



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique

Question au Gouvernement n° 4016

Texte de la question

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

M. le président. La parole est à M. Philippe Bolo.

M. Philippe Bolo. Comme beaucoup d'entre vous, chers collègues, je ne compte plus les témoignages d'exaspération et de ras-le-bol vis-à-vis des démarchages téléphoniques et autres appels frauduleux.

M. Pierre Cordier. Eh oui, nous l'avions dit !

M. Philippe Bolo. Fléau pour un grand nombre de Français, empoisonnement de la vie quotidienne, calvaire subi par des millions de personnes :...

M. Pierre Cordier. Il a raison !

M. Philippe Bolo. ...les formules rivalisent pour dénoncer ces coups de fil intempestifs et intrusifs qui perturbent les Français à leur domicile, dans leur espace de tranquillité.

M. Pierre Cordier. Eh oui !

M. Philippe Bolo. Il faut savoir appeler les choses par leur nom : quand le téléphone sonne plusieurs fois par jour, non pour entendre une voix familière mais celle qui cherche à vous vendre ce dont on ne voulait pas, ce n'est plus du démarchage téléphonique, c'est du harcèlement téléphonique. La situation est d'autant plus préoccupante lorsqu'elle concerne les plus vulnérables, qui ne veulent plus décrocher leur téléphone, s'isolent et deviennent difficiles à joindre.

L'année dernière, à l'initiative de notre collègue Naegelen, nous avons enfin voté, après deux années de travail collectif mobilisant les députés de tous les bords politiques, une loi du quotidien renforçant la lutte contre les appels intempestifs et frauduleux.

M. Pierre Cordier. C'est un texte insuffisant, inefficace et il n'est pas respecté !

M. David Habib. Une loi qui ne sert à rien.

M. Philippe Bolo. Un de ses décrets d'application, en cours de finalisation, doit préciser les jours, les heures et les fréquences auxquels les appels peuvent être effectués. Ce décret a été soumis à la consultation du Conseil national de la consommation. La semaine dernière, les douze associations de consommateurs membres de ce conseil se sont inquiétées d'une rédaction qui, dans sa formulation actuelle, apparaît très tolérante sur les

fréquences d'appel en les rendant possibles, par exemple, le samedi de dix heures à dix-huit heures.

Aussi, monsieur le ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises, pouvez-vous assurer à ces associations ainsi qu'à l'ensemble des Français qui nous écoutent que la loi votée en 2020 sera bien concrétisée,...

M. Pierre Cordier. Il va répondre oui !

M. Philippe Bolo. ...alors qu'elle peine encore à produire tous ses effets, malgré l'augmentation des sanctions financières ? Les remontées du terrain révèlent en effet des contournements de l'inscription sur Bloctel, des démarcheurs qui masquent leur identité, des démarchages qui concernent encore, et ce malgré l'interdiction, la rénovation thermique. Les Français attendent des réponses à la hauteur des atteintes quotidiennes à leur tranquillité. (*Applaudissements sur les bancs du groupe Dem.*)

M. Thierry Benoit. Excellent !

M. le président. La parole est à M. le ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises.

M. Alain Griset, ministre délégué chargé des petites et moyennes entreprises. Tout d'abord, je veux rappeler la détermination du Gouvernement à protéger les consommateurs dans leur vie quotidienne. Je salue d'ailleurs le travail des agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) dont j'ai présenté, fin avril, le bilan d'activité pour l'année 2020. Cette mobilisation s'applique en particulier à la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables. Nous savons que le démarchage téléphonique non sollicité est un désagrément majeur pour nos concitoyens, parfois dérangés plusieurs fois par jour.

M. Fabien Di Filippo. Et la proposition de loi de M. Cordier ?

M. Pierre Cordier. Ils n'en ont pas voulu, ils l'ont rejetée !

M. Fabien Di Filippo. Quel sectarisme !

M. Alain Griset, ministre délégué. Ce démarchage est également trop souvent un vecteur de fraudes et d'arnaques dans les secteurs parfois sensibles comme, vous l'avez dit, sur la rénovation énergétique ou le domaine des assurances.

Je suis pleinement conscient de l'attente très forte des Français qui souhaitent des avancées concrètes dans ce domaine. Une loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, dont votre collègue Christophe Naegelen est à l'origine,...

M. Pierre Cordier. Ce n'est pas lui qui en est à l'origine !

M. Alain Griset, ministre délégué. ...a renforcé le cadre de protection des consommateurs, notamment en augmentant les sanctions pour les rendre plus dissuasives, l'amende encourue passant de 75 000 à 375 000 euros. En complément, le Gouvernement a diminué, au début du mois de février 2021, le tarif d'abonnement au service Bloctel afin de permettre aux plus petites entreprises de se mettre plus facilement en conformité. C'est ainsi que j'ai demandé à la DGCCRF d'être pleinement mobilisée pour combattre de manière ferme et résolue le démarchage illégal. Nous sommes déterminés à assainir le marché et à obtenir des résultats tangibles et rapides. En mars 2021, la première amende pour cause de démarchage dans le domaine de la rénovation énergétique a été prononcée. Une entreprise a ainsi été sanctionnée d'une amende de 367 000 euros.

Enfin, une concertation est en cours avec les associations de consommateurs et les organisations

professionnelles sur le décret qui détermine les jours et horaires, ainsi que la fréquence auquel le démarchage est possible lorsqu'il est autorisé.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Bolo](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (7^e circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4016

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises

Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 mai 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [12 mai 2021](#)