

17ème législature

Question N° : 208	De M. Philippe Bolo (Les Démocrates - Maine-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et industrie		Ministère attributaire > Consommation
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Suivi de la réforme visant à lutter contre le démarchage téléphonique abusif	Analyse > Suivi de la réforme visant à lutter contre le démarchage téléphonique abusif.
Question publiée au JO le : 08/10/2024 Date de changement d'attribution : 29/10/2024		

Texte de la question

M. Philippe Bolo alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le suivi des ajustements visant à mieux réguler le démarchage téléphonique. Le démarchage téléphonique abusif est un sujet de société qui, bien qu'identifié par les pouvoirs publics, persiste à user un grand nombre des concitoyens, où qu'ils se trouvent. Ces appels non sollicités, à répétition et à des horaires indécentes, finissent par être perçus comme un véritable harcèlement, poussant à l'extrême certaines personnes, déjà socialement isolées, à couper leurs téléphones comme seul moyen de protection. Par ailleurs, ce démarchage peut être synonyme de tentatives d'escroquerie pour les personnes et source de détournement d'argent public. Des ajustements visant à mieux lutter contre ce fléau ont été adoptés avec en particulier l'inscription sur la liste Bloctel et sa tacite reconduction, l'augmentation de la sanction des démarchages frauduleux et l'interdiction stricte de démarchage en matière de rénovation énergétique. Ces ajustements permettent de mieux protéger le citoyen en dissuadant les fraudeurs. Pourtant, le changement d'opérateur de Bloctel au 1er octobre 2021 a conduit à la mise hors service pendant plusieurs semaines du système de dépôt de signalement par les particuliers et la disparition, sur la plateforme, des dossiers signalés avant ce changement, sans information quant aux délais de remise en ordre. Par ailleurs, une fois un dossier déposé, le citoyen fait face à un système de suivi laconique. En effet, le système étant pensé comme une plateforme de signalement, le citoyen n'est pas considéré comme utilisateur d'un service public mais comme source d'information pour l'administration. Le service « information consommateur » de Bloctel mentionne explicitement qu'il n'apportera aucune information sur le suivi des signalements. Le citoyen n'est ainsi aucunement associé à la procédure et ne dispose pas, en l'état, d'une capacité d'information sur les suites de son signalement. La difficulté à suivre ses signalements minent la confiance du citoyen dans la crédibilité de la réforme et le désincite à apporter à l'administration des informations à même de renforcer les enquêtes ou l'identification des auteurs de fraudes ou d'abus. M. le député note enfin que, pour un même problème - le démarchage téléphonique abusif -, le citoyen doit faire appel à de multiples services : SignalConso en cas d'appels relatifs aux rénovations énergétiques ou malgré l'inscription sur la liste Bloctel, la CNIL en cas d'automates d'appel ou de collecte d'informations personnelles à des fins frauduleuses, l'annuaire inversé des numéros surtaxés en cas de message sur répondeur visant au rappel d'un numéro surtaxé ou encore le 33700 pour le démarchage par SMS. Au-delà des moyens de lutte mis en œuvre par l'administration contre ce phénomène, il l'alerte ainsi sur la nécessité de positionner le citoyen comme acteur de l'action publique et non plus seulement comme supplétif désemparé et souvent frustré de celle-ci ; il souhaite connaître ses intentions à ce sujet.