'appels dont il a pu être prouvé qu'ils sont frauduleux. Quand il s'agit d'une entreprise qui a simplement fauté sans le savoir, la sanction n'est bien sûr pas la même. De son côté, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) continue de veiller au respect des dispositions relatives au traitement des données personnelles, et l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep), à l'application des plans de numérotation qu'elle établit.

Pour continuer à endiguer la fraude, nous devons donner aux services de l'État les moyens de mieux coopérer dans leurs enquêtes. À mes yeux, c'est l'une des forces du texte qui vous est soumis. En effet, son article 8 propose de permettre un plus grand partage des données entre la Cnil, l'Arcep et la DGCCRF. C'est une mesure essentielle qui permettra de lutter plus efficacement contre ceux qui échappent aux règles.

Mais, me direz-vous, le c?ur du réacteur de cette proposition de loi est ailleurs : ce texte propose de changer de paradigme. Désormais, pour être démarchés téléphoniquement, les consommateurs devront donner leur consentement, au cas par cas, de manière « libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable », comme le précise l'article 1er – une mesure attendue par nos concitoyens. Concrètement, nous ne pourrons plus être appelés par des entreprises qui nous sont parfaitement inconnues. Il s'agit d'une avancée majeure qui nous rapproche de nos voisins européens comme l'Allemagne et l'Autriche. Sans consentement préalable, pas de démarchage.

D'autres dispositions accompagnent ce changement de paradigme afin de redonner au consommateur la maîtrise du démarchage. Ainsi, grâce à l'article 4, le consommateur pourra s'opposer à la poursuite de l'échange téléphonique et demander que l'entreprise s'abstienne de le rappeler. Le consentement donné n'est donc pas éternel, et c'est au consommateur de décider s'il souhaite le suspendre ou non.

De la même façon que la loi de 2020 s'attachait à lutter contre la fraude, la proposition de loi déposée par le sénateur Pierre-Jean Verzelen met un point d'honneur à traiter ce sujet. En effet, elle prévoit un renforcement des sanctions à l'égard de celles et ceux qui abuseraient de la faiblesse ou de l'ignorance des consommateurs. Elle ajoute également à la liste des secteurs interdits de démarchage téléphonique celui de l'adaptation des logements à la vieillesse et au handicap. Cet ajout, issu du texte proposé par le député Thomas Cazenave, constitue une avancée car il permettra de mieux lutter contre le démarchage dans un secteur particulièrement sensible à la fraude.

Ce texte est donc essentiel et très attendu. Cependant, parce qu'il est important et qu'il comporte des changements majeurs, nous devons nous assurer qu'il concilie protection efficace et sécurité juridique pour les entreprises et l'État. Or, à ce jour, son entrée en vigueur est prévue pour janvier 2026. Ce délai me semble trop court : je plaide pour une période de transition d'au moins un an, qui permettrait aux entreprises de s'adapter à ce changement et de recueillir les consentements nécessaires à leur activité. Le contrat qui nous lie à Bloctel devra, du reste, s'interrompre le 11 août 2026. Je pense que cette date devra marquer la bascule, le changement de paradigme auquel nous aspirons.

J'aimerais prendre le temps de remercier à nouveau l'ensemble des parlementaires qui ont travaillé sur ce texte, au premier rang desquels le rapporteur Pascal Lecamp et son homologue au Sénat, Olivia Richard, ainsi que Louise Morel et Pierre-Jean Verzelen, qui se sont particulièrement engagés sur ce sujet.

Maintenant, place aux échanges et au dialogue !

Mme la présidente. La parole est à M. Pascal Lecamp, rapporteur de la commission des affaires économiques.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur de la commission des affaires économiques*. Merci, madame la ministre déléguée, pour vos mots !

En cette journée d'initiative parlementaire du groupe Les Démocrates, je serai bref : je crois que nous avons tous à cœur de faire avancer cette proposition de loi qui vient du Sénat. Je ne vous ferai pas l'affront de rappeler l'irritation que le démarchage téléphonique abusif représente au quotidien pour nos concitoyens – vous avez tous un téléphone. Neuf Français sur dix sont excédés par ce type de démarchage commercial. Mme la ministre déléguée a parlé de six appels par semaine, mais je dirais que nous en recevons plutôt six par jour : alors que cela fait partie intégrante de notre mandat de député que d'être joignable, vous hésitez souvent à répondre à un numéro inconnu. C'est importun, c'est gênant ; c'est, en quelque sorte, une somme de mini-agressions. Bloctel n'a pas marché, on le constate ; il faut donc trouver d'autres solutions.

Ce texte en comporte trois qui, je l'espère, seront en mesure de cadrer rigoureusement les appels.

Pour commencer, il change totalement le cadre juridique. Tous les démarcheurs qui respectent la loi devront désormais recueillir votre consentement avant de vous appeler – c'est ce qu'on appelle techniquement l' *opt-in*. C'est ce renversement de la démarche, Mme la ministre déléguée l'a rappelé, qui est le cœur du réacteur de la proposition de loi.

Ensuite, le texte instaure des outils concrets pour protéger les Français. Nous proposons notamment un filtre antispam pour les SMS, du même type que celui qui fonctionne pour les mails, et qui pourrait être mis en place par les opérateurs téléphoniques. Nous allons également mettre fin au régime de publication d'office des numéros fixes dans les annuaires, pour protéger ces numéros du démarchage.

Enfin – très important –, le texte renforce la lutte contre les fraudeurs. Nous proposons d'étendre les pouvoirs de partage d'information et donc d'investigation commune de l'Arcep, de la DGCCRF et de la Cnil. Nous durcissons pour ce faire les sanctions pour abus de faiblesse liées au démarchage abusif, en particulier en augmentant de 375 000 à 500 000 euros le plafond de l'amende et de trois à cinq ans la peine maximale d'emprisonnement.

Cette loi ne tient pas du symbole : elle est utile et répond à un besoin consensuel. Elle est, j'aime le souligner, l'héritière du travail d'élus venus de plusieurs horizons politiques : Bruno Fuchs, notre collègue du Modem, Christophe Naegelen – vous avez rappelé sa loi, madame la ministre déléguée –, Pierre Cordier, Louise Morel, qui a beaucoup travaillé sur ce texte, Olivia Richard, et bien sûr le sénateur Pierre-Jean Verzelen, qui suit nos débats depuis les tribunes. En commission, nous avons fait des pas les uns vers les autres, et nos débats ont été constructifs, nous permettant d'arriver au texte que nous vous proposons aujourd'hui. Nous sommes d'accord sur 99 % de son contenu, et je souhaite que nous ayons des débats apaisés sur le pourcent restant afin de nous accorder sur les points qui nous divisent encore.

J'appelle tous les collègues à voter la proposition de loi à l'unanimité – celle-ci serait à l'image de l'exaspération quasi unanime des Français devant ces appels téléphoniques. Ce texte assurera la tranquillité de tous et protégera surtout les plus vulnérables. *(Applaudissements sur les bancs des groupes Dem, EPR et GDR. – Mmes Delphine Batho et Valérie Rossi applaudissent également.)*

DISCUSSION GÉNÉRALE

Mme la présidente. La parole est à Mme Louise Morel.

Mme Louise Morel. Nous sommes réunis aujourd'hui pour enrayer un fléau du quotidien de nos concitoyens : le démarchage téléphonique abusif. Quelques chiffres pour dresser le constat de la situation : 97 % des Français sont agacés par le démarchage téléphonique intempestif, et près de neuf sur dix estiment qu'il faut renforcer la régulation. Cela se comprend lorsqu'on sait que 72 % des Français sont démarchés au moins une fois par semaine sur leur téléphone portable et que 38 % le sont quotidiennement. Disons-le clairement, ces appels ne représentent pas seulement une nuisance, mais une véritable intrusion dans notre vie privée, engendrant stress,

troubles de l'attention, anxiété et sentiment de violation de notre intimité. Ils portent atteinte au bien-être de nos concitoyens et les exposent parfois à des arnaques.

Le cadre législatif actuel, obsolète, repose sur un système dit d' *opt-out* où l'on peut être démarché au téléphone sauf si l'on dit non. Ainsi, c'est au consommateur d'indiquer son opposition au démarchage téléphonique, au cas par cas – ce qui, pour quelqu'un qui ne voudrait pas être démarché du tout, est tout simplement impossible.

Rappelons tout de même qu'ayant identifié ce problème depuis longtemps, le législateur n'est pas resté inactif : la loi Hamon a instauré Bloctel ; la loi de notre collègue Christophe Naegelen a défini des plages horaires pendant lesquelles les appels sont autorisés ; la loi de 2021 permet à l'Arcep de réguler l'utilisation de numéros pour les appels automatisés ; la loi de notre collègue du groupe Démocrates Bruno Fuchs vise quant à elle à lutter contre les appels frauduleux relatifs au compte personnel de formation ; et j'en passe.

Malheureusement, les appels continuent : certaines entreprises contournent les règles et les sanctions ne sont manifestement pas assez dissuasives. Soyons clairs : nous pourrions les durcir encore et encore, cela ne suffirait pas ; il n'est pas possible de mettre un contrôleur derrière chaque appel téléphonique. C'est toute la logique qu'il faut inverser.

Grâce à ce texte, le nouveau principe sera : non à tout démarchage téléphonique, à moins que le consommateur n'ait donné son consentement explicite – un point, c'est tout. Cela semble aller de soi. D'autres pays, comme l'Allemagne, ont d'ailleurs déjà adopté cette règle.

Comment pourrions-nous imaginer rester dans le système actuel, les appels continuant sans recueil préalable du consentement, à l'heure du RGPD – règlement général sur la protection des données – et alors que s'affirme une exigence de transparence de nos concitoyens quant à l'utilisation de leurs données personnelles ? C'est inenvisageable.

Aussi l'adoption de cette proposition de loi est-elle la bonne solution. Je me réjouis donc qu'à l'occasion de sa journée de niche parlementaire, notre groupe, les Démocrates, ait décidé de reprendre les travaux de notre collègue sénateur Pierre-Jean Verzelen, présent dans les tribunes, que je salue. Je tiens aussi à souligner la qualité du travail du rapporteur, Pascal Lecamp, et des nombreux porte-parole de groupes politiques qui ont consacré du temps à ce sujet. J'espère que l'expertise mobilisée et la qualité de nos débats en commission permettront aujourd'hui une belle avancée pour nos concitoyens. Il n'est plus temps de tergiverser. Nous avons une occasion historique : pour nos concitoyens, pour leur tranquillité, adoptons cette proposition de loi ! *(Applaudissements sur les bancs des groupes Dem et HOR.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Thomas Lam.

M. Thomas Lam. Le démarchage téléphonique peut paraître anecdotique au regard de l'ampleur des défis auxquels nos concitoyens sont confrontés chaque jour – pouvoir d'achat, dérèglement climatique, sécurité, emploi. Néanmoins, il ne l'est pas.

Le démarchage téléphonique concerne tout le monde. C'est un irritant pour un grand nombre de nos concitoyens, qui s'en plaignent. Près de trois Français sur quatre disent être démarchés au moins une fois par semaine sur leur téléphone portable, et un tiers tous les jours.

Malgré les mesures significatives prises ces dernières années, force est de constater que le cadre législatif actuel n'est pas suffisant pour assurer la tranquillité téléphonique de nos concitoyens. Seuls 9 % des Français sont inscrits sur la liste d'opposition Bloctel, dispositif qui reste méconnu.

La présente proposition de loi prévoit un nouveau cadre adapté, qui assure un équilibre entre les attentes des consommateurs et la nécessité pour les entreprises de continuer à démarcher de potentiels clients. Le groupe Horizons & indépendants salue le travail accompli au Sénat et à l'Assemblée nationale pour trouver cet équilibre et rendre le texte applicable.

D'un côté, il nous faut favoriser la protection et le consentement des consommateurs. À cet égard, le texte que nous examinons répond à une attente forte et légitime des Français. En instaurant le principe du consentement préalable, il renforce le droit de chacun à choisir de recevoir ou non des sollicitations commerciales. Il aligne par ailleurs le régime du démarchage téléphonique sur celui du démarchage électronique, contribuant ainsi à assurer la lisibilité du cadre juridique.

D'un autre côté, il nous faut protéger l'activité de démarchage téléphonique légale, secteur qui représente 56 000 emplois directs en France et dont le chiffre d'affaires est en augmentation. Il permet en effet à nos entreprises de prospérer en renouvelant et en fidélisant leur clientèle.

En commission, plusieurs amendements ont permis d'améliorer la rédaction du texte, en mettant à la charge du professionnel qui recourt au démarchage téléphonique la preuve que le consentement a été recueilli conformément au nouveau régime d' *opt-in*, en restreignant l'exception client aux appels ayant un rapport direct avec l'objet du contrat et en interdisant strictement le démarchage pour les travaux d'adaptation au vieillissement et au handicap.

Nous saluons également la suppression des alinéas 3 à 5 de l'article 4, qui durcissaient les règles encadrant le démarchage téléphonique autorisé en termes d'horaires, de fréquence d'appels ou de tentatives d'appels, lesquelles sont définies au niveau réglementaire.

Enfin, j'ai déposé avec plusieurs collègues un amendement visant à reporter l'entrée en vigueur du nouveau dispositif au 11 août 2026, c'est-à-dire au moment où la concession existante pour Bloctel prendra fin. Cela permettra de laisser davantage de temps aux entreprises pour s'adapter au nouveau dispositif, tout en évitant de mettre un terme prématuré à ladite concession.

Confiant dans la capacité du secteur à s'adapter à l'évolution proposée par ce texte, le groupe Horizons & indépendants votera en faveur de la présente proposition de loi, qui permettra de rétablir la confiance dans les relations commerciales, favorisant ainsi un environnement de marché plus sain, plus qualitatif et plus transparent. *(Applaudissements sur les bancs du groupe HOR.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Naegelen.

M. Christophe Naegelen. Il n'est jamais trop tard pour bien faire ! Il y a maintenant six ans, mon collègue Pierre Cordier et moi-même avions déposé une proposition de loi visant justement à instaurer l' *opt-in*. La majorité de l'époque l'avait rejetée.

Nous avions ensuite élaboré une autre proposition de loi visant à restreindre les possibilités de démarchage téléphonique, notamment en définissant des plages horaires pendant

lesquelles les appels sont autorisés – Mme la ministre et M. le rapporteur l'ont rappelé –, mais surtout à créer un mécanisme d'identification interopérateurs. Celui-ci a vu le jour il y a quelques mois, un an plus tard que ce que la loi prévoyait. Il importe de le signaler, car il faut responsabiliser les opérateurs dans cette lutte contre le démarchage intempestif. Or ceux-ci ont manifesté une certaine frilosité devant ce qui leur avait été demandé. Si je me réjouis que le mécanisme d'identification ait finalement été créé, je ne peux que regretter ce retard d'un an, qui nous empêche pour l'instant d'en recueillir tous les fruits.

Le groupe LIOT est plus que satisfait de voir les mentalités évoluer : nous remercions notre collègue sénateur d'avoir défendu ce texte et le groupe Modem de l'avoir repris à l'Assemblée.

M. Erwan Balanant. Il faut être efficace et voter un texte qui sert aux Français !

M. Christophe Naegelen. Le démarchage téléphonique constitue en effet une véritable source de nuisances, voire d'agressions. Le dispositif Bloctel aurait dû permettre à ceux qui le souhaitent de limiter les sollicitations commerciales en s'inscrivant sur une liste d'opposition téléphonique. Trop peu connu, il n'a malheureusement pas pris l'ampleur que nous escomptions : seuls 9 % des Français sont inscrits ; pire, ils continuent de recevoir des appels indésirables.

Madame la ministre, vous avez soulevé un point très important : les lois existent, et ce texte permettra d'aller plus loin. Néanmoins, c'est leur application qui pose problème. Il est donc nécessaire d'accorder plus de moyens à l'Arcep et à la DGCCRF pour lutter contre le démarchage intempestif. C'était d'ailleurs une des failles de la loi précédente, bien qu'elle ait un peu élargi les pouvoirs de l'Arcep en la matière.

Notre groupe est favorable à l'évolution introduite par le texte. Il nous faudra néanmoins discuter de l'application de certaines mesures au secteur de la livraison à domicile de produits alimentaires, notamment lorsqu'il opère en zone rurale. Des entreprises comme Argel, Thiriet et bien d'autres jouent depuis des années un rôle très important pour les personnes âgées vivant dans nos territoires ruraux. Un amendement du rapporteur vise à leur laisser dix-huit mois pour s'adapter. Très honnêtement, quand on laisse quatre ans aux opérateurs pour mettre en place un mécanisme d'authentification, sachant les moyens dont ils disposent, ne concéder que dix-huit mois à ces entreprises constitue un « deux poids, deux mesures ». Il faudra donc retravailler, soit pour leur étendre l'exception alimentaire et la sanctuariser, soit pour leur laisser plus de temps pour s'adapter. Des centaines, voire des milliers d'emplois sont en jeu.

Il reste aussi un problème de taille : il est difficile de sanctionner les donneurs d'ordre établis à l'étranger. La lutte contre le démarchage téléphonique atteint là l'une de ses limites. Il convient donc d'examiner comment nous pouvons rendre notre administration plus efficace pour leur donner la chasse.

Vous l'aurez compris, notre groupe souhaite que l'Assemblée adopte cette proposition de loi visant à protéger les consommateurs d'appels répétés qui confinent souvent au harcèlement. Les quelques difficultés que j'ai relevées devront toutefois faire l'objet de débats, et j'espère que le gouvernement comme M. le rapporteur y seront attentifs. Il importe en effet de lutter contre le harcèlement subi par nos concitoyens, tout en préservant l'emploi, et de conforter pour cela les pouvoirs de notre administration en la matière.

Mme la présidente. La parole est à M. Emmanuel Maurel.

M. Emmanuel Maurel. Ce texte est très attendu par les Français. C'est pourquoi je remercie le groupe Modem de l'avoir inscrit à l'ordre du jour de sa niche parlementaire. Je salue aussi les parlementaires, de droite comme de gauche, qui se battent sur ce sujet depuis longtemps : face au démarchage téléphonique, nous sommes tous égaux.

Le phénomène est un pur produit de l'ère digitale, où les données personnelles sont aspirées et revendues, de manière frauduleuse pour la plupart, avant d'être exploitées sans relâche par des systèmes automatisés ou par des travailleurs corvéables à merci. J'insiste sur ce point, car le métier de téléconseiller est très dur, mal payé et soumis à des formes de management rappelant le travail à la chaîne. Il faut penser aux travailleurs soumis à une telle pression.

Tous les moyens sont bons pour alimenter cette machine infernale, qui recycle bien entendu les fichiers renseignés volontairement, par exemple les cartes de fidélité, mais qui s'abreuve surtout d'informations obtenues par le détournement, le piratage, l'hameçonnage et autres techniques relevant en réalité du vol.

Viciée à la base, cette activité ne doit cependant pas être assimilée à l'ensemble des opérations de télémarketing, de relation client, de services après-vente ou de communication de type *business to business* – d'entreprise à entreprise –, qui sont légitimes, occupent de nombreuses sociétés et emploient des dizaines de milliers de salariés.

En votant pour cette proposition de loi, nous ferons en sorte que des employeurs peu scrupuleux cessent d'obliger les téléconseillers à déployer cet éventail de pratiques insupportables qui nous affectent tous, à commencer par les plus vulnérables d'entre nous. On recense chaque année en France au moins 40 000 victimes d'abus de faiblesse, pour la plupart des seniors et des personnes seules, cibles privilégiées du démarchage téléphonique sauvage. Il fallait donc durcir les règles, puisque la loi du 24 juillet 2020 s'est avérée insuffisante : la moitié des opérateurs s'exonèrent de l'obligation d'expurger leurs listes des numéros figurant sur Bloctel, et ils sont nombreux à ne même pas respecter l'interdiction, pourtant générale, du démarchage en matière de rénovation énergétique.

Lors de la discussion de la proposition de loi contre toutes les fraudes aux aides publiques, notre assemblée avait d'ailleurs adopté un amendement important, déposé par Mme Batho, visant à lutter contre la prospection commerciale de consommateurs par téléphone, par SMS ou via les réseaux sociaux.

On ne peut laisser prospérer ce genre de business. C'est le premier argument en faveur de ce très bon texte. La protection des personnes vulnérables contre les abus de faiblesse en constitue un second.

En outre, la proposition de loi comporte des avancées importantes sur les plages horaires, dont la durée totale passe de neuf à sept heures, ainsi que sur la fréquence des appels et des tentatives d'appels, qui passent de quatre tous les trente jours à deux tous les soixante jours. L'article 4 interdit également à tout professionnel du démarchage de recontacter un consommateur ayant exprimé son refus de discuter lors d'un précédent appel.

Tout cela va dans le bon sens. J'espère que la pratique du démarchage sauvage s'en trouvera enrayée. Ce texte sera vraisemblablement voté à l'unanimité, puisque l'immense majorité des Français aspirent à ce que nous réglions le problème. C'est notre rôle de le faire, et j'espère que nous

y parviendrons. *(Applaudissements sur les bancs du groupe GDR et sur plusieurs bancs des groupes LFI-NFP et Dem. – M. le rapporteur applaudit également.)*

M. Jean-Paul Lecoq. Excellent !

Mme la présidente. La parole est à M. Matthieu Bloch.

M. Matthieu Bloch. Quatre-vingt-dix-sept pour cent : c'est la proportion de Français qui se disent agacés par le démarchage téléphonique. Agacés par ces intrusions omniprésentes, nous le sommes tous : vous, mes chers collègues, moi, nos proches, nos voisins et nos amis. Nous le sommes tous, à tel point que l'on se demande qui sont les 3 % qui ne le sont pas, selon cette étude d'opinion.

La même étude nous apprend que 72 % de nos compatriotes font l'objet de ce type d'appel au moins une fois par semaine, et que 38 % d'entre eux les subissent chaque jour. Quand on atteint de tels chiffres, on peut bien évoquer un phénomène de harcèlement, ou plus précisément de « harcèlement marketing », ainsi que le désigne le magazine *Que choisir.*

Nous devons agir, parce que ce harcèlement lasse et fatigue nos concitoyens, parce qu'il envahit leur sphère privée, voire leur intimité, à tel point que certains d'entre eux hésitent désormais à répondre au téléphone lorsque l'appel ne provient pas d'un correspondant inscrit dans leur répertoire.

Répondre à ces nuisances, c'est d'abord une question de civilité, tant ce harcèlement suscite le stress, l'énervement et parfois l'agressivité. Y répondre, c'est aussi manifester notre souci de protéger les plus vulnérables, qui sont parfois abusés, voire arnaqués à l'issue de ces démarchages téléphoniques. Y répondre, c'est enfin s'adapter : ce n'est pas la première fois que notre assemblée se prononce sur un texte visant à lutter contre de telles pratiques, mais jusqu'à présent, nous, législateurs, avons toujours été devancés par ceux qui s'y livrent, souvent depuis l'étranger, au sein de plateformes dont le personnel est taillable et corvéable à merci.

Le service Bloctel, qui partait évidemment d'une bonne intention, n'a pas tenu ses promesses. Non seulement une trop faible proportion de nos concitoyens se sont inscrits sur la liste des numéros refusant le démarchage téléphonique, mais le système a pu être contourné, ce qui a contribué davantage encore à son faible succès.

Nos prédécesseurs ont aussi légiféré en prenant des mesures pour encadrer les horaires du démarchage téléphonique et le nombre d'appels qu'une même personne peut recevoir, mais aussi pour interdire ce type d'appels à certains secteurs et pour introduire des sanctions à l'endroit des contrevenants. Cependant, malgré toutes ces mesures, la France demeure l'un des pays les plus touchés par ces appels indésirables. Il fallait donc réagir et c'est l'objet de cette proposition de loi, déjà adoptée au Sénat, inscrite par le groupe Les Démocrates à l'ordre du jour de sa niche parlementaire. Le travail accompli autour de ce texte repose sur une démarche pragmatique et non idéologique, qui correspond tout à fait à ce que le groupe UDR cherche à promouvoir : observer, constater, analyser puis légiférer sans *a priori*.

Nous ne devons pas non plus craindre de nous déjuger. Si les précédentes mesures adoptées se sont avérées insuffisantes, c'est moins en raison de leur manque d'ambition qu'à cause de la capacité de ceux dont nous souhaitions limiter l'action à contourner la loi, notamment au moyen de nouvelles ressources technologiques. La présente proposition de loi place le consentement au cœur du démarchage téléphonique : son objectif est que seules les personnes ayant expressément accepté d'être contactées puissent l'être, afin d'éviter autant que possible les appels non désirés.

Jusqu'à présent, les consommateurs devaient s'inscrire sur une liste pour ne pas être victimes d'appels jugés intempestifs ; désormais, il faudra qu'ils aient expressément manifesté le souhait d'être démarchés téléphoniquement pour l'être. Instruits par l'expérience, nous renversons la logique qui prévalait.

J'ajoute que nos aînés et les personnes les plus vulnérables constituent les premières victimes des arnaques liées au démarchage téléphonique. L'introduction de sanctions plus sévères, prévue par ce texte, permettra de dissuader quiconque serait tenté de recourir à de telles pratiques abusives. Réduire ces sollicitations intrusives permettra de contribuer à un meilleur cadre de vie pour tous et à un plus grand respect de la tranquillité de chacun, notamment dans la sphère privée.

Néanmoins, nous restons fidèles à la démarche pragmatique que j'ai louée il y a quelques instants : ne nous berçons pas d'illusions et mettons en garde ceux qui seraient portés à croire que tout va changer par la seule adoption de cette proposition de loi. En effet, la plupart de ces démarchages intempestifs sont déjà dans l'illégalité. Les nouvelles mesures ne concerneront donc que les acteurs français du démarchage, qui respectaient déjà les précédentes lois. Les agents de la répression des fraudes doivent bénéficier de moyens leur permettant, le cas échéant, de couper les communications issues de plateformes situées hors de nos frontières ; c'est la condition indispensable pour que nos concitoyens recouvrent la tranquillité dont ils aspirent légitimement à bénéficier.

Le groupe UDR, avec l'esprit de pragmatisme qui l'anime, votera donc pour cette proposition de loi. *(Applaudissements sur les bancs des groupes UDR et RN.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Géraldine Grangier.

Mme Géraldine Grangier. Abusif, intrusif, exaspérant : le démarchage téléphonique est un calvaire au quotidien pour des millions de nos concitoyens. Qui n'a jamais reçu ces appels insistants, à des heures inappropriées, d'un interlocuteur anonyme, proposant des offres souvent douteuses et parfois frauduleuses ? Cette pratique exaspérante, largement perçue comme une intrusion intolérable, mine la confiance des Français dans les services commerciaux et alimente un sentiment d'impuissance face à l'inefficacité des dispositifs censés les protéger.

La présente proposition de loi s'inscrit dans une volonté légitime de remédier à cette situation. Elle vise à renverser la logique actuelle : au lieu d'un système où les consommateurs doivent exprimer *a posteriori* leur refus d'être sollicités, elle instaure un principe de consentement préalable. Autrement dit, seuls ceux qui l'auront expressément accepté pourront être contactés. Ce basculement du régime de l' *opt-out* à celui de l' *opt-in* constitue une avancée majeure pour la protection des consommateurs, qui se voient restituer la maîtrise de leur information et de leur disponibilité.

Toutefois, nous devons veiller à ce que cette réglementation ne devienne pas une entrave excessive à l'activité économique. Il est fondamental de distinguer le démarchage à froid, qui repose sur des bases de données non qualifiées et un harcèlement systématique, et d'autres formes de contact qui s'inscrivent dans une logique commerciale légitime.

Deux cas doivent particulièrement retenir notre attention. Il arrive d'abord que la sollicitation ait lieu à la demande du consommateur : lorsqu'un particulier remplit un formulaire en ligne pour obtenir un devis ou des informations sur un service, il manifeste clairement son consentement. Assimiler cette pratique au démarchage sauvage relèverait d'une confusion dommageable.

Il en est de même pour le parrainage. Il est courant qu'un client recommande un service à une personne de son entourage ; ce bouche-à-oreille structurant, fondé sur la confiance et la satisfaction, ne saurait être assimilé à un matraquage téléphonique anonyme et agressif. Il nous faudra donc veiller à ce que le cadre légal ne soit pas excessivement rigide et permette un fonctionnement fluide de l'activité économique.

Un autre point doit être souligné : les dispositifs de protection existants ont montré leurs limites. La liste Bloctel, censée permettre aux Français de s'opposer au démarchage, reste largement inefficace. Moins de 10 % des citoyens y sont inscrits et les sanctions envers les contrevenants demeurent marginales. En 2023, seulement 198 amendes ont été prononcées, pour un montant total de 4,4 millions d'euros. Les entreprises peu scrupuleuses, souvent basées à l'étranger, contournent allègrement la réglementation. Ce n'est donc pas uniquement en changeant le cadre légal que nous résoudrons le problème : il nous faut aussi renforcer les moyens de contrôle et de sanction.

Enfin, un amendement introduit en commission prévoit une exception pour les denrées alimentaires humaines et animales, suite à une demande expresse formulée par un acteur du secteur de la livraison. Si cette réserve répond à une préoccupation légitime, elle pose toutefois question quant à l'équilibre du texte. Une dérogation accordée dans l'urgence, sans réflexion approfondie à propos d'autres secteurs également affectés, risque de créer un précédent et de fragiliser l'architecture générale de la loi. La création d'un régime d'exception et d'aménagement assoupli du dispositif, destiné aux entreprises locales, aurait été plus appropriée. Nous soutiendrons tout de même cet amendement.

En conclusion, nous devons agir pour mettre fin au fléau du démarchage téléphonique abusif, tout en préservant la liberté d'entreprendre et la capacité des consommateurs à choisir les services qui leur conviennent. Le texte que nous avons sous les yeux apporte des avancées notables, mais il nous appartient d'affiner ses modalités d'application pour éviter des effets de bord préjudiciables.

Aussi devons-nous nous assurer que les réglementations adoptées seront non seulement claires et justes, mais surtout appliquées avec rigueur. Sans cela, nous prendrions le risque de voir perdurer cette situation insupportable qui voit les Français être harcelés sans que les responsables soient inquiétés. *(Applaudissements sur les bancs des groupes RN et UDR.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Thomas Cazenave.

M. Thomas Cazenave. Cela a été dit : le démarchage téléphonique intempestif est devenu un fléau du quotidien. Trois quarts de nos concitoyens en sont victimes chaque semaine, et plus d'un tiers chaque jour. Ces chiffres, rappelés dans le rapport, ne sont pas qu'une statistique : ils traduisent une exaspération grandissante, une intrusion permanente qui sape la confiance des consommateurs et mine la tranquillité des Français.

Ces dernières années, nous avons déjà pris des mesures fortes en interdisant le démarchage dans certains secteurs particulièrement exposés aux fraudes, comme la rénovation énergétique et le compte personnel de formation. Plus récemment, nous avons aussi renforcé la protection des bénéficiaires de MaPrimeAdapt' contre ces pratiques abusives. Je tiens à dire ici mon attachement au maintien de ces interdictions sectorielles strictes, car elles relèvent de la lutte contre la fraude et non de l'encadrement des pratiques commerciales.

Mais il faut aller plus loin. Le problème du démarchage téléphonique dépasse la seule question de la fraude : c'est un modèle économique devenu incontrôlable, qui fonctionne au détriment des consommateurs. Le dispositif Bloctel, fondé sur une logique de refus *a posteriori*, a montré ses limites. L'impunité des démarcheurs peu scrupuleux doit cesser et nous devons enfin rééquilibrer le rapport de force en faveur des consommateurs. C'est tout l'objet de cette proposition de loi.

Je veux ainsi saluer le travail du sénateur Verzelen et de notre rapporteur, Pascal Lecamp. Le passage à un régime de consentement préalable est une avancée décisive. Il repose sur un principe simple : nos concitoyens ne devraient pas avoir à se défendre au quotidien contre une pression commerciale incessante. Ce modèle, déjà en vigueur pour la prospection commerciale par courrier électronique, garantit une meilleure protection des consommateurs, tout en assurant la conformité de notre droit avec le RGPD et les exigences européennes.

Avec ce texte, nous faisons le choix de la responsabilité des entreprises, de la réduction drastique des appels non sollicités, et surtout du droit des Français à la tranquillité. C'est une mesure de bon sens, une mesure attendue et nécessaire. En l'adoptant, nous affirmons un principe essentiel : c'est au consommateur de choisir s'il veut être sollicité, et non aux entreprises de s'imposer à lui par défaut.

Ce texte s'inscrit dans une démarche plus large de renforcement des droits des consommateurs. Le respect de la vie privée ne s'arrête pas au seuil de la porte : il s'étend aussi aux appels reçus chez soi, à toute heure du jour. Redonner aux citoyens la maîtrise de leur propre espace de communication, c'est aussi rétablir un équilibre sain entre entreprises et consommateurs, une distinction nette entre démarche commerciale légitime et intrusion abusive.

Nos débats en commission ont permis de montrer la nécessité, pour certains secteurs, de transformer leur modèle de prospection commerciale pour s'adapter à cette nouvelle interdiction. Il sera nécessaire de laisser du temps aux secteurs les plus touchés pour qu'ils puissent innover et se réinventer. Le groupe Ensemble pour la République soutiendra pleinement cette proposition de loi. *(Mme Louise Morel applaudit.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol.

Mme Nathalie Oziol. Le démarchage téléphonique est une nuisance quotidienne. Selon l'UFC-Que choisir, en 2023, plus des trois quarts des Français subissaient chaque semaine ces appels, et 38 % chaque jour. Six appels par semaine en moyenne, ce n'est même plus du démarchage, mais un harcèlement omniprésent, sur les téléphones portables, fixes, à toute heure de la journée, qui envahit notre intimité et mine notre confiance dans les outils de communication.

Les députés de La France insoumise ont toujours pris position pour une interdiction générale et contraignante du démarchage par téléphone. Les personnes vulnérables sont particulièrement exposées. Les personnes âgées ou isolées, qui s'attendent à recevoir un appel de leurs proches, tombent finalement sur une voix robotique ou pressée. Les consé-

quences sont lourdes : stress, troubles de l'attention, sentiment de violation de la vie privée. Pire, certaines personnes finissent par ne plus répondre au téléphone au risque de s'isoler encore davantage.

Ce que l'on appelle démarchage téléphonique, c'est en réalité l'immixtion du marché dans tous les pans de notre vie, jusqu'à notre domicile, notre intimité, parfois à des heures tardives. Les gens sont réduits à des consommateurs indépassables. Le principe est de proposer des choses inutiles à des gens qui n'en ont pas besoin.

Nous avons déjà eu l'occasion d'interdire ce type de démarchage, puisque nous avions voté en 2018 pour la proposition d'interdiction du démarchage téléphonique. Elle avait été, hélas, sabotée par les macronistes au nom de la prétendue « création d'emplois » *(Protestations sur les bancs du groupe EPR)* – autrement dit, les entreprises au détriment des salariés. En effet, le démarchage téléphonique est aussi un fléau pour les travailleurs du secteur. Dans les centres d'appels, souvent délocalisés de l'autre côté de la Méditerranée, les conditions de travail sont désastreuses : salaires de misère, pression permanente, surveillance constante par les managers, dictature du chiffre. Dans certains centres, on dénombre une centaine d'appels par jour.

Cette cadence infernale a des conséquences terribles : stress, épuisement, troubles du sommeil, sans parler des relations conflictuelles – ce qui est compréhensible – avec les victimes du démarchage qui subissent l'intrusion téléphonique. D'un côté du téléphone, l'abus de la définition du consentement ; de l'autre, l'épuisement à cause de conditions de travail abusives.

L'argument de la création d'emplois est d'autant plus hypocrite que le système des appels entrants des consommateurs n'est absolument pas développé en France. Par exemple, on ne compte plus le nombre de personnes qui auraient besoin d'être conseillées sur leur facture d'énergie mais qui ne trouvent jamais personne au bout du fil. C'est d'autant plus regrettable que l'accueil dans les services publics se dégrade.

La liste Bloctel, créée en 2016 pour renforcer les obligations des professionnels en matière d'information des consommateurs, est un échec cuisant. Sur les 3,5 millions de personnes inscrites, plus de la moitié continuent d'être sollicitées. Plus de huit Français sur dix considèrent que le dispositif n'est pas efficace, et les trois quarts jugent que les appels sont en recrudescence sur les dernières années – sans compter celles et ceux qui n'en connaissent pas l'existence, et ne s'en servent donc pas. Une enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a révélé qu'en 2020, plus de la moitié des entreprises contrôlées ne respectaient pas les règles. Nombre d'entre elles n'avaient tout simplement pas souscrit à l'abonnement, n'utilisaient pas la liste pour expurger leurs fichiers de prospection, ou n'informaient pas les consommateurs de leur droit d'opposition. Quand un cadre n'est pas respecté, il faut le renforcer.

Interdire le démarchage téléphonique nécessite donc un encadrement par la loi contraignant, clair, qui ne souffre aucune exception et ne permette pas aux entreprises de contourner la règle, comme c'est le cas aujourd'hui. Les précédentes lois ont été insuffisantes, volontairement permissives. Le texte que nous examinons ce matin est sorti affaibli du travail en commission. Notre position est celle des associations de consommateurs, notamment l'UFC-Que choisir, qui a mené un travail dans ce domaine. C'est pourquoi nous soumettons à nouveau nos amendements à l'Assemblée, notamment pour supprimer l'exception client, qui vise à rendre l'interdiction inapplicable lorsque la sollicitation par téléphone se fait dans le cadre d'un contrat commercial en cours. C'est précisément ce type de formulation qui a rendu un dispositif comme Bloctel inefficace.

Épargnons-nous une proposition d'interdiction du démarchage qui n'interdira pas le démarchage. Faisons en sorte qu'elle soit effective, interdisons-le pour de bon, sans exception. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LFI-NFP et sur quelques bancs du groupe SOC.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Valérie Rossi.

Mme Valérie Rossi. Le groupe Socialistes et apparentés remercie le groupe Les Démocrates d'avoir fait de la question du démarchage téléphonique la priorité de sa niche parlementaire. Le harcèlement téléphonique permanent que nous subissons, comme tous nos concitoyens, est une source de nuisance devenue insupportable. Nous en sommes à devoir développer des réflexes comme celui de ne plus répondre aux appels de numéros qui nous sont inconnus.

La loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, dite loi Naegelen, devait permettre de réduire ces nuisances. Cinq ans après son adoption, nous devons faire le constat de son échec, comme de celui du mécanisme dit de l' *opt-out,* qui consiste à demander à ne pas être démarché en s'inscrivant sur une liste, la fameuse liste Bloctel.

L'adoption de cette proposition de loi, après des années de petits pas, nous permettrait de basculer enfin, par nécessité mais avec conviction, vers une logique d'interdiction de principe du démarchage téléphonique sauf accord préalable, c'est-à-dire vers une logique dite d' *opt-in.*

En commission, les députés Socialistes et apparentés ont soutenu et contribué à enrichir cette proposition de loi afin de s'assurer de l'effectivité de l'interdiction et de l'opérationnalité de son application. Nous avons également souhaité raccourcir le délai d'entrée en vigueur de la loi, car nos concitoyens ne comprendraient pas qu'il faille encore attendre une année entière avant d'en voir les premiers bénéfices.

Plusieurs points restent cependant à traiter en séance. En premier lieu, mon groupe souhaite que soit précisée la rédaction de l'alinéa 10 à l'article 1er afin d'encadrer le démarchage téléphonique dans le cadre de contrats en cours. Monsieur le rapporteur, si demain un opérateur téléphonique peut continuer d'appeler ses clients régulièrement pour leur proposer une variante de leur forfait mobile, un forfait avec un nouveau mobile, une combinaison entre un forfait et une box internet, alors nous aurons eu tout faux et il faudra encore une nouvelle loi ! Il est donc essentiel d'adopter notre amendement qui supprime la possibilité du démarchage sur des éléments connexes à un contrat en cours. *(M. Pierre Pribetich applaudit.)*

En second lieu, une large majorité de notre commission avait soutenu l'intégration d'une exception alimentaire afin de permettre à des acteurs dont le modèle économique repose sur une relation de clientèle particulière, notamment à destination des personnes âgées ou éloignées du numérique dans nos territoires ruraux, de poursuivre leur activité. En tant que députée des Hautes-Alpes, je sais combien ce service de proximité est important pour la vie de nos villages ; il favorise le lien social et est source d'emplois.

Mon groupe regrette vivement que certains souhaitent revenir sur cette exception, soit en la supprimant purement et simplement, soit en l'insérant dans un dispositif temporaire et transitoire avant un basculement dans le droit commun. Nous n'avons identifié aucun argument qui plaide pour un tel retour en arrière, que ce soit en commission ou dans les exposés sommaires des amendements qui le proposent.

Les grandes plateformes de la livraison de repas ou les grandes et moyennes surfaces ne vont pas se lancer dans le démarchage téléphonique demain. Elles n'en font pas et ce n'est pas leur modèle économique. L'idée d'un compromis autour d'un délai transitoire n'est pas davantage satisfaisante : aucun argument ne plaide pour la limitation de cette dérogation dans le temps.

Notre groupe soutiendra donc les amendements de précision défendus par plusieurs groupes à l'article 1er *bis* ; en revanche, il s'opposera aux amendements de suppression et de réécriture.

Enfin, s'agissant de la possibilité pour des instituts de sondage de démarcher par téléphone, nous souhaitons qu'elle demeure strictement limitée aux seules activités d'intérêt public, en particulier l'activité statistique de l'Insee.

Si l'équilibre trouvé en commission est ainsi maintenu, mon groupe votera à nouveau pour cette proposition de loi. *(Applaudissements sur les bancs du groupe SOC.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Eric Liégeon.

M. Eric Liégeon. Ce texte revêt une importance particulière pour la tranquillité de nos concitoyens. Les chiffres sont sans appel : 97 % des Français se disent agacés par le démarchage commercial. Cette exaspération quasi-unanime en témoigne, il y a urgence à agir.

Malgré les efforts déployés ces dernières années pour encadrer le démarchage téléphonique, les dispositifs actuels s'avèrent insuffisants. À la date du 1er novembre 2024, plus de 6 millions de consommateurs, soit 12 millions de numéros de téléphone, sont inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, ce qui représente 9 % des Français et 10 % des lignes téléphoniques.

Si les signalements ont diminué au fil des ans, passant de 712 000 en 2019 à 249 000 en 2023, cette baisse est davantage imputable à la lassitude des consommateurs qu'à une réelle amélioration de la situation. Le secteur de l'énergie demeure le principal pourvoyeur de réclamations : il a représenté 16 % des plaintes en 2024. Une étude menée en 2020 par la DGCCRF auprès de 800 établissements a révélé que 51 % d'entre eux n'étaient pas en règle. Parmi les manquements les plus courants figurent l'absence d'information sur l'inscription à la liste d'opposition, la prospection auprès de consommateurs déjà inscrits et le démarchage illégal dans le secteur de la rénovation énergétique.

Cette proposition de loi marque donc un tournant décisif. En passant d'un système d'*opt-out* à un système d'*opt-in*, nous renversons la logique actuelle. À partir de l'entrée en vigueur de ce texte, le code de la consommation prévoira que c'est le consentement préalable du consommateur au démarchage téléphonique qui est requis, et non plus son opposition.

Le travail en commission a permis d'améliorer le texte en renforçant la garantie du consentement du consommateur, dans une perspective de réglementation équilibrée. C'est une avancée positive.

Cependant, des exceptions sont nécessaires. C'est pourquoi nous devons rester vigilants et nous assurer que le dispositif que nous nous apprêtons à voter cible bien les acteurs frauduleux, sans pénaliser les entreprises locales qui assurent la vente de produits alimentaires et la livraison à domicile dans nos territoires. Ces entreprises vertueuses, qui fonctionnent sur le modèle du démarchage téléphonique pour la prospection commerciale, jouent un rôle essentiel, notamment dans nos territoires ruraux, où l'accès aux commerces alimentaires est parfois limité.

Pour les personnes qui ne peuvent se déplacer ou qui sont éloignées des commerces de proximité, ces entreprises assurent un véritable service : la livraison à domicile de produits alimentaires et de première nécessité. Il est crucial de ne pas les assimiler à celles qui nous abreuvent d'appels frauduleux à longueur de journée. Leurs pratiques respectent la réglementation et le cadre législatif. Par conséquent, ne nous trompons pas de cible. L'objectif est clair : protéger les consommateurs contre le démarchage téléphonique abusif. C'est bien ce que nous faisons aujourd'hui avec ce texte.

Néanmoins, il est important de conserver l'article 1er *bis*, qui vise explicitement à protéger les entreprises locales qui vendent des produits alimentaires et utilisent le démarchage téléphonique pour assurer ce service précieux auprès de nos concitoyens.

Pour conclure, rappelons que la majorité des démarchages téléphoniques sont illégaux. Les nouvelles mesures concerneront principalement les entreprises françaises respectant déjà la législation en vigueur. Il serait donc vain de penser que tout va changer du jour au lendemain : cela ne sera pas entièrement le cas. L'essentiel du travail incombe aux services de la répression des fraudes, qui devront se concentrer sur la fermeture des communications en provenance de plateformes situées à l'étranger. C'est par cette voie, nous en sommes convaincus, que nos compatriotes pourront retrouver tranquillité et sérénité.

Notre groupe votera pour ce texte, mais nous demandons, chers collègues, à ce que les conséquences pour des secteurs essentiels de notre économie soient prises en compte. *(Applaudissements sur les bancs du groupe DR.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho. Enfin ! L'Assemblée nationale entend enfin l'exaspération de nos concitoyennes et de nos concitoyens face au harcèlement commercial permanent du démarchage téléphonique.

Les bonnes nouvelles sont tellement rares dans le tournant historique que nous sommes en train de vivre ! Le risque de guerre revient en force dans nos vies, alors que les générations de nos parents et grands-parents ont tant souffert et tant fait pour que nous puissions vivre dans une France et une Europe en paix. Si nous sommes prêts à prendre notre part à l'effort nécessaire pour défendre la démocratie, notre pays et l'Europe, il n'en demeure pas moins que régler les problèmes de la vie des gens, agir, au moins un peu, pour s'attaquer aux difficultés qui empoisonnent le quotidien, apporter un peu de mieux, un peu de paix, un peu de qualité de vie, contribuerait à l'indispensable cohésion de la nation dans les circonstances actuelles. *(MM. Christophe Bex et Emmanuel Maurel applaudissent.)* L'interdiction du démarchage téléphonique fait partie de ces petites bonnes nouvelles, modeste certes, mais tellement attendue tant la prospection téléphonique commerciale pourrit la vie de tous les jours.

Si l'Assemblée nationale peut confirmer en ce jour, et même améliorer, son vote du 27 janvier dernier, ce sera d'abord grâce aux centaines de milliers de citoyennes et de citoyens, aux associations, et singulièrement à l'UFC-Que Choisir, qui ont dénoncé avec constance le harcèlement moral du démarchage téléphonique commercial, qui se sont mobilisés, qui ont interpellé les élus. Cela a été long, mais cela n'a pas été vain.

Longtemps, le harcèlement a principalement empoisonné les lignes de téléphone fixe, celles qu'utilisent encore les habitants de nos territoires ruraux, les retraités, nos anciens. Mais, dans notre société, prête-t-on une oreille suffisamment attentive aux attentes de la ruralité et des plus âgés de nos compatriotes ? Hélas, non ! Il a fallu que ces appels intempestifs envahissent à leur tour de façon massive les lignes de téléphone portable et les écrans des smartphones pour qu'enfin, les choses avancent.

Je remercie le groupe Les Démocrates, Louise Morel et mon collègue du Poitou, Pascal Lecamp, d'avoir inscrit à l'ordre du jour un texte dont nous espérons qu'il sera adopté à l'unanimité, comme il l'a été au Sénat et comme ce fut le cas ici, le 27 janvier, de la proposition de loi contre toutes les fraudes aux aides publiques. Il faudra suivre jusqu'au bout le parcours de cette loi, pour qu'elle devienne effective, car la malice est dans les moindres détails. Nous voulons un texte avec zéro faille.

Voilà plus de sept ans que nous combattons à l'Assemblée nationale pour l'application des principes du RGPD au démarchage téléphonique. En 2021, le groupe Écologie Démocratie Solidarité avait proposé un texte interdisant le démarchage téléphonique non consenti. Au cours des débats sur les trois lois qui ont été discutées depuis 2020, nous avons proposé, par voie d'amendement, le principe de l' *opt-in,* sans succès. Nous nous réjouissons que cette proposition dépasse désormais les clivages partisans.

C'est pour nous un combat emblématique de l'écologie du quotidien, populaire, concrète, tant les appels commerciaux intempestifs illustrent les méfaits de la société d'ultraconsommation qui fait de nous des clients permanents. Nous sommes cernés par les algorithmes, le pillage de nos données, submergés de sollicitations, envahis par la publicité, saturés d'injonctions à souscrire, acheter, consommer, partout, tout le temps ! Or, en république, tous les temps ne sont pas ceux de la consommation.

M. Emmanuel Maurel. Très bien !

M. Erwan Balanant. Nous sommes d'accord !

Mme Delphine Batho. Il y a le temps du repos, le temps familial, le temps du travail, le temps pour des activités non marchandes, le temps pour soi, le temps pour la citoyenneté.

M. Erwan Balanant. Voilà des valeurs démocrates !

Mme Delphine Batho. Rien ne peut justifier de laisser perdurer des stratégies commerciales basées sur l'intrusion dans la vie privée. La République doit garantir à chacune et à chacun le droit à la tranquillité. *(Applaudissements sur les bancs du groupe EcoS et sur quelques bancs des groupes LFI-NFP et GDR.)*

Elle doit tourner la page de ce que Jérôme Fourquet appelle le « stato-consumérisme », qui donne le primat à la surconsommation de l'inutile comme principal moteur de l'économie, avec pour corollaire l'importation de quantité de marchandises fabriquées au bout du monde, la baisse du pouvoir de vivre, la délocalisation des emplois et des industries, au détriment d'une économie de l'utile et de la proximité. Ce modèle épuisé détruit la planète, provoque la surchauffe écologique, n'assure pas les conditions d'une vie digne à toutes et à tous. Il ne nous rend pas heureux.

Le groupe Écologiste et social votera avec enthousiasme l'interdiction du démarchage téléphonique non consenti et espère que le débat sera aussi constructif qu'en commission. *(Applaudissements sur les bancs des groupes EcoS et GDR.)*

Mme la présidente. La discussion générale est close.

DISCUSSION DES ARTICLES

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

Article 1er

Mme la présidente. La parole est à Mme Marie Pochon.

Mme Marie Pochon. 01 62, 01 63, 02 70, 02 71, 03 77 : je pourrais citer beaucoup de ces numéros qui pourrissent la vie de tant de nos concitoyens – et de nous-mêmes – et leur font courir le risque d'être victimes d'arnaques ou d'abus de faiblesse.

Chez certains, cela provoque un changement d'habitudes : nombreux sont ceux qui, désormais, ne décrochent même plus lorsqu'un numéro inconnu s'affiche sur leur écran.

M. Erwan Balanant. Exactement !

Mme Marie Pochon. Mais lorsqu'ils s'adressent à des personnes âgées, isolées, vulnérables, ces appels s'apparentent à des tentatives d'abus de faiblesse et constituent des fautes graves de la part de ces entreprises vautours.

Si ce n'est pas la première fois que nous tentons de légiférer sur ce sujet, force est de constater que rien n'a fonctionné jusqu'à présent : Bloctel est sous-utilisé – 9 % seulement des Français sont inscrits sur la liste d'opposition – et de nombreux professionnels ne respectent pas l'interdiction de démarcher les inscrits. L'interdiction de démarchage dans le secteur de la rénovation énergétique n'est pas davantage observée. La Cnil rapporte les sollicitations incessantes de plaignants ayant fait connaître leur opposition à la prospection commerciale, mais ne peut appliquer de sanctions.

Je tiens donc à remercier le groupe Les Démocrates de s'appuyer sur la démarche entreprise le 27 janvier dernier par ma collègue Delphine Batho pour proposer ce texte permettant d'interdire ces appels non consentis : il apporte un peu de bien au quotidien.

Enfin, s'il convient de condamner ces méthodes, ayons conscience que les employés de ces centres d'appels sont victimes d'injonctions à la productivité et coincés dans un système destructeur mû par le dogme de la cadence infernale qu'il nous appartient de faire cesser. J'espère de tout cœur que cette fois-ci, nous réussirons ! *(Applaudissements sur les bancs du groupe EcoS. – Mme Valérie Rossi applaudit également.)*

Mme la présidente. Sur l'amendement no 9, je suis saisie par le groupe Écologiste et social d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme Lisette Pollet, pour soutenir l'amendement no 5.

Mme Lisette Pollet. Il est essentiel que la loi soit claire et simple afin de garantir son efficacité et sa compréhension par tous. C'est pourquoi il importe d'éviter les renvois superflus et redondants dans notre législation. En l'espèce, la mention dans la loi du règlement européen (UE) no 2016/679, dit RGPD, est inutile. En effet, ce règlement est d'application directe dans notre droit : il n'a pas besoin d'être rappelé ou transposé dans un texte national. Ce type de renvoi complique la lecture de nos lois et crée des incertitudes juridiques.

Il est cependant utile de réaffirmer dans notre droit interne certains principes fondamentaux du RGPD, notamment celui disposant que seules les données à caractère personnel nécessaires à l'exécution d'un contrat peuvent être traitées par l'opérateur dudit contrat. Cela exclut le traitement des données qui ne servent pas à l'exécution du contrat, mais aussi celui de celles qui auraient pu être nécessaires si un contrat avait été conclu lorsqu'il ne l'a pas été. Tel est donc l'objet de cet amendement.

Réaffirmer ce principe dans le texte de manière claire et explicite permettra de renforcer la protection des citoyens tout en préservant la simplicité de notre législation. *(Applaudissements sur les bancs du groupe RN.)*

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Vous proposez de ne pas faire référence au RGPD, donc de supprimer une référence au droit européen. Cela affaiblirait le texte.

M. Christophe Bex. Tout à fait !

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Si vous affirmez vouloir améliorer la clarté et la lisibilité du texte, vous n'apportez pas réellement de clarté, car en écartant le renvoi à l'article 7 du RGPD, vous n'encadrez pas assez strictement le dispositif et privez de clarté la définition du consentement. Votre amendement n'atteint pas l'objectif qu'il prétend servir. Avis défavorable.

(L'amendement no 5 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho, pour soutenir l'amendement no 9.

Mme Delphine Batho. Notre groupe a déposé seulement trois amendements sur ce texte : nous souhaitons que la discussion soit efficace, sachant que l'ordre du jour d'une journée d'initiative parlementaire est toujours chargé.

Le présent amendement vise à préciser que la DGCCRF dispose d'un accès direct aux données établissant le recueil du consentement. Il porte ainsi sur un aspect opérationnel. Nous avions déjà amélioré le texte en ce sens en commission.

Cet amendement est important à nos yeux pour que les services de l'État puissent combattre de manière efficace le démarchage téléphonique illégal.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Chère collègue du Poitou, en commission, vous l'avez rappelé, nous avons ajouté à l'article 1er un alinéa permettant à la DGCCRF de demander la preuve à un professionnel démarcheur qu'il a recueilli le consentement préalable du consommateur. La DGCCRF, dont nous avons rencontré les agents, n'a pas manifesté le souhait que l'ajout que vous demandez soit intégré. La version initiale selon laquelle les données déclarées lui sont rendues accessibles lui suffit pour lutter contre le démarchage abusif.

Cependant, je vous fais totalement confiance si vous pensez que votre amendement peut clarifier le dispositif et renforcer les pouvoirs de la DGCCRF. Je suis d'accord pour envoyer à ses agents le message que nous sommes collectivement favorables à ce renforcement. Même si je pense que cet amendement n'apporte pas grand-chose du point de vue juridique, je donne donc un avis favorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Madame Batho, je comprends votre argument : vous voulez donner à la DGCCRF les moyens d'accéder à un certain nombre de données. Cependant, pour avoir échangé avec ses services, je vous confirme que la DGCCRF dispose déjà de pouvoirs d'enquête lui permettant de demander aux professionnels qui seront contrôlés – et je vous assure qu'ils le seront – de justifier de l'existence des consentements. C'est bien de cela qu'il s'agit : l'objectif de cette proposition de loi est de faire en sorte que la personne appelée ait donné son consentement et que nous en ayons la preuve.

Vous demandez que les entreprises soient obligées de déclarer tous les consentements à l'administration. Comment stocker, conserver et traiter ces données ? Si, grâce à ses pouvoirs d'enquête, la DGCCRF peut demander les consentements, ce qui est prévu dans la rédaction actuelle de l'article, cela est suffisant. Je ne donne donc pas d'avis favorable à votre amendement : les pouvoirs d'enquête de la DGCCRF lui permettent de procéder aux contrôles souhaités et nécessaires.

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho. Je remercie M. le rapporteur d'avoir donné un avis favorable à l'amendement. Nous sommes dans un débat concret : nous ne voulons pas d'un processus lourd et fastidieux, qui augmentera les délais, dans lequel on devrait contacter telle ou telle entreprise pour lui demander d'apporter la preuve qu'elle a recueilli le consentement. Nous voulons un système simple qui permette à la DGCCRF de savoir rapidement, en deux ou trois clics, si le consentement a été donné. Aujourd'hui, nous avons une masse d'appels illégaux, dont certains liés à des tentatives d'arnaques ; demain, avec cette loi, tout cela risque de subsister ! Nous maintenons l'amendement et appelons nos collègues à le voter. *(M. Pierre Pribetich applaudit.)*

Mme la présidente. Je suis saisie de plusieurs demandes de scrutin public : sur l'amendement no 7, par le groupe Rassemblement national, et sur les amendements identiques nos 1 et 32 rectifié, par le groupe La France insoumise-Nouveau Front populaire.

Les scrutins sont annoncés dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme la ministre déléguée.

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Madame Batho, si j'entends vos observations et arguments, je vous alerte sur la complexité du dispositif qui serait mis à la charge des entreprises et sur la nature des éléments qu'il leur serait demandé de communiquer alors même que la DGCCRF peut en disposer. Elle utilise tous ses pouvoirs lorsque cela est nécessaire ; à ce stade, c'est tout à fait suffisant.

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement n° 9.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	113
Nombre de suffrages exprimés	113
Majorité absolue	57
Pour l'adoption	66
contre	47

(L'amendement n° 9 est adopté.)(Applaudissements sur les bancs des groupes SOC et EcoS. – M. Frédéric Petit applaudit également.)

Mme la présidente. La parole est à Mme Géraldine Grangier, pour soutenir l'amendement n° 7.

Mme Géraldine Grangier. En l'état, la proposition de loi assimile à du démarchage abusif toute mise en relation par un tiers, ce qui englobe le parrainage entre particuliers. Or ce procédé repose sur une recommandation volontaire et maîtrisée, ce qui diffère grandement des pratiques agressives des plateformes commerciales qui harcèlent les consommateurs.

Cet amendement vise donc à introduire une exception, strictement encadrée, pour les opérations de parrainage. Elle serait assortie de trois garanties essentielles exposées par la Cnil : le consommateur est immédiatement informé de l'identité de son parrain ; ses coordonnées ne sont utilisées qu'une seule fois, sans relance intempestive ; ses données ne sont conservées qu'avec son consentement explicite.

Il ne s'agit donc pas d'affaiblir la lutte contre le démarchage sauvage, mais bien d'éviter que la loi ne pénalise des pratiques commerciales légitimes, fondées sur la confiance et les recommandations personnelles. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe RN.)*

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. De façon générale, l'avis de la commission sur les amendements sera motivé par la volonté d'aboutir au texte le plus simple possible et de prévoir le moins d'exceptions possible, afin de garantir la plus grande lisibilité et d'éviter les trous dans la raquette…

M. Antoine Léaument. En effet, il est question de racket !

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. …qui nous empêcheraient d'atteindre l'objectif de 80 % d'appels filtrés.

Je comprends votre point de vue sur le parrainage. J'ai d'ailleurs évoqué le sujet avec les acteurs du secteur. Cependant, nous avons tranché le débat en commission de manière assez claire. Tout le monde semblait d'accord et je ne souhaite pas le rouvrir. Sur le fond, le fait que la proposition de loi englobe le parrainage ne me paraît pas obérer l'efficacité du dispositif. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Avec cet amendement, vous modifiez totalement l'esprit de la proposition de loi, qui vise à mettre fin aux appels non consentis. En effet, vous faites fi du consentement de la personne appelée : si l'on suit votre raisonnement, c'est le parrain qui, en quelque sorte, donne un consentement pour le compte d'autrui. Avis défavorable.

Mme la présidente. La parole est à Mme la présidente de la commission des affaires économiques.

Mme Aurélie Trouvé, *présidente de la commission des affaires économiques*. Nous avons déjà débattu en commission de cet amendement et des deux suivants qui, tous, affaiblissent la proposition de loi en la rendant lacunaire. Ils ouvrent des possibilités de contourner la loi et donc de pratiquer le démarchage téléphonique. C'est la raison pour laquelle la commission les a rejetés.

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement n° 7.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	120
Nombre de suffrages exprimés	119
Majorité absolue	60
Pour l'adoption	43
contre	76

(L'amendement n° 7 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Les amendements nos 45 et 44 de M. Ludovic Mendes sont défendus.

(Les amendements nos 45 et 44, repoussés par la commission et le gouvernement, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

Mme la présidente. Je suis saisie de deux amendements identiques, nos 1 et 32 rectifié.

La parole est à Mme Valérie Rossi, pour soutenir l'amendement n° 1.

Mme Valérie Rossi. Il vise à supprimer la précision relative aux sollicitations ayant un rapport avec le contrat en cours – autrement dit les offres connexes que j'ai évoquées lors de la discussion générale –, celles-ci ayant plutôt pour effet d'en étendre le champ.

En effet, une part substantielle du démarchage téléphonique porte sur ces offres connexes ou de remplacement, de sorte que leur autorisation limiterait la portée du texte.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol, pour soutenir l'amendement n° 32 rectifié.

Mme Nathalie Oziol. Il vise à supprimer ou, à défaut, à limiter l'exception client prévue par l'article, car ce sont bien les dispositions de ce type qui limitent la portée de la proposition de loi. Elles figuraient déjà dans les lois précédentes sur le sujet ; c'est d'ailleurs pourquoi le dispositif Bloctel reste inefficace.

Le dispositif prévu par cet article risque de rendre inapplicable le régime d' *opt-in* proposé, si bien que les consommateurs seront toujours exposés au démarchage téléphonique.

L'article prévoit en effet que l'interdiction de démarcher par voie téléphonique tout consommateur qui n'y aurait pas préalablement consenti n'est pas applicable « lorsque la sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours », y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits qui n'ont rien à voir avec ledit contrat.

Si nous voulons réellement interdire le démarchage, il faut supprimer ce type de disposition et se montrer cohérent et contraignant. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)* Quand on sait que 97 % des Françaises et des Français sont agacés par le démarchage téléphonique, il ne faut pas prévoir d'exception. *(Mêmes mouvements.)*

M. Antoine Léaument. Très bien !

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission sur ces amendements identiques ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Vous souhaitez supprimer une partie de l'alinéa 10 de l'article qui précise que l'exception client s'applique aux « services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ». Cette mention doit pourtant être conservée – nous en avons d'ailleurs débattu en commission –, car elle donne au contractant la possibilité de démarcher le consommateur, notamment lorsque dans le cadre d'un contrat en cours, il veut revenir vers lui pour lui proposer par exemple une solution plus avantageuse, moins coûteuse. Il faut laisser cette possibilité d'améliorer la situation contractuelle en cours – c'est le seul objectif de cette disposition. Or, en supprimant une partie de l'alinéa, vous l'éliminez.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Lorsqu'il existe déjà une relation entre un professionnel et son client, la situation n'est pas tout à fait la même. Or, si ces amendements étaient adoptés, les professionnels ne pourraient plus appeler un de leurs clients pour lui proposer une activité complémentaire ou une modification du contrat.

M. Antoine Léaument. Si !

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Nous sommes dans un cas de figure différent du démarchage du consommateur par un acteur qu'il ne connaît pas du tout, avec lequel il n'a aucune relation.

Par ailleurs, si un professionnel est en relation avec un client dans le cadre d'un contrat, il a intérêt à établir une relation de confiance avec celui-ci s'il souhaite que le contrat perdure. Il est alors important de garder un contact.

M. Antoine Léaument. On sait les appeler nous-mêmes !

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Enfin, je rappelle que l'article 4 prévoit que le consommateur peut mettre fin très rapidement à l'appel téléphonique. Avis défavorable.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol.

Mme Nathalie Oziol. Si l'on veut encadrer par la loi le démarchage téléphonique, c'est bien parce qu'on estime que cette pratique présente certains problèmes.

Vous affirmez qu'il existerait un démarchage bienfaisant, dans l'intérêt du client. Pourtant, cette pratique est l'illustration parfaite de la façon dont le marché s'immisce dans l'intimité des personnes en leur proposant des produits et des services dont elles n'ont pas besoin – sinon, pourquoi les entreprises y auraient-elles recours ? Elles cherchent précisément de nouveaux clients, de nouveaux contrats.

Avec le texte tel qu'il est rédigé, vous donnez la possibilité à des entreprises de démarcher des clients qui ont souscrit un contrat – parfois plusieurs années auparavant – pour leur proposer des produits et services qui peuvent être très éloignés de l'objet du contrat initial. Ce type de démarchage dépasse le cadre de ce qui a été consenti ou souhaité par le client. Si les législations précédentes se sont avérées inefficaces, c'est précisément à cause de dispositifs comme celui-ci. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)*

Mme la présidente. Sur l'amendement no 13, je suis saisie par le groupe Rassemblement national d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme Valérie Rossi.

Mme Valérie Rossi. Pour compléter mon intervention précédente, je souligne que l'autorisation d'un démarchage relatif aux services afférents ou complémentaires limite fortement la portée du texte. Le consommateur qui a souscrit un contrat classique peut en effet se voir proposer des offres diverses et variées, d'autant plus qu'en matière de téléphonie mobile, tout évolue très vite. Toutes les cinq minutes, on peut vous proposer de façon abusive un nouveau produit. Nous souhaitons lutter contre ce type de pratique.

Mme la présidente. Je mets aux voix les amendements identiques nos 1 et 32 rectifié.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	131
Nombre de suffrages exprimés	128
Majorité absolue	65
Pour l'adoption	41
contre	87

(Les amendements identiques nos 1 et 32 rectifié ne sont pas adoptés.)

Mme la présidente. La parole est à Mme Géraldine Grangier, pour soutenir l'amendement no 13.

Mme Géraldine Grangier. Nous souhaitons permettre aux commerçants locaux, proches des consommateurs, de continuer à les appeler. En aucun cas un parallèle ne peut être établi entre les appels ponctuels, rares, de ces commerçants et le harcèlement téléphonique que subissent les Français de la part des grandes plateformes de démarchage.

Certains commerçants ont besoin de ce lien téléphonique, surtout en milieu rural, pour entretenir une relation avec leurs clients, les prévenir de leur actualité ou s'assurer de leur satisfaction. Grâce à cet amendement, ils pourront toujours développer cette relation client nécessaire à leur entreprise.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je suis toujours sensible aux enjeux liés à la ruralité.

M. Erwan Balanant. C'est Lecamp de la ruralité !

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Cependant, comme je l'ai dit en commission, je suis défavorable à cet amendement qui ouvre d'immenses failles. Dans les grandes villes de France, comme Paris, Lyon et Marseille – trois villes qui sont dans l'actualité –, l'entreprise qui organise des appels de prospection est souvent située dans un périmètre géographique très proche du consommateur. Cette notion de périmètre n'est donc pas pertinente – nous en avons déjà beaucoup discuté.

En outre, le fait que soit proposée au cours de l'appel « une rencontre physique proche du lieu d'habitation de la personne démarchée » ne fournit aucune garantie concernant la nature de la démarche et son potentiel caractère abusif et commercial. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Votre amendement, qui ouvre la voie à de nombreuses exceptions, dénature l'esprit de la proposition de loi.

Par ailleurs, certains points juridiques mériteraient d'être précisés. Comment vérifier qu'une entreprise se situe dans un périmètre géographique proche ? Il convient de savoir ce que recouvre une telle notion : doit-on prendre en considération la maison mère ou les éventuelles filiales ?

Enfin, vous créez une distorsion de concurrence entre, d'un côté, les structures situées dans les grandes villes et autour desquelles vit une population importante, et de l'autre, celles qui se trouvent dans des territoires dont la densité est moindre. Avis défavorable.

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement n° 13.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	132
Nombre de suffrages exprimés	130
Majorité absolue	66
Pour l'adoption	44
contre	86

(L'amendement n° 13 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je suis saisie de deux amendements, nos 35 rectifié et 10, pouvant être soumis à une discussion commune.

La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement n° 35 rectifié.

M. Christophe Bex. Nous proposons d'encadrer strictement les jours et horaires ainsi que la fréquence des appels de démarchage téléphonique, y compris lorsque le consommateur y a consenti.

Il est incompréhensible que la commission ait supprimé le dispositif d'encadrement législatif proposé par le Sénat en considérant que cette question relevait du seul domaine réglementaire. Une telle mesure est pourtant cruciale, puisqu'elle assure l'effectivité de l'interdiction du démarchage non consenti et protège les salariés du secteur contre les abus.

Nous proposons d'interdire tout démarchage téléphonique les week-ends et les jours fériés et de les autoriser, en semaine, uniquement de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 17 heures, afin d'éviter une extension abusive de ces sollicitations. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)*

M. Antoine Léaument. Très bien !

M. Christophe Bex. S'agissant de la fréquence des appels, nous estimons qu'un même professionnel ne devrait pas pouvoir contacter un même consommateur plus de deux fois pendant une période minimale de quatre-vingt-dix jours. *(M. Antoine Léaument applaudit.)*

De plus, un professionnel devra immédiatement mettre fin à son appel si le consommateur s'y oppose et s'abstenir de le rappeler.

Ces mesures garantissent le droit à la tranquillité et à la déconnexion de nos concitoyens. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)* Il est temps de reprendre le contrôle face à cette immixtion constante du marché dans notre sphère intime. *(Mêmes mouvements.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho, pour soutenir l'amendement n° 10.

Mme Delphine Batho. La proposition de loi interdit le démarchage téléphonique non consenti. En conséquence, deux types d'appels demeurent légaux : ceux qui visent un démarchage commercial consenti et ceux qui sont liés à des contrats en cours.

Notre amendement tend à encadrer ces appels autorisés par des horaires plus stricts que ne le prévoit le décret en vigueur et à les interdire le samedi, le dimanche et les jours fériés. Nous conservons la mesure votée en commission qui permet à une personne qui le désire d'être appelée au moment de son choix en dehors des horaires fixés, pour peu que ce ne soit ni le week-end ni pendant les jours fériés.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Nous avons eu cette discussion en commission. L'idée était d'en rester au décret pris en application de la loi Naegelen du 24 juillet 2020 s'agissant des horaires, dans la mesure où la transformation essentielle qu'apportera le texte que nous examinons consiste à passer d'une logique d' *opt-out* à une logique d' *opt-in*. La loi requerra le consentement initial du consommateur. Ajouter à cette contrainte une restriction des horaires me semble excessif et j'y suis défavorable, tout comme la commission.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Vous souhaitez passer par la voie législative plutôt que par la voie réglementaire pour fixer les horaires autorisés pour le démarchage téléphonique. Je pense pour ma part qu'un décret suffit et que de tels dispositifs n'ont pas à être inscrits dans la loi.

M. Emmanuel Maurel. Si !

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Avis défavorable.

(Les amendements nos 35 rectifié et 10, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement n° 29.

M. Christophe Bex. Par cet amendement de repli, nous nous opposons à la possibilité pour un consommateur de solliciter un appel de prospection commerciale à la carte en dehors des jours et horaires réglementés.

Si un consommateur demande à une entreprise d'être appelé le dimanche à 15 heures, elle pourrait, aux termes de la proposition, satisfaire cette demande. C'est inacceptable. L'interdiction du démarchage non consenti n'a pas seulement vocation à protéger les consommateurs, mais aussi à améliorer les conditions de travail des téléprospecteurs et des télévendeurs. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LFI-NFP.)*

Ce secteur de l'économie est déjà marqué par des horaires hachés et atypiques, une forte pression pour atteindre les objectifs chiffrés et une surveillance constante. Accepter la mesure en question reviendrait à institutionnaliser la précarité en rendant les horaires encore plus imprévisibles et éclatés, au seul bénéfice des entreprises.

Cette disposition est d'autant plus problématique que les horaires et la fréquence des appels sont définis par décret, sans aucun encadrement législatif. Nous considérons qu'une question aussi cruciale ne peut être laissée au pouvoir réglementaire. C'est la loi qui doit y répondre, pour garantir une réelle protection des travailleurs et des consommateurs.

Le Sénat proposait justement de plafonner par la loi les horaires et la fréquence des appels, mais cette disposition a été supprimée en commission. Nous demandons son rétablissement. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LFI-NFP.)*

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Défavorable. J'ai défendu en commission la possibilité pour une entreprise de rappeler un consommateur à sa demande. Je pense aux gens qui travaillent toute la semaine ou la nuit : s'ils ont besoin d'être rappelés à un horaire donné, pour peu qu'il soit précisément spécifié – nous avons ajouté à l'article un alinéa à cet effet –, le fait pour une entreprise de répondre à ce besoin constitue une bonne pratique commerciale.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Par cet amendement, vous entendez protéger les téléprospecteurs et abordez une question qui relève du code du travail. Il est important de laisser au consommateur, auquel peuvent s'imposer des obligations professionnelles, la possibilité de demander à être joint en dehors des jours et horaires autorisés et indépendamment des fréquences prévues.

Je souligne qu'un amendement défendu par le rapporteur tend à imposer aux entreprises de prouver, le cas échéant, que le consommateur qu'elle a appelé en dérogeant aux contraintes réglementaires lui a bel et bien accordé son autorisation à cette fin.

Avis défavorable.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol.

Mme Nathalie Oziol. Il est contradictoire de vouloir, d'une part, protéger les consommateurs en encadrant les horaires de démarchage de telle sorte qu'on puisse les appeler en dehors de leur temps de travail et, d'autre part, permettre que des travailleurs, des démarcheurs, les appellent en dehors des horaires de travail.

Mon collègue Christophe Bex a mentionné le cas où un consommateur demanderait à être appelé le dimanche à 15 heures. Si l'on permet que cette demande soit satisfaite, on permet que certaines personnes travaillent le dimanche à 15 heures ! Ainsi, on ne protège plus personne : ni le consommateur ni le démarcheur ne disposent plus de leur temps de loisir et tous sont réduits à des relations de consommation, que l'on se voie proposer un service très souvent non souhaité ou que l'on soit dérangé à un moment qui est fréquemment celui du repos.

Pour que votre proposition soit efficace et cohérente, il faut qu'elle prévoie des encadrements tels que ceux que nous défendons. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)*

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Vous renversez les choses : le texte vise à instaurer une protection renforcée des consommateurs contre les abus. Nous recevons tous des appels pendant nos heures de travail et nous ne le souhaitons pas, car nous n'avons pas le temps de répondre. Certaines personnes aimeraient recevoir de tels appels lorsqu'elles ont du temps à y consacrer. Nous ne remettons pas en cause le décret ni le principe général qui le gouverne, mais nous ménageons la possibilité d'y déroger, en cas d'accord entre les deux parties concernées, au moment le plus tranquille ou le moins dérangeant pour le consommateur.

Mme Nathalie Oziol. Pensez-vous qu'être appelé à 23 heures n'est pas dérangeant ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Nous nous plaçons du point de vue du consommateur. Certaines entreprises font travailler leurs salariés le samedi ou le dimanche et certains salariés en sont satisfaits. Vous vous engagez dans une réflexion sur le droit du travail sans rapport avec la proposition, dont l'objet est de permettre au consommateur d'être appelé quand il veut et pas quand il ne s'y attend pas.

Mme Nathalie Oziol. Vive le démarchage le dimanche !

Mme la présidente. La parole est à Mme la ministre déléguée.

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Vous lancez un autre débat en stigmatisant le travail du dimanche. Mais heureusement que certaines personnes travaillent le dimanche ! C'est le cas dans le domaine de la santé…

Mme Nathalie Oziol. Nous ne parlons pas de la santé, mais du démarchage !

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. …ou dans celui de l'alimentation.

M. Christophe Blanchet. Et dans les domaines associatif et touristique !

M. Frédéric Petit. Oui, dans le domaine associatif !

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. En effet, c'est aussi le cas dans le secteur du tourisme, et c'est heureux ! Ne nous trompons pas de combat. Nous discutons aujourd'hui du démarchage téléphonique, et non du travail du dimanche.

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho. Il convient de lever des équivoques et des malentendus. L'alinéa en question ne prévoit pas que le consommateur choisit seul d'être appelé tel jour à telle heure

et que ce choix impose aux salariés de l'entreprise concernée de travailler à cet horaire. Il accorde seulement la possibilité au consommateur de demander à l'entreprise de le rappeler en dehors des horaires réglementairement fixés, à un moment compatible avec le calendrier de l'entreprise, ses règles de fonctionnement et le code du travail. L'entrée en vigueur de cette disposition ne fera pas peser sur les entreprises et les salariés une obligation d'adaptation aux desiderata du consommateur, suivant une logique de flexibilité généralisée.

M. Ian Boucard. Très bien !

(L'amendement no 29 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur, pour soutenir l'amendement no 16.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Il tend à obliger l'entreprise à fournir la preuve que le client qu'elle appelle a bien demandé à l'être à tel horaire précis. Cela répond à la question qui vient d'être soulevée.

(L'amendement no 16, accepté par le gouvernement, est adopté.)

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur, pour soutenir l'amendement no 18 rectifié.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Il s'agit d'un amendement de coordination qui tend à adapter le code de la consommation au régime que nous créons. Il oblige les entreprises à informer les consommateurs que leur consentement préalable est requis pour procéder à un démarchage téléphonique, tout comme elles ont l'obligation de leur faire part de l'existence de Bloctel.

(L'amendement no 18 rectifié, accepté par le gouvernement, est adopté.)

Mme la présidente. Sur les amendements nos 48 et 6, je suis saisie par le groupe Horizons & indépendants de demandes de scrutin public.

Les scrutins sont annoncés dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

Je suis saisie de deux amendements, nos 4 et 48, pouvant être soumis à une discussion commune.

L'amendement no 4 de M. Éric Ciotti est défendu.

La parole est à M. Thomas Lam, pour soutenir l'amendement no 48.

M. Thomas Lam. Il vise à rétablir la date d'entrée en vigueur du dispositif prévu au 11 août 2026, afin qu'elle corresponde à l'arrivée à échéance de la concession Bloctel. En effet, dans la mesure où le contrat passé avec le concessionnaire fait mention d'une date précise, s'il était mis fin à cette concession avant cette date, cela pourrait donner lieu à une contrepartie financière au bénéfice du concessionnaire. Par ailleurs, rétablir cette date d'entrée laisserait du temps supplémentaire aux entreprises pour s'adapter à la nouvelle loi, par la formation et le redéploiement de leurs équipes.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Nous avons déjà eu cette discussion avec le gouvernement et en commission, en particulier avec Mme Batho. Appliquer la loi avant l'échéance de la concession obligerait à verser 1 million d'euros au concessionnaire, une somme très faible au regard des huit ou neuf mois économisés pour les 97 % de Français qui attendent cette application. Dans la mesure où le contrat court de toute façon, il faudra payer son exécution quelques centaines de milliers d'euros, même si nous n'optons pas pour une sortie anticipée. Au vu de la faiblesse de l'écart qui sépare ces deux sommes, je suis défavorable à l'amendement no 48 : la tranquillité rapide du consommateur vaut le paiement de cette différence.

Mme Batho avait fait un effort en acceptant une entrée en vigueur au 1er janvier 2026 plutôt que dès cette année. Je demeure favorable à cette date, et par conséquent défavorable également à l'amendement no 4.

Mme la présidente. Sur l'article 1er, je suis saisie par le groupe Rassemblement national d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Ces deux amendements traitent de la date d'application du dispositif. Il faut prendre en compte toutes les considérations, c'est-à-dire à la fois aller vite et laisser aux entreprises du temps pour s'adapter.

Je suis défavorable à l'amendement déposé par le président du groupe UDR, qui prévoit de fixer la date au 1er septembre 2025, car ce serait trop tôt pour laisser aux entreprises le temps de s'adapter. Par ailleurs, cela entraînerait un coût de près de 2 millions d'euros pour l'État du fait de la résiliation anticipée du contrat de concession Bloctel qui en découlerait.

En revanche, je suis favorable à l'amendement no 48, et je remercie M. Lam de l'avoir déposé. C'est un juste compromis, parce qu'il laisse presque quinze mois aux entreprises pour se préparer, notamment réfléchir à la manière dont peuvent être réorganisés les emplois concernés, sans coût supplémentaire pour elles. Les uns et les autres, vous avez rappelé que les entreprises de démarchage téléphonique que votre commission a auditionnées ont fait part des répercussions économiques que pourrait entraîner ce texte. De plus, la date proposée du 11 août 2026 n'entraînera pas de coût pour l'État, puisque le contrat conclu avec la société Worldline prend fin le même jour, alors que la date du 1er janvier 2026 choisie par votre commission entraînerait, elle, un coût de 1 million d'euros. Je pense donc que c'est un bon arbitrage.

Mme la présidente. La parole est à M. Ian Boucard.

M. Ian Boucard. À ce stade, j'ai besoin de quelques précisions, car je constate qu'il y a une divergence entre M. le rapporteur et Mme la ministre. J'entends évidemment l'argument du besoin d'adaptation des entreprises, mais j'entends aussi beaucoup de nos concitoyens dire qu'ils n'en peuvent plus d'être appelés douze fois par jour – et moi non plus. Plus tôt le dispositif sera appliqué, mieux ce sera. Évidemment, ce ne sera pas demain matin, mais repousser encore son entrée en vigueur n'est pas une bonne chose et je rejoins à cet égard M. le rapporteur, dont l'argumentation me semble excellente. Quant à l'argument du coût que le choix de la date du 1er janvier 2026 entraînerait pour l'État… Faut-il rappeler que dans cet hémicycle, comme dans celui du Sénat et dans certains ministères, on dépense parfois 1 million d'euros pour des choses moins indispensables à nos concitoyens ?

Les consommateurs qui nous regardent ont envie qu'on avance le plus vite possible : ils en ont assez d'être embêtés matin, midi et soir, y compris le week-end !

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho. Nous ne sommes pas pour refaire en séance publique le débat qui a eu lieu en commission. Je rappelle que, pour notre part, nous souhaitions une date d'application la plus proche possible. L'amendement de nos collègues socialistes proposant la date du 1er janvier 2026 a été adopté, restons-en là. Huit mois de différence par rapport à la date initialement prévue du 11 août 2026, ce ne sera tout de même pas rien pour les gens, et singulièrement dans la vie de personnes âgées. Ne repoussons pas à plus tard ce qui devrait être fait dès aujourd'hui.

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je suis d'autant plus d'accord avec Mme Batho pour ne pas refaire le débat que nous avons eu en commission que j'en suis le vice-président… Vous citez le chiffre de 1 million d'euros que coûterait la résiliation, madame la ministre, mais si on fait courir le contrat huit mois de plus, soit jusqu'à l'échéance prévue, il faudra payer des mensualités supplémentaires.

Souvent, on vote des lois, et rien ne semble en sortir. Les gens attendent un an, deux ans, trois ans… Faisons au plus vite. Nous avons trouvé un compromis dans le cadre de discussions harmonieuses, dans une commission heureuse de trouver finalement une date – alors que nous n'étions pas tous d'accord au départ. Restons sur ce que la commission a décidé : je réitère mon avis défavorable aux deux amendements.

(L'amendement no 4 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement no 48.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	141
Nombre de suffrages exprimés	140
Majorité absolue	71
Pour l'adoption	47
contre	93

(L'amendement no 48 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je mets aux voix l'article 1er, tel qu'il a été amendé.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	139
Nombre de suffrages exprimés	139
Majorité absolue	70
Pour l'adoption	139
contre	0

(L'article 1er, amendé, est adopté.)(Applaudissements sur quelques bancs du groupe Dem.)

Après l'article 1er

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Plassard, pour soutenir l'amendement no 6 portant article additionnel après l'article 1er.

M. Christophe Plassard. Cet amendement me semble de bon sens, puisqu'il propose de tirer les conséquences de la proposition de loi sur la numérotation des téléphones. Aujourd'hui, nous recevons la plupart des appels sur notre portable. Ils sont donc visibles, et les numéros commencent par un indicatif régional – 01, 02, 03, etc. – ou par un indicatif de portable – 06 ou 07. Nous proposons que ces numéros ne soient plus utilisables pour le démarchage téléphonique dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la loi, ce qui laisserait le temps d'assurer la mise en place du dispositif et de déterminer le numéro de l'indicatif obligatoire pour le démarchage.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je comprends le motif de votre amendement et je connais votre bon sens légendaire, mais je suis contraint d'émettre un avis défavorable pour deux raisons.

Vous proposez un indicateur unique obligatoire pour toutes les pratiques de démarchage téléphonique, alors qu'il existe déjà des solutions en la matière : l'article L. 44 du code des postes et télécommunications électroniques oblige les utilisateurs d'automates d'appels à suivre les obligations prévues par le plan national de numérotation téléphonique, chacun peut le constater.

Surtout, la solution que vous proposez risque de définitivement tuer la pratique du démarchage, même quand elle est vertueuse – cas de l'exception client ou du consommateur qui a demandé explicitement à être rappelé.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Je comprends tout à fait votre intention, qui est louable, mais imposer à toutes les entreprises qui font du démarchage téléphonique de changer leur numéro de téléphone afin qu'elles aient toutes un indicatif commun et spécifique permettant de les identifier me paraît une contrainte disproportionnée. Je rappelle par ailleurs que la loi prévoit déjà que les appels automatisés font l'objet d'un dispositif particulier : un numéro spécial, qui permet de savoir de quel type d'appel il s'agit, s'affiche sur l'écran des consommateurs. L'avis est donc défavorable.

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Plassard.

M. Christophe Plassard. J'entends ces arguments, mais je pense que nous pouvons tous témoigner d'appels reçus commençant par 06 ou 07, voire par un indicatif régional, y compris d'ailleurs s'il s'agit d'un automate. La mesure censée nous protéger et que vous évoquez n'est pas opérationnelle aujourd'hui – ou pas appliquée.

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement no 6.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	140
Nombre de suffrages exprimés	135
Majorité absolue	68
Pour l'adoption	39
contre	96

(L'amendement nº 6 n'est pas adopté.)

Article 1er *bis*

Mme la présidente. La parole est à M. Stéphane Rambaud.

M. Stéphane Rambaud. L'encadrement du démarchage téléphonique répond à une préoccupation légitime : protéger les consommateurs contre les pratiques abusives de certaines plateformes. Toutefois, il est essentiel de ne pas pénaliser les entreprises de proximité. *(M. Jean-Pierre Vigier applaudit.)* Elles entretiennent avec leurs clients une relation fondée sur la confiance et le service. L'entreprise Argel, implantée dans ma circonscription, à La Garde, en est un exemple emblématique. Depuis soixante ans, elle livre des produits alimentaires et de première nécessité à 270 000 clients en France,…

M. Jean-Pierre Vigier. Très bien !

M. Stéphane Rambaud. …dont une majorité de seniors qui vivent en zone rurale et pour qui le téléphone est souvent le seul moyen de communication pratique. Son modèle économique reposant à 95 % sur la prospection téléphonique, l'interdiction du démarchage sans consentement préalable menacerait son activité et mettrait en péril 800 emplois en France, dont 70 dans ma circonscription ; elle priverait des milliers de clients d'un service essentiel. Loin des abus des grandes plateformes de démarchage agressif, Argel applique scrupuleusement la réglementation et ne saurait être assimilée à des opérateurs peu scrupuleux.

Je vous demande de bien réfléchir avant de remettre en cause cet article, car il est absolument indispensable. Il faut le voter tel qu'il est. Loin d'introduire une exception, il préserve une modalité essentielle pour la survie de ces entreprises. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe RN.)*

M. José Gonzalez. Il a raison !

Mme la présidente. La parole est à Mme Mélanie Thomin.

Mme Mélanie Thomin. Monsieur le rapporteur, vous avez expliqué tout à l'heure que nous étions globalement d'accord à 99 % sur ce texte, mais je crois que l'article 1er *bis* demeure sujet à débat. Au groupe Socialistes et apparentés, nous sommes en phase avec la défense d'un cadre législatif le plus rigoureux possible contre le démarchage téléphonique abusif. Néanmoins, un débat a eu lieu en commission des affaires économiques pour consacrer une exception alimentaire, et l'adoption d'un amendement présenté par le groupe Socialistes, mais aussi par les groupes EPR et DR, a introduit ce nouvel article. Ce n'est pas une question relevant de la surconsommation ou de l'inutile : il s'agit bien de défendre des solutions de service dans la vente alimentaire à domicile pour une clientèle vivant en zone rurale, composée notamment de seniors éloignés des centres urbains et victimes, il faut le dire, de la fracture numérique.

En tant que parlementaire du Finistère, je défends aussi des centaines d'emplois dans mon département, basés dans des communes rurales, dont celle de Plouédern. Argel représente 800 emplois, dont 300 emplois d'opérateurs locaux mais aussi 300 livreurs. Les entreprises de ce type ne sont pas des plateformes offshore. Je tiens à dire que cet article est évidemment défendu par des représentants syndicaux comme la CFDT Agri-Agro ou encore la CGT-Agroalimentaire dans le département du Finistère.

Monsieur le rapporteur, vous avez obtenu un compromis validé en commission des affaires économiques, et y revenir aujourd'hui en restreignant l'exception alimentaire aux seuls produits surgelés ne serait pas acceptable au vu des débats que nous avons déjà eus. Vous avez eu raison de dire qu'il ne fallait pas les refaire dans l'hémicycle. Je vois dans les amendements de suppression qui vont être défendus et dans votre amendement restrictif une mise en péril des emplois dans les zones rurales. *(Mmes Marina Ferrari et Valérie Rossi et M. Jean-Pierre Vigier applaudissent.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Jean-Pierre Vigier.

M. Jean-Pierre Vigier. Interdire le démarchage téléphonique frauduleux qui harcèle nos concitoyens et usurpe l'identité de l'État pour les arnaquer, oui, mille fois oui ! Attention toutefois : certaines entreprises jouent un rôle essentiel dans les territoires ruraux en assurant la vente de produits alimentaires – principalement des surgelés – aux clients qui ne peuvent pas se déplacer, comme les personnes âgées, et dans les zones privées de commerces de proximité.

Ces entreprises travaillent dans le respect du cadre législatif et réglementaire et sont les premières à souhaiter la disparition des escroqueries qui ternissent la réputation de leur activité. Elles ne se livrent pas au démarchage téléphonique abusif que la proposition de loi vise à combattre. C'est pourquoi nous avons proposé en commission une « exception alimentaire », désormais inscrite à l'article 1er *bis*, c'est-à-dire une exception à l'interdiction du démarchage pour le secteur alimentaire.

Monsieur le rapporteur, le sursis de dix-huit mois avant l'interdiction que vous proposez par amendement n'est pas une solution mais une condamnation. Ces entreprises ne pourront pas s'adapter ; elles disparaîtront, tout comme les emplois de leurs salariés et les services qu'elles rendent.

Ne nous trompons pas de combat ! Notre cible, ce sont les appels frauduleux qui font sonner nos téléphones dix fois par jour avec toujours la même voix automatisée prétendant nous faire bénéficier d'aides de l'État inexistantes, non les entreprises qui permettent à nos aînés et aux habitants des territoires isolés d'accéder à des produits alimentaires de qualité, grâce à un service de livraison à domicile. Supprimer l'exception prévue par cet article reviendrait à priver des milliers de Français d'un service indispensable. Je vous invite à maintenir cet article et à soutenir mon amendement visant à limiter le bénéfice de l'exception alimentaire aux seuls acteurs de la livraison à domicile. *(Applaudissements sur les bancs des groupes EPR et HOR ainsi que sur certains bancs du groupe Dem et sur quelques bancs des groupes RN et UDR.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Graziella Melchior.

Mme Graziella Melchior. Je joins ma voix à celles de nos collègues qui viennent de s'exprimer. Quel député se manifesterait si je demandais qui a déjà reçu un appel d'un vendeur de surgelés ou d'une entreprise proposant des produits alimentaires ? En revanche, en réponse à la même question concernant une formation financée par le compte personnel de formation, de l'énergie, des panneaux photovoltaïques ou de l'isolation, beaucoup de mains se lèveraient.

Il ne faut pas mettre sur le même plan les appels intempestifs de sociétés dont on ne sait même pas si elles existent vraiment et ceux émanant d'entreprises, ancrées dans le territoire depuis des années, qui apportent un réel service aux personnes en milieu rural. Dans les zones rurales, les habitants n'ont pas d'épicerie à côté de chez eux et peuvent avoir du mal à se déplacer.

Le service rendu par ces entreprises pourrait même être qualifié de social, puisque la commande prise par téléphone est suivie d'une livraison à domicile, donc d'un contact entre un livreur et le client âgé ou isolé. Il faut le souligner car, si j'ai rencontré des citoyens excédés par le démarchage intempestif, j'en ai aussi entendu – notamment des personnes âgées – se plaindre de ne plus voir personne, de manquer de contacts humains, de services et d'interactions avec la société. Les livraisons créent un lien avec des personnes qui, sans elles, seraient isolées. Il importe donc de respecter le modèle économique de ces entreprises ; elles ont besoin de plus de dix-huit mois pour en changer. *(Applaudissements sur certains bancs du groupe EPR. – M. Jean-Pierre Vigier applaudit également.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Naegelen.

M. Christophe Naegelen. C'est sans doute parce que le démarchage téléphonique est un sujet très complexe qu'il a suscité plusieurs textes de loi au cours des dernières années. S'en tenir à des généralités revient à se déconnecter des réalités. Les exemples rapportés du terrain de leur circonscription par plusieurs de nos collègues incitent à sacraliser la livraison à domicile de produits alimentaires. Cette activité protège les intérêts des agriculteurs et est utile à une population rurale qui peut souffrir de la fracture numérique…

M. Jean-Pierre Vigier. Absolument !

M. Christophe Naegelen. …et qui n'a pas accès aux services qui existent en ville.

Il importe donc de permettre le démarchage pour la livraison de produits agroalimentaires, dans le cadre strict qui sera fixé par la loi. Plusieurs de nos collègues ont évoqué l'entreprise Argel. Pour ma part, je peux citer la Maison Thiriet, qui a construit son modèle économique depuis des dizaines d'années sans jamais embêter les clients qu'elle contacte. Au contraire, il s'agit d'un service demandé par la population. Écoutons-la et ne confondons pas le démarchage et les automates d'appels avec un service rendu ! *(Applaudissements sur les bancs des groupes LIOT et DR.)*

Mme la présidente. Nous en venons à trois amendements identiques, nos 8, 20 et 40, tendant à supprimer l'article 1er *bis.*

Sur ces trois amendements identiques, je suis saisie de demandes de scrutin public par les groupes La France insoumise-Nouveau Front populaire, Rassemblement national et Socialistes et apparentés.

Je suis saisie en outre, sur l'amendement no 19 rectifié, de demandes de scrutin public par les groupes Rassemblement national et Socialistes et apparentés.

Les scrutins sont annoncés dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme Delphine Batho, pour soutenir l'amendement no 8.

Mme Delphine Batho. Dans l'article 1er *bis,* où donc les mots « rural », « proximité » ou « petite entreprise » sont-ils écrits ? Nulle part !

Mme Nathalie Oziol. Très juste !

Mme Delphine Batho. Cet article prévoit une dérogation générale, pour les denrées alimentaires et pour l'alimentation des animaux de compagnie, à l'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement. Autrement dit, ces dispositions concernent toute la grande distribution, Amazon compris, qui vend des denrées alimentaires et des croquettes pour chats – et je n'en fais pas la promotion. Sous couvert d'une préoccupation légitime, le texte tel qu'il est rédigé ouvre une brèche très large dans le dispositif que nous mettons en place.

Mme Liliana Tanguy. Mais non !

Mme Delphine Batho. C'est la raison pour laquelle nous proposons de supprimer cet article.

Par ailleurs, il est faux que la proposition de loi mettrait en péril l'activité des entreprises qui ont été citées. Il a été dit que l'une d'elles avait 270 000 clients. Elle a jusqu'à janvier 2026 pour les contacter et obtenir leur consentement à la poursuite de la relation commerciale et au démarchage téléphonique. *(M. Hendrik Davi applaudit.)*

M. Emeric Salmon. C'est complètement délirant ! Vous ne connaissez rien à l'économie !

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement no 20.

M. Christophe Bex. La ruralité et les personnes âgées ont toujours bon dos ! C'est un prétexte pour proposer des reculs.

Par cet amendement, nous nous opposons à l'affaiblissement du principe d'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement préalable – interdiction qui est l'objet même de la proposition de loi. Le passage à un régime, dit d' *opt-in,* basé sur un consentement préalable univoque et révocable du consommateur est une avancée que nous saluons. Multiplier les exceptions à cette interdiction reviendrait à la rendre inopérante. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LFI-NFP.)*

La loi prévoit déjà des dérogations, notamment pour la presse et les contrats en cours. Or nous voyons ici apparaître une nouvelle exception, pour la fourniture de denrées alimentaires et de produits pour animaux de compagnie, qui pourrait bénéficier, comme cela a été dit, à toutes les entreprises de ces secteurs, quelle que soit leur taille. C'est un recul inacceptable. *(Mêmes mouvements.)*

Le démarchage téléphonique est intrusif, non sollicité et massivement rejeté par nos concitoyens. Rappelons que ce mode de prospection est un fléau aussi pour les travailleurs du secteur : conditions de travail pénibles, salaire bas, pression constante et échanges souvent hostiles avec des consommateurs excédés. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LFI-NFP. – M. Hendrik Davi applaudit également.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Louise Morel, pour soutenir l'amendement no 40.

Mme Louise Morel. L'objectif de la proposition de loi est le basculement vers un système d' *opt-in,* avec un recueil permanent du consentement, pour tous les produits que l'on souhaite acheter. Il faudra avoir dit oui pour être appelé.

Or l'article 1er *bis* dans sa version actuelle fragiliserait le texte. Il dispose que les consommateurs pourront être démarchés par téléphone sans avoir donné leur consentement s'il s'agit de leur vendre des produits surgelés livrés à domicile. Voilà ce que le texte rendra possible si nous n'adoptons pas ces amendements de suppression.

L'article 1er *bis* procède de la volonté d'une entreprise, qui a fait un lobbying intense auprès de tous les groupes de l'Assemblée et qui demande une exception à la loi de la République pour ses produits. Dans d'autres pays européens où le système d' *opt-in* existe, comme l'Allemagne, les surgelés continuent à être livrés au domicile des consommateurs. Basculer dans un tel système n'empêche donc pas de recevoir les produits que l'on souhaite chez soi. *(Applaudissements sur quelques bancs des groupes LFI-NFP et EcoS.)* La seule différence est qu'on demandera aux citoyens de donner expressément leur consentement. Il me semble que c'est ce qui est attendu.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission sur ces amendements de suppression ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je vais prendre un peu de temps pour l'expliquer car je vois bien que ce sujet nous divise – sans doute sommes-nous dans le pourcentage de désaccord dont a parlé Mme Thomin.

D'un côté, il y a ceux qui, par leurs amendements de suppression, défendent une loi applicable le plus aisément possible, la plus égalitaire possible entre les secteurs, avec le moins d'exceptions possible, avec le moins possible d'ouvertures dans lesquelles pourraient s'engouffrer des acteurs qui ne seraient que partiellement alimentaires. Je suis le premier à comprendre cette position, dont j'ai parlé hier avec le sénateur Pierre-Jean Verzelen. En effet, l'immensité du problème du démarchage donne envie d'être prudent sur les exceptions.

De l'autre côté, on met en avant la ruralité, avec la volonté de protéger un service utile aux personnes âgées, la livraison à domicile. En tant qu'ancien maire d'une commune rurale de 2 000 habitants, où mes voisins de 94 et 95 ans se font livrer des produits par la société Argel – elle a été citée et j'ai parlé avec son PDG pendant quarante-cinq minutes hier après-midi –, je peux entendre cette préoccupation. Néanmoins, je vais raconter en contre-pied une anecdote familiale. Il y a quinze ans, une de mes grands-mères a été livrée d'une palette entière de biscuits, que la famille a dû payer. Cela arrive donc aussi parfois dans l'alimentaire.

Ainsi, vous ne serez pas étonné que le député profondément démocrate que je suis ait essayé de trouver une voie centrale. Je propose de laisser aux entreprises de livraison de surgelés le temps de se retourner, avec un régime d'exception d'une durée de dix-huit mois qui leur serait réservé. À l'issue de cette période d'un an et demi à compter de la promulgation de la loi, on aurait donc le régime unifié et sécurisé que demandent Mme Batho, Mme Morel et M. Bex. Mais, dans l'immédiat, on laisserait aux entreprises le temps d'adapter leur modèle commercial. Il leur reste les courriers, le démarchage physique, la publicité à la radio ou à la télévision et le publipostage pour appeler le consommateur à venir vers elles afin de déclarer son consentement, conformément au présent texte de loi.

On ne laisserait donc pas ces entreprises sans solution, même si je sais que certaines ont essayé de vous persuader du contraire. Pour ma part, je le répète, j'ai parlé avec leurs dirigeants. J'ai travaillé dans le privé et je sais qu'en général, une entreprise sait s'adapter quand les règles changent. Ces dirigeants m'ont dit qu'une période de dix-huit mois serait trop courte. Mais le temps que la loi entre en application, ils ont plutôt deux ans à deux ans et demi devant eux. Ils m'ont demandé cinq ans tout en me disant que quatre pourraient suffire.

Même si j'ai bien entendu la remarque de mon cher ami Jean-Pierre Vigier, je pense que ma proposition constitue un juste milieu. Encore une fois, dix-huit mois plus le temps qui nous sépare de la promulgation de la loi, cela fera deux ans à deux ans et demi, un délai raisonnable pour qu'une entreprise puisse s'adapter. Quant à ceux qui soutiennent les amendements de suppression, je leur dis que nous visons le même objectif. Certes, ce pourcentage de désaccord est crispant, mais je vous appelle tous à choisir la voie médiane que je propose et à tendre ainsi vers l'unanimité Je donne donc un avis défavorable aux trois amendements de suppression, en espérant que vous voterez pour mon amendement de réécriture no 19 rectifié, que nous examinerons juste après.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Ces trois amendements de suppression visent à conserver l'esprit de la proposition de loi – on doit préalablement recueillir le consentement avant d'appeler. L'article 1er *bis* introduisant une exception, il ouvre effectivement une brèche. Je peux donc comprendre votre résistance par rapport au dispositif adopté en commission.

Mais essayons d'évaluer l'impact des dispositions et agissons avec discernement. Certaines exceptions sont importantes pour nos territoires, comme l'ont notamment souligné MM. Naegelen et Vigier. Les services concernés répondent en effet à des besoins : certains de nos concitoyens ont besoin de se faire livrer des denrées alimentaires à domicile.

Vous avez raison, madame Batho, l'article ne vise pas spécifiquement la ruralité ou la proximité, mais que se passe-t-il dans la vraie vie ? Ces acteurs qui livrent des produits alimentaires à domicile sont des acteurs de proximité, importants dans les zones rurales.

Monsieur Bex, vous vous inquiétez d'une multiplication des exceptions mais ce n'est pas le cas : le dispositif est ciblé sur des produits qui rendent un véritable service. Il prend en compte à la fois le modèle économique existant et l'importance de ce service de livraison pour certaines personnes, satisfaites d'en disposer au sein de nos territoires, ces entreprises mettant d'ailleurs parfois en valeur des produits locaux.

L'amendement no 19 rectifié du rapporteur, qui suit, me semble constituer une voie intermédiaire : elle préserve le dispositif de l'article 1er tout en prévoyant une exception temporaire de dix-huit mois pour les produits surgelés, afin de répondre aux enjeux dont nous venons de débattre. Cela laissera le temps aux entreprises de se coordonner et de s'organiser.

J'émets donc un avis défavorable sur les trois amendements de suppression.

Mme la présidente. De nombreux collègues demandent la parole. Je propose que chaque groupe puisse s'exprimer, à raison d'un orateur par groupe, car il s'agit d'une disposition importante de la proposition de loi. Je vous invite malgré tout à la concision, car il s'agit d'une journée de niche parlementaire, et nous mesurons toutes et tous l'importance de ces journées.

La parole est à Mme Géraldine Bannier.

Mme Géraldine Bannier. Je m'exprime à titre personnel. Ayant continuellement vécu en milieu rural, j'ai toujours connu ces camions qui viennent à domicile, pour vendre des surgelés, mais aussi des vêtements ou des articles de bricolage. Cela fait partie de notre mode de vie à la campagne, et nous apprécions ces services.

Si nous n'autorisons pas ces entreprises à recueillir le consentement par téléphone, que va-t-il se passer ? Certains feront du forcing à domicile, sans consentement, et ce sera beaucoup plus intrusif !

C'est pourquoi j'abonde dans le sens du rapporteur : je suis défavorable à ces amendements de suppression. *(Applaudissements sur quelques bancs des groupes Dem, EPR et DR.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Naegelen.

M. Christophe Naegelen. Le groupe Libertés, indépendants, outre-mer et territoires votera contre ces amendements de suppression. Faire croire que notre position et nos amendements résulteraient de pressions exercées par certains lobbys est non seulement dégradant envers les collègues, mais souligne surtout votre méconnaissance des réalités du terrain ! *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe SOC.)*

Mon amendement no 15, que nous examinerons ultérieurement, répond aux inquiétudes de Mme Batho concernant Amazon. Il vise à restreindre le dispositif aux livraisons à domicile.

Mme Delphine Batho. Mais Amazon livre à domicile !

M. Christophe Naegelen. Dans le cas des livraisons à domicile, le lien humain entre l'entreprise et ses clients est prouvé. Il faut penser à ceux qui ne peuvent pas se déplacer, du fait de leur âge ou d'un handicap, et à ceux qui n'ont pas accès au numérique.

Mme la présidente. La parole est à M. Emeric Salmon.

M. Emeric Salmon. Je ne reviens pas sur l'argument de la ruralité – je souscris à vos propos, madame la ministre.

Je conteste en revanche un des arguments de Mme Batho, qui a repris un chiffre fourni par mon collègue Stéphane Rambaud : 270 000 clients à appeler en neuf mois, cela fait 30 000 appels par mois, soit environ 1 500 appels par jour si l'on compte vingt jours ouvrés dans un mois – comme mes collègues de La France insoumise, je ne souhaite pas faire travailler les gens le samedi et le dimanche.

M. Pierre Pribetich. Collusion ! *(Sourires.)*

M. Emeric Salmon. Il s'agirait de cadences infernales dignes des centres d'appels ! Les entreprises n'y arriveront pas en neuf mois, ni même en dix-huit mois. Par dogmatisme, vous mettez en difficulté ces acteurs. En voulant tout interdire, vous oubliez de vous occuper de l'emploi – une des priorités de nos concitoyens et de nos entreprises. Il faut pourtant y penser. C'est pourquoi nous voterons contre ces amendements de suppression. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe RN.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Mélanie Thomin.

Mme Mélanie Thomin. Quel est l'objectif de nos prises de parole ? Il s'agit de vous faire prendre conscience de la réalité sociale et économique de nos territoires. Leur modèle économique ne rentre pas dans les cases de cette proposition de loi.

Pourquoi consacrer une exception alimentaire à l'article 1er *bis* ? Pour protéger l'emploi local dans nos territoires. Nous souhaitons néanmoins, par l'amendement no 47, circonscrire cette exception alimentaire à la vente ou livraison à domicile.

Le débat se focalise sur le surgelé, mais cette exception doit concerner tout type de produits alimentaires. Le groupe Socialistes et apparentés y est très attaché, notamment ma collègue Valérie Rossi pour les zones de haute montagne, où les camions de livraison représentent un véritable service de proximité.

Des centaines de salariés nous regardent et sont inquiets car, si nous adoptions la proposition de loi en supprimant l'article 1er *bis*, cela aurait des conséquences sur l'emploi dans nos territoires. Ces salariés ont conscience qu'en si peu de temps, même en tenant compte du temps qui nous sépare de la promulgation du texte, il sera impossible de transformer ou d'adapter le modèle économique de leur entreprise.

Monsieur Lecamp, dans votre rapport, vous reconnaissez l'importance de la vente à domicile alimentaire pour les populations les plus âgées et les plus vulnérables dans les zones rurales.

Dans un contexte de crise industrielle, et après le vote du projet de loi d'orientation pour la souveraineté en matière agricole, il importe de se poser les bonnes questions si nous prétendons défendre l'emploi dans les territoires ruraux. *(Mme Marina Ferrari applaudit.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho. Je regrette que vous ne prêtiez pas davantage attention au contenu de l'article. Vous prenez un exemple légitime, mais c'est un cheval de Troie ! Même si vous précisez qu'on ne vise que la livraison à domicile, Amazon, comme toute la grande distribution, livre à domicile. *(M. Emeric Salmon s'exclame.)* Vous pourrez restreindre aux surgelés, c'est pareil. *(Exclamations sur quelques bancs du groupe Dem.)*

Créer une exception pour le secteur agroalimentaire n'est pas la solution, car les acteurs qui s'en empareront ne sont pas du tout ceux que les collègues défendent.

Je comprends parfaitement vos arguments – je suis élue d'un territoire rural – mais lisez ce qui est écrit. Cette disposition va profiter, j'y insiste, à des intérêts qui n'ont rien à voir avec ceux que vous défendez. C'est pourquoi nous proposons de la supprimer.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol.

Mme Nathalie Oziol. Que prévoit l'article 1er *bis* ? Il s'agit d'exclure le démarchage en vue de la fourniture de denrées alimentaires et de produits destinés à l'alimentation des animaux de compagnie de l'interdiction de démarchage téléphonique sans consentement préalable.

Quelques députés du groupe RN. Oui, parfaitement !

Mme Nathalie Oziol. Du bloc central jusqu'au Rassemblement national, vous prétendez défendre des services de proximité, les commerces et la ruralité.

M. Charles Sitzenstuhl. Les Socialistes aussi !

Mme Nathalie Oziol. Mais ce n'est pas votre boulangerie qui va faire du démarchage téléphonique ! Ce sont ceux qui peuvent se payer ce type de services : les grandes entreprises et la grande distribution. *(Exclamations sur les bancs du groupe RN et sur quelques bancs du groupe Dem.)*

M. Emeric Salmon. Mais elle ne le fait pas !

Mme Nathalie Oziol. Vous protégez donc le marché et le système capitaliste ! *(Exclamations sur les bancs des groupes RN et UDR.)* Vous prétendez défendre l'intérêt des personnes âgées, mais elles seront victimes de ce type de démarchage. Bravo les hypocrites ! Il faut supprimer cet article, précisément dans l'intérêt des territoires ruraux et des personnes âgées.

M. Jean-Pierre Vigier. N'importe quoi !

Mme Nathalie Oziol. Les services et commerces de proximité subissent la concurrence déloyale de la grande distribution, que vous défendez et légitimez en légiférant. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe LFI-NFP.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Jean-Pierre Vigier.

M. Jean-Pierre Vigier. Ces propos sont lunaires. Ceux d'entre nous qui sont issus de milieux ruraux connaissent tous des grands-parents ou des tantes qui feuillettent les catalogues, passent commande et attendent avec impatience le camion qui va les livrer le lendemain. *(Exclamations sur les bancs des groupes LFI-NFP.)*

M. Hendrik Davi. S'ils passent la commande, il n'y a pas de problème !

M. Jean-Pierre Vigier. C'est aussi cela l'aménagement du territoire, et c'est un véritable service, de qualité.

M. Ian Boucard. Il a raison !

M. Jean-Pierre Vigier. Vous parlez d'appels abusifs, mais en avez-vous constaté pour les produits alimentaires ? Non. Votons contre ces amendements : ils risquent de mettre à mort un service de qualité et de proximité en milieu rural, qu'il faut défendre. *(Applaudissements sur les bancs des groupes DR, RN, HOR et UDR.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Graziella Melchior.

Mme Graziella Melchior. Madame Batho, vous vous inquiétez qu'Amazon ou la grande distribution se saisissent de cette disposition mais, si ce modèle était rentable, ils l'auraient utilisé depuis longtemps ! Ce n'est pas intéressant pour eux, eu égard à l'étendue de leur activité.

M. Emeric Salmon. Eh oui, ils ne le font pas !

Mme Delphine Batho. Lisez le texte !

M. Emeric Salmon. Ils n'en ont pas besoin !

Mme Graziella Melchior. Vous parlez de 270 000 clients, mais ils ne sont pas concernés car ils ont déjà signé un contrat commercial – on ne parle plus de démarchage dans ce cas.

Mme Delphine Batho. Là, il y a un contrat en cours !

Mme Graziella Melchior. Le démarchage intervient au renouvellement du contrat ou lors de la recherche de nouveaux clients – certains clients âgés décèdent ou partent en Ehpad, et il faut alors renouveler la clientèle en faisant du démarchage téléphonique.

M. Emeric Salmon. Ils sont pour la décroissance !

Mme Graziella Melchior. Les clients dont nous parlons ont des difficultés avec internet, et je serai d'ailleurs curieuse de savoir comment vous ferez fonctionner l' *opt-in* en milieu rural !

Madame Morel, selon vous, écouter les entreprises de nos territoires, qui emploient des centaines de personnes, ce serait céder à du lobbying.

M. Emmanuel Mandon. Oui, ça s'appelle du lobbying !

Mme Graziella Melchior. Je me demande si nous vivons dans le même monde. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe EPR.)*

Mme la présidente. Je mets aux voix les amendements identiques nos 8, 20 et 40.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	170
Nombre de suffrages exprimés	167
Majorité absolue	84
Pour l'adoption	43
contre	124

(Les amendements identiques nos 8, 20 et 40 ne sont pas adoptés.)(Mme Graziella Melchior applaudit.)

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur, pour soutenir l'amendement no 19 rectifié.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je serai bref car j'ai déjà tout dit. *(M. Charles Sitzenstuhl applaudit.)* Vous connaissez ma position, et je m'y tiendrai. Je vous ai dit que j'étais démocrate, et je continue à l'être : le débat doit être tranché par le vote, selon la volonté majoritaire dans cet hémicycle.

M. Erwan Balanant. Très bien !

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Les différentes positions ont été exposées. Je vous propose un chemin intermédiaire : je n'irai pas jusqu'à dire qu'il ménage la chèvre et le chou, mais il prévoit un temps d'adaptation pour les entreprises tout en tendant à supprimer *in fine* toutes les exceptions. J'espère que vous adopterez cet amendement, ce qui ferait tomber les autres amendements à l'article 1er *bis*. *(« Bravo ! », « Très bien ! », « Excellent ! » sur les bancs du groupe Dem.)*

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Je donne un avis favorable à cet amendement qui ouvre une voie de passage en prévoyant une période d'adaptation de dix-huit mois pour les entreprises, tout en encadrant l'exception. Il correspond à l'esprit de la proposition de loi : l'obligation de recueillir un consentement clair.

Mme la présidente. Plusieurs collègues demandent la parole. Dans la mesure où nous venons de débattre de ce même sujet et où chaque groupe a déjà eu la possibilité de s'exprimer, je donnerai la parole à un orateur favorable à l'amendement et à un orateur opposé à celui-ci. *(« Très bien ! » sur les bancs du groupe Dem.)*

La parole est à M. Erwan Balanant.

M. Erwan Balanant. Les amendements de suppression comme la rédaction de l'article soulevaient de véritables difficultés. Mme Batho l'a dit : Amazon pourrait s'engouffrer dans la brèche de l'exception alimentaire. Cependant, beaucoup l'ont souligné, l'existence d'entreprises qui offrent un service de proximité et font vivre les territoires est aussi un argument important. Je tiens à saluer le travail du rapporteur, qui suit un chemin de crête : le texte gardera toute sa force, mais les entreprises auront le temps de s'organiser – deux ans et demi paraissent largement suffisants –, ce qui permettra de sauvegarder des emplois, notamment en Bretagne, en particulier dans le Finistère.

Mme la présidente. La parole est à Mme Géraldine Grangier.

Mme Géraldine Grangier. Nous sommes d'accord avec l'idée qu'il faut laisser du temps aux petites entreprises pour s'adapter à l' *opt-in*. Monsieur le rapporteur, vous expliquez avoir eu au téléphone le président-directeur général d'une entreprise qui emploie plus de 800 personnes. Or celui-ci vous a demandé davantage de temps – dix-huit mois, c'est trop court pour que son entreprise se convertisse à l' *opt-in*. Je relaie sa demande : il faut revoir cette durée. Évidemment, le temps que le décret soit publié, on parle plutôt d'une durée de deux ans et demi.

M. Laurent Croizier. Et alors, ça ne suffit pas ?

Mme Géraldine Grangier. Mais cela reste trop court pour les petites entreprises rurales et locales. *(Applaudissements sur les bancs du groupe RN et sur quelques bancs du groupe UDR.)*

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement no 19 rectifié.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	166
Nombre de suffrages exprimés	149
Majorité absolue	75
Pour l'adoption	42
contre	107

(L'amendement no 19 rectifié n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Nous en venons à quatre amendements, nos 47, 14, 15 et 46, pouvant être soumis à une discussion commune.

Les amendements nos 14, 15 et 46 sont identiques.

Sur l'amendement no 47, je suis saisie par le groupe Socialistes et apparentés d'une demande de scrutin public.

Sur les amendements identiques nos 14, 15 et 46, je suis saisie de demandes de scrutin public, par les groupes Rassemblement national, Droite républicaine et Horizons & indépendants.

Les scrutins sont annoncés dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme Mélanie Thomin, pour soutenir l'amendement no 47.

Mme Mélanie Thomin. Monsieur le rapporteur, madame la ministre, vous avez raison de dire qu'il ne faut pas perdre de temps. Je me réjouis que l'amendement précédent n'ait pas été adopté, car le vrai enjeu, c'est de circonscrire l'exception alimentaire à la vente à domicile. Il s'agit de garantir l'accès des personnes âgées à des services de vente à domicile de denrées alimentaires, dans des zones où l'on ne dispose souvent que du téléphone et où une certaine génération maîtrise mal les outils numériques.

Grâce à l'exception alimentaire ciblée de cette manière, nous souhaitons aussi défendre des entreprises et des opérateurs français, installés dans des communes rurales comme Plouédern dans le Finistère. Il n'est pas question de plateformes offshore qui feraient du démarchage abusif depuis l'étranger, contre l'intérêt des habitants. Certains ont invoqué le risque d'une invasion par les multinationales – Coca ou Uber Eats –, mais c'est un autre débat, car ce ne sont pas ces entreprises qui effectueront des livraisons à vélo ou par camion dans les territoires ruraux.

Enfin, il est important de faire entendre le dialogue social : nous nous exprimons aussi au nom des salariés. Nous avons travaillé avec leurs représentants, tant ceux de la CFDT Agri-Agro que ceux de la CGT Agri. Il faut défendre ces emplois, qui sont importants dans des zones où le secteur agroalimentaire est une réalité sociale et fait vivre des dizaines de milliers de personnes. *(Mme Dieynaba Diop applaudit.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Jean-Pierre Vigier, pour soutenir l'amendement no 14.

M. Jean-Pierre Vigier. Il est assez proche de celui de ma collègue : il s'agit de restreindre l'exception alimentaire à la seule livraison à domicile. Cela permettra de sauvegarder le service rendu, l'économie et le personnel, mais aussi de maintenir la population dans les territoires, en particulier les plus isolés. Il faut donc voter ces amendements, qui reflètent fidèlement les besoins réels du terrain.

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Naegelen, pour soutenir l'amendement no 15.

M. Christophe Naegelen. Ce débat est assez extravagant. Je travaille depuis sept ans sur le démarchage téléphonique, et jamais personne ne s'est plaint auprès de moi du démarchage d'une entreprise agroalimentaire. Ce n'est pas le sujet ! Le démarchage concerne d'autres domaines, par exemple l'isolation ou les assurances.

Par ces amendements, nous cherchons la ligne de crête dont parlait le rapporteur : il faut encadrer l'exception alimentaire. Nous proposons de la restreindre à la livraison à domicile, pour nous assurer qu'il y a un lien humain entre l'entreprise et les personnes qui bénéficient du service. Les entreprises concernées sont françaises et travaillent avec les agriculteurs et les coopératives. Nous devons leur permettre de poursuivre leur activité, car elles rendent un service en livrant à domicile des personnes isolées qui, pour la plupart, ne peuvent pas se déplacer ou n'ont pas le temps de le faire.

Rappel au règlement

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho, pour un rappel au règlement.

Mme Delphine Batho. Il se fonde sur l'article 80-5 du règlement. Madame la présidente, je demande que l'on signale au déontologue de l'Assemblée nationale que le groupe Argel n'est pas inscrit sur le registre des représentants d'intérêts, alors que c'est une obligation quand on entre en contact avec de nombreux députés. *(Applaudissements sur les bancs du groupe EcoS. – M. Frédéric Petit applaudit également.)*

Mme la présidente. Ce sera signalé au déontologue.

Article 1er *bis* *(suite)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Graziella Melchior, pour soutenir l'amendement no 46.

Mme Graziella Melchior. Certains collègues pensent que l'exception alimentaire que nous avons votée risque de créer un appel d'air. Cet amendement, qui vise à circonscrire cette exception à la livraison à domicile, me semble de nature à les rassurer. La vente à domicile demande un modèle économique que toutes les entreprises ne pourront pas adopter. Notre proposition permettrait à des entreprises qui rendent un service essentiel à des personnes âgées isolées de poursuivre leur activité. Les denrées alimentaires sont des biens de première nécessité ; pendant la crise du covid, nous étions bien contents qu'il y ait des camions pour livrer à domicile !

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission sur ces quatre amendements en discussion commune ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Mon avis, c'est que je déplore que vous n'ayez pas voté le mien ! *(Sourires. – Applaudissements sur les bancs du groupe Dem.)* Mais il faut rester démocrate.

L'objectif de ces quatre amendements a été très bien présenté par leurs auteurs respectifs : il s'agit de restreindre l'exception alimentaire à la livraison à domicile, c'est-à-dire de préciser la rédaction adoptée en commission, comme l'a souligné M. Naegelen.

M. Erwan Balanant. Mais Amazon aussi fait de la livraison à domicile !

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Cela reste effectivement une porte ouverte, mais l'on réduit un peu l'entrebâillement.

Mon amendement ayant été rejeté, j'accueille favorablement ces quatre amendements. En revanche, mon avis sera défavorable sur l'amendement suivant, le no 3 de M. Le Gac.

M. Christophe Blanchet. Très bien !

M. Ian Boucard. Bravo !

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Ces quatre amendements tendent à circonscrire le champ de l'exception alimentaire. L'amendement no 47 précise que l'exception concernera les aliments vendus ou livrés à domicile, tandis que les trois autres évoquent seulement la livraison à domicile.

Parler de livraison à domicile, c'est évoquer la ruralité et la proximité. C'est un véritable service rendu dans nos territoires. Je donne donc un avis défavorable à l'amendement no 47, qui sera peut-être retiré au profit des amendements nos 14 de M. Jean-Pierre Vigier, 15 de M. Christophe Naegelen et 46 de Mme Graziella Melchior. Ces propositions répondent aux attentes des citoyens dans les territoires et de tous ceux qui rendent ces services.

M. Erwan Balanant. Ça, c'est plutôt l'amendement Le Gac !

Mme la présidente. Sur l'article 1er *bis*, je suis saisie de demandes de scrutin public par les groupes Rassemblement national et Socialistes et apparentés.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à M. Laurent Croizier.

M. Laurent Croizier. Je suis très inquiet : si, dans quelques mois, tous ces appels qui nous insupportent, pour nous vendre des panneaux solaires ou une isolation, en nous promettant des subventions, sont remplacés par des appels de démarchage pour des produits alimentaires, notre travail n'aura servi à rien ! Certes, nous ne pouvons pas savoir ce qui se passera, mais je crains que beaucoup d'entreprises – Mme Batho en a cité certaines – s'engouffrent dans cette brèche. Je regrette vivement que nous n'ayons pas voté l'amendement du rapporteur, qui relevait de la sagesse. Espérons que tout ce travail ne soit pas vain !

Mme la présidente. La parole est à M. Théo Bernhardt.

M. Théo Bernhardt. Je suis élu d'un territoire à la population isolée et vieillissante. Beaucoup de personnes qui y vivent ont besoin de ce système pour garder une certaine autonomie.

Mme Dominique Voynet. Elles sont manipulées !

M. Théo Bernhardt. Certains collègues, notamment à la gauche de l'hémicycle, ont évoqué Amazon. Personnellement, je n'ai jamais reçu d'appel de démarchage de la part d'Amazon ! Cela concerne bien plus souvent l'isolation, comme l'a dit M. Crozier. Il faut permettre les livraisons de produits alimentaires à domicile, notamment aux personnes isolées. *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe RN.)*

Mme la présidente. Madame Thomin, maintenez-vous l'amendement no 47 ?

Mme Mélanie Thomin. Oui. Il est dans le même esprit que les trois autres et défend le principe de l'exception alimentaire pour la vente à domicile. Le débat ayant déjà eu lieu en commission des affaires économiques, restons-en là et permettons à ce très bon texte d'achever sa course.

M. Laurent Croizier. On vous renverra les appels !

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement no 47.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants 153
Nombre de suffrages exprimés 148
Majorité absolue 75
Pour l'adoption 91
contre 57

(L'amendement nº 47 est adopté ; en conséquence, les amendements identiques nºs 14, 15 et 46 tombent.)(Applaudissements sur les bancs du groupe SOC.)

Mme la présidente. La parole est à M. Didier Le Gac, pour soutenir l'amendement nº 3.

M. Didier Le Gac. Avant tout, nous devons nous féliciter de la qualité de nos débats sur cette proposition de loi, qui a pour objectif louable d'encadrer strictement le démarchage téléphonique en exigeant le consentement des personnes contactées. Pour nos concitoyens, excédés par ce démarchage, c'est un bon texte.

Accomplissant notre travail législatif, nous y avons introduit des dérogations, comme il y en a dans beaucoup de lois, en l'occurrence pour la livraison de denrées alimentaires à domicile. Je suis donc favorable aux amendements qui ont été adoptés ce matin.

Je souhaiterais, pour ma part, préciser cette dernière dérogation en distinguant les appels selon leur origine – nous n'en avons pas assez parlé ici. Il y a une grande différence en effet entre, d'une part, le démarchage téléphonique internalisé et effectué par un salarié formé à cette tâche, qui connaît bien l'entreprise pour y travailler depuis de longues années et qui possède une connaissance fine des produits, et, d'autre part, le démarchage opéré depuis une plateforme souvent basée à l'étranger, par un téléopérateur qui pratique le « *one shot* » et peut vendre des forfaits téléphoniques, avant d'enchaîner, dans la demi-heure suivante, sur des panneaux solaires.

M. Erwan Balanant. Il a raison !

M. Didier Le Gac. Je propose donc que la dérogation prévue pour les produits alimentaires ne s'applique qu'aux entreprises ayant internalisé le démarchage téléphonique.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je me suis déjà prononcé sur cet amendement. Il est un peu hors sujet, et le fait qu'une entreprise externalise ou non son démarchage téléphonique est sans lien avec la nuisance que représente celui-ci. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Je comprends l'esprit de votre amendement mais il faut laisser à l'entreprise la liberté de s'organiser : soit elle dispose, en interne, des moyens et du personnel nécessaires au démarchage ; soit elle peut vouloir sous-traiter celui-ci à une entreprise spécialisée, entre autres par manque de moyens.

Votre amendement risquerait donc de favoriser les grosses entreprises, au détriment des très petites, petites et moyennes entreprises (TPE-PME) obligées de recourir à un sous-traitant. Avis défavorable.

Mme la présidente. La parole est à M. Didier Le Gac.

M. Didier Le Gac. Je souhaitais appeler votre attention sur le problème posé par les plateformes de démarchage, notamment lorsqu'elles travaillent avec des téléopérateurs que, malheureusement, on a parfois du mal à comprendre. Cependant, sensible aux arguments de Mme la ministre, je retire mon amendement.

Mme Delphine Batho. Je le reprends !

M. Ian Boucard. Très bien !

(L'amendement nº 3 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je mets aux voix l'article 1er *bis*, tel qu'il a été amendé.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants 140
Nombre de suffrages exprimés 139
Majorité absolue 70
Pour l'adoption 117
contre 22

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

Article 2

Mme la présidente. La parole est à Mme la ministre déléguée.

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. La rédaction de l'article 2 a suscité beaucoup d'inquiétude chez certains acteurs, comme les comparateurs en ligne. Je tenais donc à préciser que les biens et services visés ici sont bien ceux qui sont vendus *in fine* aux consommateurs et que la comparaison des offres n'est pas concernée. Les comparateurs pourront donc poursuivre leur activité, dès lors, bien sûr, qu'ils respectent le consentement des personnes contactées, conformément aux dispositions de la proposition de loi, c'est-à-dire un consentement clair, libre et explicite.

(L'article 2 est adopté.)

Article 3

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol, pour soutenir l'amendement nº 34 tendant à supprimer l'article 3.

Mme Nathalie Oziol. L'article 3 ne prévoit rien d'autre qu'une surenchère pénale, inutile et inefficace, là où il serait nécessaire de renforcer plutôt les moyens de contrôle des autorités de lutte contre le démarchage téléphonique abusif.

En matière commerciale, le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne, notamment par le recours au démarchage téléphonique, est déjà puni de peines assez lourdes – trois ans d'emprisonnement ou 375 000 euros d'amende. Rien ne justifie donc cette surenchère pénale, imposée par la droite sénatoriale. Rien ne justifie cet article qui ne fait qu'instrumentaliser les personnes vulnérables, même si elles sont effectivement parmi les premières victimes du démarchage téléphonique.

Nos amendements qui visaient à renforcer la protection des consommateurs et des consommatrices ont été rejetés. Dès lors, cette proposition de loi ne servira qu'à allonger la liste des exceptions au profit d'entreprises qui procèdent au démarchage téléphonique et à afficher une surenchère pénale, hypocrite car sans effet. Mieux vaudrait doter l'interdiction du démarchage téléphonique d'une réelle force d'exécution, en adoptant une définition ambitieuse du consentement, en refusant toute forme de démarchage et en encadrant strictement les heures et les jours durant lesquels est autorisé un démarchage téléphonique consenti – autant de mesures que nous avons proposées par nos amendements et que vous avez refusées.

C'est la raison pour laquelle nous demandons la suppression de cet article.

Mme la présidente. Sur l'amendement n° 34, je suis saisie par le groupe La France insoumise-Nouveau Front populaire d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Comme en commission, je suis opposé à la suppression de l'article 3, notamment car cela serait préjudiciable à la lutte contre les abus de faiblesse. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Avis défavorable. Si nous voulons être à la hauteur des ambitions de ce texte, des sanctions sont nécessaires. Cela participe du respect de la loi.

Mme la présidente. Sur l'article 3, je suis saisie par le groupe La France insoumise-Nouveau Front populaire d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

La parole est à Mme Nathalie Oziol.

Mme Nathalie Oziol. Si vous voulez protéger les personnes vulnérables, les plus exposées au démarchage téléphonique, il faut donner des moyens aux autorités qui encadrent le démarchage téléphonique – par exemple, la DGCCRF, la Cnil et l'Arcep. Il existe déjà des sanctions suffisamment fortes, qui n'empêchent pas les entreprises de se livrer au démarchage téléphonique. À ce stade, la loi n'est pas efficace parce qu'elle comporte trop d'exceptions ; dès lors, les entreprises s'en exonèrent et la contournent. Je le répète, pour protéger les personnes vulnérables, il faut des moyens en amont. *(M. Sylvain Carrière applaudit.)*

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement n° 34.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	134
Nombre de suffrages exprimés	134
Majorité absolue	68
Pour l'adoption	20
contre	114

(L'amendement n° 34 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je mets aux voix l'article 3.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	140
Nombre de suffrages exprimés	140
Majorité absolue	71
Pour l'adoption	121
contre	19

(L'article 3 est adopté.)

Article 4

Mme la présidente. Je suis saisie de deux amendements, nos 36 et 30, pouvant être soumis à une discussion commune.

La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement n° 36.

M. Christophe Bex. Cet amendement de repli vise à encadrer strictement la fréquence des appels de démarchage téléphonique, y compris lorsqu'un consommateur y a consenti. Il est inacceptable que cette question soit laissée au seul pouvoir réglementaire, quand il y va de la tranquillité de nos concitoyennes et concitoyens.

Actuellement, le décret du 13 octobre 2022 autorise un professionnel à contacter un même consommateur jusqu'à quatre fois en trente jours et prévoit une période de carence de seulement soixante jours en cas de refus explicite. Nous estimons que cela reste trop intrusif et proposons de limiter ces sollicitations à deux appels ou tentatives d'appel sur une période de quatre-vingts jours. C'est un minimum pour garantir le droit au repos et à la déconnexion.

Le démarchage téléphonique, même consenti, ne doit pas devenir une intrusion permanente dans la vie des consommateurs. En l'absence d'encadrement législatif clair, nous continuerons à subir une pression commerciale constante, reflet de l'immixtion du marché dans notre sphère intime.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol, pour soutenir l'amendement n° 30.

Mme Nathalie Oziol. Il s'agit également d'un amendement de repli visant à encadrer les horaires et jours auxquels un appel téléphonique relevant du démarchage préalablement consenti par un consommateur peut avoir lieu, ainsi que la fréquence de ces appels.

Cette question a malheureusement été renvoyée au domaine réglementaire alors que cet encadrement dans le temps est essentiel pour assurer une mise en œuvre effective de l'interdiction du démarchage non consenti et pour protéger les salariés du secteur contre les abus. Le Sénat

avait proposé d'encadrer les horaires et la fréquence en fixant des plafonds, mais cette disposition a été supprimée, de façon incompréhensible, par la commission.

Non seulement nous souhaitons mettre fin à ces appels non sollicités mais nous voulons aussi encadrer par la loi, et non par des dispositions réglementaires, les jours, les horaires et la fréquence autorisés.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Nous avons déjà eu ce débat. Je suis défavorable à ces amendements non seulement parce que ces dispositions relèvent bien du domaine réglementaire mais aussi parce que la loi que nous apprêtons à voter encadre le démarchage téléphonique bien plus que ne le fait le droit en vigueur. Vos demandes me semblent disproportionnées. Je ne comprends guère votre motivation.

(Les amendements nos 36 et 30, repoussés par le gouvernement, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

(L'article 4 est adopté.)

Après l'article 4

Mme la présidente. Nous en venons à deux amendements, nos 23 et 21, portant article additionnel après l'article 4. Ils peuvent être soumis à une discussion commune.

La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement no 23.

M. Christophe Bex. Par cet amendement, nous souhaitons instaurer un délai de réflexion de soixante-douze heures entre la réception d'une offre commerciale par téléphone et la signature du contrat. Le Sénat avait introduit un délai de vingt-quatre heures, que la commission a supprimé sans justification valable. Pourtant, laisser au consommateur le temps de réfléchir à tête reposée avant de s'engager est une protection essentielle, surtout dans un domaine où la pression commerciale peut être très forte. Même si la proposition de loi introduit un régime d' *opt-in*, garantissant que seul un consommateur ayant expressément consenti à être démarché peut être sollicité, cela ne suffit pas.

Une offre par téléphone peut manquer de clarté, et l'insistance des démarcheurs peut conduire à des engagements qui ne soient pas pleinement éclairés. Nous proposons donc de rétablir cette protection et d'étendre à soixante-douze heures le délai de réflexion, afin d'empêcher les contrats conclus sous pression et de renforcer la définition exigeante du consentement que nous avons fait adopter en commission.

Cette mesure ne se substitue pas au délai de rétractation de quatorze jours prévu par le code de la consommation, mais vient le compléter en permettant au consommateur de mieux évaluer son engagement avant même de signer.

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol, pour soutenir l'amendement no 21.

Mme Nathalie Oziol. Pour les mêmes raisons, il s'agit ici de rétablir un délai de réflexion de vingt-quatre heures entre la réception de l'offre, dans le cadre d'un appel de démarchage, et la signature du contrat.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission sur ces deux amendements ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. En creux, vous proposez de rétablir l'article 5, supprimé en commission. J'étais favorable à cette suppression.

Nous devons imaginer un dispositif proportionné et adapté aux pratiques des entreprises. La proposition de loi que nous examinons, si elle est adoptée, réduira drastiquement les possibilités de démarchage. Appliquons-la, et ce sera déjà très bien. Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Ces amendements visent à créer un délai de réflexion pouvant aller jusqu'à soixante-douze heures. La réglementation européenne relative aux conditions de validation d'un contrat entre un professionnel et un consommateur interdit un tel délai. Par ailleurs, M. Bex l'a rappelé, il existe déjà un délai de rétractation de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat.

Je crains que l'existence de deux délais – l'un de rétractation, l'autre de réflexion – ne soit source de confusion, alors que nous avons besoin de clarté et de lisibilité. Avis défavorable.

Mme la présidente. Je mets aux voix l'amendement no 23.

(Le vote à main levée n'ayant pas été concluant, il est procédé à un scrutin public.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	132
Nombre de suffrages exprimés	94
Majorité absolue	48
Pour l'adoption	32
contre	62

(L'amendement no 23 n'est pas adopté.)

(L'amendement no 21 n'est pas adopté.)

Article 6

(L'article 6 est adopté.)

Article 7

(L'article 7 est adopté.)

Article 8

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement no 31.

M. Christophe Bex. Par cet amendement, nous souhaitons rétablir la rédaction initiale de l'article 8.

Initialement, l'article 8 visait à faciliter le partage d'informations entre la DGCCRF, la Cnil et l'Arcep afin de mieux lutter contre les démarchages téléphoniques abusifs. Il prévoyait la levée du secret de l'instruction et du secret professionnel uniquement pour les informations jugées strictement nécessaires à la recherche et à la constatation des infractions liées au démarchage téléphonique.

Or la commission a étendu considérablement le champ de l'article, ce qui soulève de nombreuses inquiétudes. Désormais, les informations pourront être partagées dès lors qu'elles sont jugées nécessaires, et ce, dans tous les domaines de compétences de la DGCCRF, de la Cnil et de l'Arcep. Le texte va donc largement au-delà du cadre du démarchage téléphonique, et aucune étude d'impact n'a été menée sur les conséquences d'une telle extension.

Lever ces secrets, en particulier celui de l'instruction, n'a rien d'anodin. Sans garanties claires, nous risquons une dérive vers une surveillance généralisée qui dépasse largement l'objectif initial du texte. De plus, le renvoi des modalités d'application à un décret empêche tout contrôle parlementaire effectif.

Comment ces autorités pourront-elles assumer ces nouvelles missions alors que leurs moyens ne cessent de diminuer ? C'est un point crucial. Les propositions que nous avons faites pour renforcer leurs moyens ont été balayées du revers de la main par le gouvernement. Sans effectifs suffisants, l'extension du pouvoir de ces autorités sera illusoire.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Je m'oppose fermement à cet amendement. Nous avons souhaité amplifier le partage d'informations pour améliorer les investigations. Réduire la capacité d'intervention des trois autorités chargées de l'application du texte serait une grave erreur et irait à l'encontre de son esprit même.

Par ailleurs, mettre en avant le manque de moyens est certes légitime, mais ce n'est pas l'objet du texte. Nous devons d'abord adopter cette proposition de loi et décider ensuite de ce que nous ferons en matière de moyens.

Avis défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Cet amendement vise à limiter le champ d'intervention des différentes autorités qui réalisent les contrôles, qu'il s'agisse de la Cnil, de l'Arcep ou de la DGCCRF. Ce n'est pas une bonne idée. Au contraire, il faut que les acteurs travaillent mieux ensemble et utilisent les procédures et techniques mises à leur disposition, notamment l'intelligence artificielle. C'est le sens de nos travaux. Avis défavorable.

(L'amendement no 31 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. La parole est à Mme Nathalie Oziol, pour soutenir l'amendement no 37.

Mme Nathalie Oziol. Aucune mesure d'encadrement ou d'interdiction de l'activité des entreprises ne saurait être pleinement efficace en l'absence de moyens réels dédiés aux autorités chargées de leur contrôle.

L'article 8 multiplie les missions confiées aux principales autorités encadrant le démarchage téléphonique – DGCCRF, Cnil et Arcep –, en exigeant notamment un meilleur partage des informations. Mais cette demande ne s'accompagne pas d'une augmentation des moyens qui leur sont alloués. Il leur sera donc presque impossible d'appliquer les dispositions que nous examinons.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. J'ai répondu précédemment à M. Bex sur la question des moyens. Avis défavorable.

(L'amendement no 37, repoussé par le gouvernement, n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Sur les amendements identiques nos 2 rectifié et 42 rectifié, je suis saisie par le groupe Horizons & indépendants d'une demande de scrutin public.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

Mme la présidente. Les amendements nos 26 de Mme Nathalie Oziol, 27 de M. Christophe Bex et 28 de Mme Nathalie Oziol sont défendus.

(Les amendements nos 26, 27 et 28, repoussés par la commission et le gouvernement, successivement mis aux voix, ne sont pas adoptés.)

(L'article 8 est adopté.)

Article 9

Mme la présidente. Je suis saisie de deux amendements identiques, nos 2 rectifié et 42 rectifié, tendant à rétablir l'article 9, supprimé par la commission.

Ils font l'objet de deux sous-amendements, nos 53 et 54.

La parole est à Mme Félicie Gérard, pour soutenir l'amendement no 2 rectifié.

Mme Félicie Gérard. Afin de limiter les nuisances que subissent les utilisateurs en raison d'appels en grand nombre, non sollicités, l'Arcep a défini de nouvelles règles encadrant l'utilisation de systèmes automatisés d'appels.

Cependant, ces nouvelles règles ne distinguent pas les différents types d'appels. Des préfixes spécifiques, caractérisés par l'Arcep comme relevant uniquement du démarchage et bloqués directement par les opérateurs, sont également attribués à des structures qui ne réalisent pas de démarchage commercial. Il peut s'agir d'appels effectués dans le cadre de la bonne gestion d'un contrat, dans le cadre du suivi sanitaire en cas d'épidémie ou de tempête, ainsi que pour des campagnes de sécurité ou de prévention. En aucun cas ces appels ne constituent de la prospection commerciale, puisqu'ils n'ont jamais pour objectif de vendre un bien ou un service.

L'amendement vise à limiter les contraintes existantes aux seuls appels de prospection commerciale réalisés par des systèmes automatisés. Il s'inscrit donc dans l'objectif de la proposition de loi que nous examinons.

Mme la présidente. L'amendement no 42 rectifié de M. Sébastien Huyghe est défendu.

La parole est à M. Thomas Lam, pour soutenir le sous-amendement no 53.

M. Thomas Lam. Il tend à renvoyer à un décret la définition des exceptions au principe de cantonnement des appels automatisés au sein de certaines tranches de numéros de téléphone, dits NPV, numéros polyvalents vérifiés. Ces exceptions seraient utiles pour les campagnes d'appels relevant d'un intérêt particulier – réalisation d'enquêtes ou

d'études statistiques, bonne gestion d'un contrat, campagnes de sécurité ou de prévention. Elles seraient définies par l'autorité chargée de la gestion des NPV, actuellement l'Arcep.

La rédaction proposée laisserait le temps de réaliser un travail plus approfondi permettant de mieux déterminer les exceptions. Le décret pris sur ce fondement introduirait un système plus opérant.

Mme la présidente. La parole est à Mme Valérie Rossi, pour soutenir le sous-amendement no 54.

Mme Valérie Rossi. Il vise à lever toute ambiguïté en précisant que le cantonnement s'appliquerait également aux enquêtes de satisfaction, puisqu'elles contribuent à l'exaspération de nos concitoyens.

Nous l'avons dit à plusieurs reprises, nous sommes favorables aux enquêtes d'intérêt public. En revanche, nous ne souhaitons pas que l'on revienne sur les résultats des travaux de la commission.

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission sur les amendements identiques et sur les sous-amendements ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Les amendements visent à rétablir l'article 9, dont la suppression a pourtant été votée à la majorité en commission. Ils instaureraient une dérogation au recours obligatoire aux NPV pour les démarcheurs qui utilisent des systèmes automatisés d'appels et qui ne réalisent pas de prospection commerciale.

Je comprends les arguments de Mme Gérard, mais l'adoption de ces amendements ouvrirait des brèches trop larges dans le dispositif. Des entreprises, sous couvert de réaliser d'autres démarches, telles que des études statistiques, pourraient contourner l'obligation de recours aux NPV. Ce n'est vraiment pas l'objectif visé.

Nous avons longuement discuté de la suppression de l'article 9 en commission. J'y reste attaché. J'émets un avis défavorable sur tous les amendements et sous-amendements.

Mme Delphine Batho. Très bien !

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Je comprends votre objectif, madame Gérard, mais les amendements soulèvent une petite difficulté. Lorsqu'une entreprise utilise des systèmes automatisés d'appels, elle est obligée de recourir aux NPV. Or vous limiteriez cette obligation au seul démarchage commercial. D'autres acteurs pourraient dès lors recourir à des systèmes automatisés d'appels sans avoir à utiliser des NPV.

Cependant, comment les opérateurs identifieront-ils la nature d'un appel dont ils ne connaissent pas l'objet ? Ils ne savent pas si ce sont seulement des NPV ou d'autres numéros qui peuvent être utilisés. Il y a là une difficulté pratique. La seule solution serait d'établir, outre la liste des NPV, une autre liste qui recenserait les numéros dont l'utilisation est autorisée.

Le sous-amendement no 53 vise à créer une exception pour les enquêtes statistiques d'intérêt public. Elle ne couvrirait toutefois pas les sondages, en particulier les sondages d'audience radio, qui relèvent d'un modèle économique bien identifié. Le gouvernement accordera une grande attention à l'ensemble des conséquences pour les différents secteurs concernés.

J'émets un avis favorable sur les amendements, sous réserve de l'adoption du sous-amendement no 53. Je suis défavorable au sous-amendement no 54, qui ne va pas tout à fait dans le même sens que le no 53.

Mme la présidente. Je mets aux voix le sous-amendement no 53.

(Le vote à main levée n'ayant pas été concluant, il est procédé à un scrutin public.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	150
Nombre de suffrages exprimés	105
Majorité absolue	53
Pour l'adoption	15
contre	90

(Le sous-amendement no 53 n'est pas adopté.)

M. Erwan Balanant. Le vote à main levée n'était pas si douteux !

Mme la présidente. Si, le scrutin public ne le reflète pas exactement.

(Le sous-amendement no 54 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Je mets aux voix les amendements identiques nos 2 rectifié et 42 rectifié.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	146
Nombre de suffrages exprimés	146
Majorité absolue	74
Pour l'adoption	60
contre	86

(Les amendements identiques nos 2 rectifié et 42 rectifié ne sont pas adoptés ; en conséquence, l'article 9 demeure supprimé.)

Après l'article 9

Mme la présidente. Nous en venons à des amendements portant article additionnel après l'article 9.

La parole est à Mme Géraldine Grangier, pour soutenir l'amendement no 12.

Mme Géraldine Grangier. Nous avons vu que la liste Bloctel n'était pas efficace. Dans l'hypothèse où il en irait de même de cette proposition de loi, notre collègue Meurin, premier signataire de l'amendement, propose la création d'une plateforme de dénonciation citoyenne, identifiée par tous les Français. *(Exclamations sur quelques bancs du groupe Dem.)*

M. Erwan Balanant. Revoilà la dénonciation !

Mme Dominique Voynet. La délation !

Mme Géraldine Grangier. Cette plateforme permettrait de dénoncer les démarcheurs hors la loi, pour qu'ils soient mieux identifiés et qu'ils puissent faire l'objet de poursuites plus sûrement qu'aujourd'hui. Elle pourrait être hébergée par la Cnil. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe RN.)*

M. Erwan Balanant. On retrouve les bonnes idées du Rassemblement national !

Mme la présidente. Sur l'ensemble de la proposition de loi, je suis saisie de demandes de scrutin public par les groupes Rassemblement national et Les Démocrates.

Le scrutin est annoncé dans l'enceinte de l'Assemblée nationale.

Quel est l'avis de la commission sur l'amendement n° 12 ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Si l'objectif de rendre effective l'interdiction du démarchage est louable, la création d'une plateforme de dénonciation citoyenne suscite plusieurs réserves. D'une part, on peut douter de l'efficacité d'un tel outil. D'autre part, on peut s'interroger sur sa conformité au RGPD. L'avis est donc défavorable.

M. Erwan Balanant. Bien sûr !

(L'amendement n° 12, repoussé par le gouvernement, n'est pas adopté.)

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement n° 38.

M. Christophe Bex. Il vise à ce que le gouvernement remette un rapport sur les effets de cette proposition de loi et sur les conditions de travail des télévendeurs et des téléprospecteurs.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : des dizaines de milliers de salariés, principalement des femmes et des jeunes, subissent un environnement de travail oppressant et précaire. La cadence infernale – jusqu'à des centaines d'appels par jour –, la surveillance permanente, les objectifs inatteignables et le caractère inadapté des postes de travail sont autant de facteurs de stress, d'épuisement nerveux et de troubles musculosquelettiques.

Ce secteur, ultraféminisé et précarisé, est marqué par un recours massif à la sous-traitance, parfois vers des pays à moindres coûts salariaux. Cette réalité accroît l'insécurité de l'emploi, avec un turnover très élevé et des salaires qui dépassent à peine le smic.

Les risques psycho-sociaux sont connus et documentés. La justice elle-même l'a reconnu, notamment en 2021, lorsqu'elle a condamné une entreprise pour harcèlement moral généralisé, lequel se matérialisait par un système de notation, de pression et d'intimidation constantes. Face à ce constat alarmant, il est impératif d'évaluer précisément la pénibilité de ces métiers et les facteurs de risques professionnels, y compris psycho-sociaux, qui y sont associés.

Un tel rapport, réalisé deux ans après la promulgation de la loi, permettrait de mesurer sa contribution réelle à l'amélioration des conditions de travail et de déterminer les éventuels ajustements nécessaires. *(M. Emmanuel Fernandes applaudit.)*

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Le sujet que vous abordez est important, je le reconnais, mais il est hors du champ du texte. J'en demande donc le retrait ou mon avis sera défavorable.

(L'amendement n° 38, repoussé par le gouvernement, n'est pas adopté.)

Titre

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex, pour soutenir l'amendement n° 24.

M. Christophe Bex. Il tend à insérer la mention des travailleurs après celle des consommateurs dans le titre de la proposition de loi. Ce texte deviendrait donc la proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs et des travailleurs contre les abus.

M. Sylvain Carrière. Bravo, il a raison !

Mme la présidente. Quel est l'avis de la commission ?

M. Pascal Lecamp. J'espère que beaucoup de travailleurs sont aussi des consommateurs, mais mon avis est défavorable.

Mme la présidente. Quel est l'avis du gouvernement ?

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Nous discutons d'une proposition de loi qui tend à modifier le code de la consommation. Il est donc pertinent de faire référence aux consommateurs. En revanche, le texte ne porte pas sur le code du travail. Avis défavorable.

(L'amendement n° 24 n'est pas adopté.)

Mme la présidente. Nous avons achevé l'examen des articles de la proposition de loi.

EXPLICATIONS DE VOTE

Mme la présidente. Nous en venons aux explications de vote.

M. Erwan Balanant. Est-ce nécessaire ? C'est une niche !

Mme la présidente. La parole est à M. Emmanuel Maurel.

M. Emmanuel Maurel (GDR). Je remercie les parlementaires – députés et sénateurs, de droite comme de gauche – qui s'investissent sur ce sujet depuis quelques années. Les Français attendaient que nous répondions à ce problème du quotidien qu'est le démarchage non consenti.

Je tiens à revenir sur les propos que tenait à l'instant notre collègue Bex. Oui, nous sommes amenés à protéger les consommateurs – c'est ce qu'ils attendent de nous –, mais on ne doit pas oublier ceux qui travaillent, dans des conditions très difficiles, dans la vente à distance et la téléprospection. Nous devons penser à ces travailleurs, pour les protéger contre certains abus.

En tout cas, nous voterons bien évidemment pour ce texte. *(Applaudissements sur quelques bancs des groupes GDR et EcoS.)*

Mme la présidente. La parole est à M. Christophe Bex. *(M. Christophe Bex monte à la tribune.)*

M. Erwan Balanant. Merci ! On saura s'en souvenir lors de votre prochaine journée de niche !

M. Christophe Bex (LFI-NFP). Mes collègues du groupe La France insoumise-Nouveau Front populaire et moi-même avons toujours défendu le consentement explicite et éclairé au démarchage téléphonique. Cette proposition de loi représente donc une avancée, que nous saluons, même si elle aurait pu être un peu plus ambitieuse.

Le démarchage téléphonique est une nuisance quotidienne. Des dizaines d'appels non désirés chaque semaine, c'est un véritable harcèlement qui mine notre tranquillité, envahit notre intimité et altère notre rapport aux outils de communication. Pire, ce harcèlement amène certaines personnes à ne plus répondre au téléphone, au risque de l'isolement. Il est urgent d'y mettre fin.

Le cadre existant a montré ses limites. Le dispositif Bloctel est un échec. Quand un cadre n'est pas respecté, il faut le renforcer, non pas se contenter d'un simple ajustement. Nous avons donc défendu l'interdiction pure et simple du démarchage téléphonique, au-delà des secteurs concernés.

La tranquillité est un droit. Nous devons protéger les citoyens contre le démarchage téléphonique comme nous les protégeons contre les nuisances sonores ou les troubles du voisinage. Recevoir des appels commerciaux non sollicités ne devrait plus être une fatalité.

Qui plus est, le démarchage téléphonique est un fléau non seulement pour les consommateurs, mais aussi pour celles et ceux qui travaillent dans ce secteur. *(Mme Sophie Taillé-Polian applaudit.)* Nous avons reçu des courriers de syndicats professionnels de centres de contact soucieux de l'évolution du cadre législatif de leur activité. Dans les centres d'appels, les conditions sont déplorables : salaires de misère, surveillance constante, pression insoutenable sur les chiffres, *reporting* permanent. Certains employés doivent passer plus de cent appels par jour, dans un stress intense, dont les conséquences sur la santé mentale et physique sont lourdes : troubles du sommeil, anxiété ou encore troubles musculaires.

Selon le Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes, ces risques sont trois fois plus élevés pour les catégories les plus précaires, notamment les femmes. Or ce secteur d'activité est fortement féminisé : près de 70 % des salariés des centres d'appel sont des femmes, souvent jeunes et en situation de précarité.

Ces emplois, souvent délocalisés, ne créent pas de richesse. Ces travailleurs exploitent et sont exploités. Nous sommes évidemment préoccupés par les risques induits par le système d' *opt-in* pour les salariés du secteur. Pour rappel, les mauvaises conditions de travail que j'ai décrites ont pour beaucoup été rendues possibles par les lois Macron, qui ont cassé le code du travail et fragilisé les conditions de travail dans de nombreux secteurs. *(Mmes Nadège Abomangoli et Sophie Taillé-Polian applaudissent. – Exclamations sur plusieurs bancs du groupe Dem.)*

Nous pensons que le cadre législatif applicable au démarchage téléphonique doit évoluer, pour protéger les millions de Français concernés par les pratiques abusives. Nous ne visons pas l'interdiction de toutes les démarches par téléphone. Il nous faut de l'humain et de véritables interactions sociales ! Il ne nous faut pas du démarchage pour vendre, mais de l'aide pour accompagner les concitoyens dans leurs démarches administratives auprès des services publics et de l'ensemble des prestataires.

En effet, tout ne doit pas se faire de manière dématérialisée. Plus personne ne devrait être confronté à un serveur ânonnant : « faites le 1 », puis « faites le 4 », puis « appuyez sur dièse », avant que la communication ne soit interrompue, au bout de vingt minutes,…

M. Nicolas Meizonnet. C'est long !

M. Christophe Bex. …par un bip de fin et « veuillez nous rappeler ultérieurement » !

Nous avons proposé plusieurs amendements pour rééquilibrer ce texte et mieux répondre aux attentes des Françaises et des Français. Ils visaient notamment à rendre conforme la définition du consentement avec le RGPD, à restreindre le démarchage téléphonique aux sollicitations ayant un lien direct avec un contrat en cours, à encadrer strictement les horaires et jours d'appel, à renforcer la protection des consommateurs, notamment contre les contrats conclus à chaud.

En commission, nous avons réussi à faire adopter certains de ces amendements, mais le texte de la commission s'est malheureusement révélé moins ambitieux que le texte issu du Sénat. Nous avons voté contre cette version, pour défendre un retour à la version initiale du texte.

Cependant, la proposition de loi, telle qu'elle est aujourd'hui rédigée, reste orientée dans la bonne direction. *(« Ah ! » sur les bancs du groupe Dem.)*

M. Christophe Blanchet. Tout ça pour ça !

M. Christophe Bex. Elle confirme le principe de l' *opt-in*, avancée essentielle, et maintient une définition du consentement plus protectrice. C'est pourquoi, même si nous aurions préféré un texte plus ambitieux, nous voterons pour cette proposition de loi. *(Applaudissements sur quelques bancs des groupes LFI-NFP, EcoS et Dem.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Valérie Rossi.

Mme Valérie Rossi (SOC). Le groupe Socialistes et apparentés se réjouit du maintien de l'exception alimentaire et de la date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2026. Puisque le compromis de la commission a été préservé, nous voterons pour ce texte.

Nous remercions le rapporteur pour le travail effectué. Il a cherché le compromis et le consensus, ce qui nous a permis d'accorder nos violons, comme on dit dans le monde de la musique. Merci également au groupe Les Démocrates d'avoir inscrit ce texte en premier point de l'ordre du jour de sa journée réservée.

C'est un très beau texte, et nous sommes très heureux de voter pour. *(Applaudissements sur les bancs des groupes SOC et Dem.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Delphine Batho.

Mme Delphine Batho (EcoS). Nous renouvelons nos remerciements au groupe Modem pour avoir inscrit ce thème très important en premier point de l'ordre du jour de sa journée d'initiative parlementaire. *(Applaudissements sur les bancs des groupes EcoS, SOC et Dem.)* Je remercie également la ministre : alors que ses prédécesseurs ont été nombreux à s'opposer à l'interdiction du démarchage téléphonique et au principe de l' *opt-in*, elle a su prendre acte du rapport de force parlementaire qui s'est créé, au Sénat comme à l'Assemblée nationale.

Ce texte ne réglera pas tout, mais chaque citoyenne ou citoyen saura qu'un appel téléphonique comme celui que je viens de recevoir à cet instant même *(Sourires)*,…

Un député du groupe EPR. De la part d'Argel ?

M. Nicolas Meizonnet. Ça devait plutôt être le PS !

Mme Delphine Batho. …qu'un appel non consenti et qui ne s'inscrit pas dans le cadre d'un contrat en cours est tout simplement illégal. Nous espérons que la navette parlementaire sera rapide et qu'elle permettra de corriger l'article 1er *bis*. Nous vous invitons à voter pour ce texte. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme Géraldine Grangier.

Mme Géraldine Grangier (RN). Le groupe Rassemblement national votera évidemment en faveur de cette proposition de loi, même si nous regrettons que l'amendement sur le parrainage ait été rejeté. Nous nous réjouissons vivement de l'adoption de ce texte, car il permettra de défendre nos concitoyens contre le démarchage abusif tout en protégeant certaines petites entreprises locales indispensables en milieu rural. *(Applaudissements sur les bancs du groupe RN.)*

VOTE SUR L'ENSEMBLE

Mme la présidente. Je mets aux voix l'ensemble de la proposition de loi.

(Il est procédé au scrutin.)

Mme la présidente. Voici le résultat du scrutin :

Nombre de votants	176
Nombre de suffrages exprimés	176
Majorité absolue	89
Pour l'adoption	176
contre	0

(La proposition de loi est adoptée.)(Applaudissements.)

Mme la présidente. La parole est à M. le rapporteur.

M. Pascal Lecamp, *rapporteur*. Lors de la présentation, j'affirmais que seul 1 % du texte était encore sujet à désaccords – l'article 1er *bis*. Je constate que les 99 % qui nous rassemblaient se sont transformés en unanimité. Je remercie chacun d'entre vous, car c'est avant tout une victoire collective. Je forme le vœu que ce texte poursuive rapidement sa vie au Sénat ! *(Applaudissements.)*

Mme la présidente. La parole est à Mme la ministre déléguée.

Mme Véronique Louwagie, *ministre déléguée*. Je remercie tous les députés qui ont œuvré sur ce texte avec succès, que traduit ce vote à l'unanimité. Je félicite Pascal Lecamp et son homologue rapporteure du texte au Sénat, Mme Olivia Richard. J'ai également une pensée pour Louise Morel, qui s'est beaucoup impliquée. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem. – Mme Delphine Batho applaudit aussi.)* Elle mérite en effet des applaudissements. Je pense à l'auteur de la proposition de loi, le sénateur Pierre-Jean Verzelen, ainsi qu'à tous les parlementaires qui, depuis de nombreuses années, sont intervenus à ce sujet : Pierre Cordier, Christophe Naegelen et bien d'autres, dont je faisais partie. Nous étions très attendus par nos concitoyens sur ce sujet important. Je me réjouis pour eux. Merci à vous. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem. – M. Xavier Breton, Mme Valérie Rossi et Mme Delphine Batho applaudissent aussi.)*

(La séance, suspendue quelques instants, est immédiatement reprise.)

2

ORGANISATION ET MISSIONS DES PERSONNELS DE SANTÉ PROFESSIONNELS ET VOLONTAIRES DES SERVICES D'INCENDIE ET DE SECOURS

Discussion d'une proposition de loi

Mme la présidente. L'ordre du jour appelle la discussion de la proposition de loi de M. Jean-Carles Grelier relative à l'organisation et aux missions des personnels de santé professionnels et volontaires des services d'incendie et de secours (nos 841 rectifié, 994).

PRÉSENTATION

Mme la présidente. La parole est à M. Jean-Carles Grelier, rapporteur de la commission des affaires sociales.

M. Jean-Carles Grelier, *rapporteur de la commission des affaires sociales*. J'ignore si vous êtes comme moi, mais je me suis souvent demandé ce qui pouvait pousser un homme ou une femme, au terme de sa journée, à se lever au cœur de la nuit, à quitter sa famille et à revêtir un uniforme pour rejoindre un lieu inconnu et des circonstances qui ne le sont pas moins, afin de porter secours. J'ai la forte conviction qu'il y faut incontestablement un petit supplément d'âme et un petit supplément d'humanité, qui font la force et la grandeur de l'engagement des sapeurs-pompiers.

M. Olivier Falorni. Absolument !

M. Jean-Carles Grelier, *rapporteur*. À Mayotte, ils étaient là. Lors des inondations dans le Nord ou en Bretagne, ils étaient là. À La Réunion, ils sont encore là. Dans chacun de nos départements, dans chacune de nos circonscriptions, ils sont, au quotidien, les acteurs de la sécurité et de la santé, ceux qui permettent souvent à la vie et à l'espoir de l'emporter.

Dans les camions rouges, ils sont 3 492 médecins, 8 812 infirmiers, 632 pharmaciens, 311 vétérinaires, 104 cadres de santé et 373 psychologues, professionnels ou volontaires.

Au moment de la crise sanitaire, ils étaient là aussi. Ils n'eurent que rarement droit aux applaudissements et n'ont pas bénéficié des revalorisations salariales du Ségur de la santé. C'est pour ces professionnels de santé dûment formés et aguerris que la présente proposition de loi a été conçue, afin de leur donner un statut et une sécurité juridique qui leur font défaut.

La médecine de sapeurs-pompiers n'est pas une médecine comme les autres. C'est une médecine de l'urgence et de la crise, une médecine polyvalente et plurielle. Lorsqu'il monte dans un camion rouge, le médecin de sapeurs-pompiers peut être amené à faire de la médecine d'urgence, alors qu'il n'est pas urgentiste. Lorsqu'il s'assure de l'aptitude des sapeurs-pompiers professionnels ou fait de la prévention auprès des sapeurs-pompiers volontaires, il exerce la médecine du travail, alors qu'il n'est pas médecin du travail. Lorsqu'il prodigue

des soins à un sapeur-pompier qui s'est blessé en intervention ou à l'entraînement, il pratique la médecine générale, alors qu'il n'est pas médecin généraliste.

La médecine de sapeurs-pompiers ne correspond donc pas aux schémas traditionnels. À l'instar de la médecine militaire, elle possède un statut et une organisation qui lui sont propres. Cette proposition de loi vise à reconnaître cette particularité aux professionnels de santé des services d'incendie et de secours (SIS). Elle est juste cela, mais tout cela.

S'il représente une avancée dans la reconnaissance due aux services de santé des sapeurs-pompiers, ce texte ne retire ni n'enlève rien à ces femmes et hommes en blanc essentiels au bon fonctionnement de nos Samu et de nos services d'urgence. Je tiens d'ailleurs à leur exprimer, depuis cette tribune, mon respect et ma considération. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem et sur quelques bancs des groupes SOC et EcoS. –M. Julien Rancoule applaudit également.)*

Reconnaître aux professionnels de santé des SIS la particularité de leur métier, leur offrir un statut et une formation adaptée, c'est aussi rendre plus attractives ces missions essentielles au bon fonctionnement de ces services. Mesure-t-on suffisamment que, sans contrôle de l'aptitude des sapeurs-pompiers, sans prévention des risques inhérents à leur fonction, il n'y aurait plus de sapeurs-pompiers ? Je grossis sans doute un peu le trait, mais telle est bien l'équation que nous avons à résoudre. En seulement dix ans, le nombre de médecins de sapeurs-pompiers a fondu de plus d'un millier, soit 25 % de l'effectif total. Aussi la proposition de loi tend-elle également à renforcer l'attractivité des métiers de santé auprès des sapeurs-pompiers, qu'ils exercent en qualité de professionnels ou de volontaires.

À ce stade du parcours législatif, je tiens à remercier le président Marc Fesneau et les députés du groupe Les Démocrates, grâce auxquels je peux défendre ce texte à la tribune. *(Applaudissements sur les bancs du groupe Dem.)* Je remercie également le gouvernement actuel, et ceux qui l'ont précédé, pour leur écoute attentive et bienveillante. Je remercie, sur tous les bancs de l'Assemblée, celles et ceux d'entre vous qui, par leurs observations et leurs amendements, ont contribué à améliorer la qualité de la proposition de loi. Enfin, parce que je ne me suis pas engagé seul, la fleur au fusil, dans cette aventure, je remercie le médecin capitaine Antoine Reydellet ; je salue l'énergie et la passion qu'il a mises dans l'élaboration de ce texte, depuis de longs mois, à mes côtés. *(Mêmes mouvements.)*

Les 13 724 personnels de santé des services d'incendie et de secours interviennent chaque jour pour assurer la sécurité des personnes, à toute heure et en tout point du territoire national. Ensemble, saisissons l'occasion qui nous est donnée de leur exprimer notre estime, notre profond respect et la reconnaissance de la nation ; ils leur sont dus. *(Mêmes mouvements.)*

(À douze heures quarante, Mme Nadège Abomangoli remplace Mme Clémence Guetté au fauteuil de la présidence.)

PRÉSIDENCE DE MME NADÈGE ABOMANGOLI

vice-présidente

Mme la présidente. La parole est à M. le ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins.

M. Yannick Neuder, *ministre chargé de la santé et de l'accès aux soins*. Je me réjouis que me soit donnée l'occasion de m'exprimer au sujet des services départementaux d'incendie et de secours (Sdis) et des professionnels de santé qui s'engagent en leur sein.

(À douze heures quarante et une, Mme Clémence Guetté remplace Mme Nadège Abomangoli au fauteuil de la présidence.)

PRÉSIDENCE DE MME CLÉMENCE GUETTÉ

vice-présidente

M. Yannick Neuder, *ministre*. Leur rôle est fondamental et participe des missions de secours à la personne exercées par les sapeurs-pompiers, en lien avec le système de santé, en particulier avec les services des urgences.

Remontons un peu dans l'histoire. Si les premiers véhicules de secours et d'assistance aux victimes (VSAV) ont été créés en 1954, les choses ont beaucoup évolué depuis, au point que les missions de secours à la personne sont devenues prédominantes sur le territoire et dans nos circonscriptions, jusqu'à représenter plus de 80 % de l'activité quotidienne des sapeurs-pompiers.

Dans le respect des missions, des compétences et des périmètres de chacun, je suis résolu à construire avec les « blancs » et avec les « rouges » les conditions d'une collaboration toujours plus efficace et fluide, telle qu'évoquée par M. le rapporteur, au service de la santé et de la sécurité de nos concitoyens.

Le texte que nous allons examiner permet de reconnaître et de valoriser l'engagement des professionnels de santé dans le corps des sapeurs-pompiers et de la protection civile. Ministre de la santé, je suis aussi ministre des professionnels de santé, y compris de ceux qui exercent au sein des Sdis. Je souscris pleinement à l'esprit de cette proposition de loi, qui permet de reconnaître et de valoriser les soignants et les médecins ainsi que tous les autres professionnels de santé qui s'engagent dans le corps des sapeurs-pompiers et étaient jusqu'à présent privés de reconnaissance légale – en cela, le texte est salutaire.

À mon tour, je tiens à rendre hommage au courage et au dévouement de ces professionnels. « Courage et dévouement » : beaucoup d'entre vous, pour fréquenter les fêtes de la Sainte-Barbe, auront reconnu la devise des sapeurs-pompiers – j'espère qu'ils ne m'en voudront pas de la leur avoir empruntée.

J'entends ici et là que des tensions existeraient entre les « blancs » et les « rouges ». Cependant, je constate que, dans la majorité des territoires, l'articulation entre eux se passe bien – vous en êtes également témoins dans vos circonscriptions. Nous sommes là pour veiller à ce que ce soit le cas. Les sapeurs-pompiers et les urgentistes travaillent en bonne intelligence et coopèrent pleinement, ce qui permet de réaliser des projets communs, comme l'expérimentation du numéro unique d'urgence – le 112 – en région Auvergne-Rhône-Alpes, plus précisément en Savoie, département cher à Marina Ferrari, et dans l'Ain. Si les médecins qui travaillent à la fois pour le Sdis et le Samu sont surnommés les « radis » – anecdote amusante –, c'est sans doute pour souligner que les relations entre ces deux services ne manquent pas de piquant !

Nous devons aborder ce texte dans un esprit constructif. Le métier de pompier et celui de soignant sont des métiers d'engagement et d'altruisme, guidés par des objectifs communs : venir en aide aux personnes et leur porter

secours. Comme le rapporteur l'a souligné, ce sont des professions très sollicitées – elles l'ont été à Mayotte et pour faire face à de nombreuses inondations ; elles le sont à La Réunion, récemment frappée par un cyclone.

Ce texte permet de clarifier la coopération entre les « rouges » et les « blancs » dans le respect des missions, des compétences et des périmètres de chacun. Tel est mon souhait : que ce texte soit le vecteur d'une meilleure articulation entre les professionnels de l'aide médicale urgente et ceux du secours et de l'aide à la personne, et qu'il précise les déterminants de la coopération entre les Sdis et les Samu. Le tout, je le répète, dans le respect des missions, des compétences et des périmètres de chacun, car c'est seulement à cette condition que la coordination entre Sdis et Samu sera pleinement efficace, au service de nos concitoyens.

Je voudrais saluer les échanges très constructifs que nous avons eus avec le rapporteur, Jean-Carles Grelier. Nous avons pu ainsi affiner les dispositions initiales de la proposition de loi et aboutir à un texte qui constitue un progrès pour les professionnels de santé sapeurs-pompiers en reconnaissant le caractère polyvalent de leur mission, tout en respectant le cadre spécifique de la médecine d'urgence, qui doit être préservé. Je me permets, à la suite du rapporteur, de mentionner Antoine Reydellet, son collaborateur parlementaire, médecin capitaine, qui discute très régulièrement de ces sujets avec nous.

L'examen en commission des affaires sociales a permis les progrès que je viens d'évoquer. Je remercie tous les parlementaires qui se sont mobilisés pour produire un travail de fond et qui ont su se montrer à l'écoute des pompiers, des urgentistes, des médecins et des infirmiers.

Je tiens à rendre hommage aux urgentistes et aux professionnels des urgences, comme j'ai rendu hommage aux soignants sapeurs-pompiers. Je salue notamment leur engagement au quotidien dans les services d'urgences et leur mobilisation dans la gestion des crises, en particulier cet hiver, en première ligne face à l'épidémie de grippe. Si le système hospitalier français a tenu, c'est une fois de plus grâce à l'engagement des personnels des hôpitaux, publics comme privés, et des professionnels de santé libéraux. Cette année encore, ils ont tous été fortement sollicités.

Je suis conscient des difficultés que rencontrent les sapeurs-pompiers, que j'ai constatées lors de mes dernières visites, comme le temps d'attente anormalement long aux urgences lorsqu'ils y conduisent un patient. Cela doit nous conduire à nous interroger sur une meilleure articulation entre la dépose d'un patient par les pompiers et sa prise en charge aux urgences.

L'examen en séance doit nous permettre de parachever le travail entamé en commission. Je soutiendrai les amendements du rapporteur qui vont dans ce sens – je le souligne de nouveau, nous avons travaillé en bonne intelligence avec lui.

Il est notamment essentiel de clarifier et d'expliciter les possibilités d'exercice pluriel des médecins des Sdis – en matière de soins, de médecine d'aptitude et de médecine du travail –, dans la limite des compétences acquises par la formation ou dans le cadre d'une coopération entre professionnels de santé. Chacun comprend que nous touchons ici à la définition même de l'exercice de plusieurs professions, qui travaillent en étroite coopération ; nous devons donc légiférer avec toute la rigueur, l'exigence et la précision que cela suppose. Je ne doute pas que nous parvenions, conformément à l'esprit du texte, à nous accorder cet après-midi sur des dispositions équilibrées, qui n'opposent pas les professions entre elles – j'y serai très vigilant –, mais qui les font au contraire chacune progresser dans leur champ d'expertise comme dans leurs missions communes.

Vous le savez, avant de devenir ministre, j'ai été médecin hospitalier et élu local pendant plus de vingt ans. Je sais combien nous avons besoin, dans les territoires, de la mobilisation de l'ensemble des acteurs. C'est seulement à cette condition que nous pourrons assurer une réponse efficace et coordonnée pour la bonne prise en charge de nos concitoyens. Je le répète sans cesse, nous devons travailler ensemble : la ville avec l'hôpital ; tous les soignants les uns avec les autres ; les services d'urgence avec les services d'incendie et de secours.

J'entends travailler avec tous les députés, issus de l'ensemble des groupes, qui se sont investis dans l'élaboration de ce texte. Je souhaite que nous y parvenions, afin d'adopter un texte qui soit un catalyseur de l'engagement des professionnels de secours sur le terrain. *(Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe Dem. – M. le rapporteur applaudit également.)*

DISCUSSION GÉNÉRALE

Mme la présidente. Dans la discussion générale, la parole est à Mme Delphine Lingemann.

Mme Delphine Lingemann. Plus que jamais, dans un environnement de plus en plus incertain, nous avons le devoir de protéger celles et ceux qui nous protègent. Je fais référence aux sapeurs-pompiers, qui forment le premier maillon de la chaîne de secours dans nos territoires. Ces femmes et ces hommes se trouvent en première ligne dans une société frappée par la montée des violences et dans un monde bouleversé par le dérèglement climatique. Notre devoir est de les accompagner et de favoriser les conditions de leur engagement. Le texte défendu par mon collègue du groupe Les Démocrates, Jean-Carles Grelier, œuvre dans ce sens en assurant la pérennité d'une médecine de qualité au service des sapeurs-pompiers et de la population.

Au cœur de nos territoires, ces 3 941 médecins, 632 pharmaciens, 8 812 infirmiers, 373 psychologues, 311 vétérinaires et 104 cadres de santé, issus des services d'incendie et de secours, jouent un rôle essentiel en matière de suivi médical des sapeurs-pompiers et d'appui aux opérations de secours. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : sur près de 5 millions d'interventions effectuées chaque année, plus de 80 % relèvent du secours d'urgence aux personnes. Cette dimension médicale est assurée avec professionnalisme par les services de santé et de secours médical.

Je tiens à saluer l'engagement de ces 13 724 pompiers, volontaires ou professionnels, qui exercent des missions d'une importance capitale. Sur le terrain, ils interviennent aux côtés des sapeurs-pompiers pour prodiguer des soins d'urgence, participer à des opérations de sauvetage et assurer le soutien sanitaire lors d'interventions complexes. Leur rôle est essentiel pour garantir une prise en charge rapide et efficace des victimes, souvent dans des conditions particulièrement difficiles. En amont des interventions, ils veillent à l'aptitude physique et psychologique des sapeurs-pompiers, grâce à un suivi médical rigoureux. Cette double compétence, qui allie médecine d'urgence et médecine préventive, fait la richesse et la spécificité de ces professions.

Pourtant, malgré leur rôle crucial, les personnels de santé des services d'incendie et de secours évoluent dans un cadre juridique morcelé, composé de textes disparates, qui ne reflè-

tent plus la réalité de leurs missions ni les défis qu'ils doivent relever. Cette situation engendre des contraintes et des incohérences qui entravent l'exercice de leurs missions et ne permettent pas de valoriser pleinement leurs compétences. L'absence d'un statut spécifique limite aussi l'attractivité de ces métiers, pour lesquels il devient difficile de recruter des volontaires.

Au cœur de notre modèle de sécurité civile, les médecins, infirmiers, pharmaciens, psychologues et vétérinaires des services d'incendie et de secours méritent une reconnaissance à la hauteur de leur engagement, ainsi qu'un cadre de travail adapté aux exigences de leurs fonctions. Tel est l'objet de cette proposition de loi défendue par mon collègue Jean-Carles Grelier et notre groupe, Les Démocrates.

En créant un cadre d'emploi spécifique pour les personnels de santé des services d'incendie et de secours, inspiré du modèle éprouvé des praticiens militaires, nous apportons une réponse claire et ambitieuse à leurs problèmes. Ce cadre d'emploi permettra de définir précisément leurs missions et leurs compétences, qu'il s'agisse de soins d'urgence, de soutien sanitaire lors des interventions ou encore de médecine préventive. En outre, il permettra de regrouper l'ensemble des personnels de santé, au sein des services d'incendie et de secours, dans une sous-direction dédiée à la santé, avec des règles déontologiques renforcées.

En dotant les personnels de santé des services d'incendie et de secours de ce nouveau cadre clair, structuré et valorisant, nous leur donnerons les moyens d'exercer leurs missions dans les meilleures conditions possibles. Nous renforcerons ainsi l'attractivité de ces métiers essentiels.

Toutefois, si cette proposition de loi marque une avancée significative, la question de la rémunération demeure un point crucial, sachant que plus de 60 % des médecins de sapeurs-pompiers professionnels estiment que le montant de leur rémunération est devenu un frein indéniable au recrutement. Une revalorisation salariale devrait être évoquée lors du Beauvau de la sécurité civile.

Mes chers collègues, il est temps de traduire en actes concrets notre reconnaissance envers les personnels de santé des services d'incendie et de secours. Cette proposition de loi constitue une étape décisive dans cette direction. Le groupe Les Démocrates vous appelle donc à voter résolument en sa faveur. De la sorte, nous ferons collectivement un choix clair : celui de la sécurité, de la qualité des secours et de la reconnaissance du rôle essentiel des personnels de santé des services d'incendie et de secours. *(Applaudissements sur les bancs des groupes Dem, DR et UDR. – M. le rapporteur applaudit également.)*

Mme la présidente. La suite de la discussion est renvoyée à la prochaine séance.

3

ORDRE DU JOUR DE LA PROCHAINE SÉANCE

Mme la présidente. Prochaine séance, cet après-midi, à quinze heures :

Suite de la discussion de la proposition de loi relative à l'organisation et aux missions des personnels de santé professionnels et volontaires des services d'incendie et de secours ;

Discussion de la proposition de loi visant à endiguer la prolifération du frelon asiatique et à préserver la filière apicole ;

Discussion de la proposition de loi visant à instaurer un dispositif de sanction contraventionnelle pour prévenir le développement des vignes non cultivées qui représentent une menace sanitaire pour l'ensemble du vignoble français ;

Discussion de la proposition de loi visant à simplifier la sortie de l'indivision successorale ;

Discussion de la proposition de loi visant à renforcer l'effectivité des droits voisins des éditeurs et des agences de presse ;

Discussion de la proposition de loi visant à simplifier et réorienter la politique familiale vers le premier enfant.

La séance est levée.

(La séance est levée à treize heures.)

Le directeur des comptes rendus

Serge Ezdra