

ASSEMBLEE NATIONALE

Intervention en séance – 29 septembre 2011

« Madame la présidente, monsieur le secrétaire d'État, monsieur le président de la commission, monsieur le rapporteur, mes chers collègues, ce projet de loi est utile et nécessaire car l'État est dans son rôle lorsqu'il fixe des règles pour garantir un bon fonctionnement de l'économie de marché.

Je m'en tiendrai à trois points précis.

Le premier concerne l'utilisation abusive des répondeurs téléphoniques automatiques non seulement par des entreprises privées, mais aussi par des entreprises privées assurant des services publics et, pire, par des services de l'État ou des collectivités. Ce n'est pas la technique en soi qui est condamnable mais son utilisation lorsque l'utilisateur est dans l'incapacité de joindre un représentant de l'entreprise ou de l'administration pour répondre à sa question ou débattre de son problème. Qui n'en a pas fait l'expérience ?

À titre de comparaison, à New York, un service urbain d'information et de réclamation appelé « 311 » est accessible en permanence au téléphone ou sur le web pour permettre aux citoyens de poser des questions, d'obtenir des informations ou de faire des réclamations. Ce service traite plus de 60 000 appels par semaine avec un temps d'attente moyen de 19 secondes : de quoi faire rêver beaucoup de Français !

La question peut sembler mince mais je renvoie les sceptiques aux rapports du Médiateur de la République, qui a attiré l'attention des pouvoirs publics sur ce qui est devenu un véritable dysfonctionnement des services publics dont pâtissent plus particulièrement les personnes âgées ou vulnérables.

J'avais soulevé cette question ici même lors du débat sur le projet de loi portant nouvelle organisation du marché de l'électricité en novembre 2010. Éric Besson avait pris des engagements dans l'hémicycle pour lutter contre cette déshumanisation des services publics. Je me réjouis de savoir qu'en ce qui concerne EDF, les choses avancent et que l'accord « plus de services publics » est progressivement mis en œuvre. EDF participe ainsi à deux cents projets sur le territoire. Mais qu'en est-il de GDF-Suez, des autres fournisseurs d'énergie, des opérateurs téléphoniques et des autres services publics ? Les usagers doivent pouvoir bénéficier d'interlocuteurs physiques car les nouvelles technologies ne peuvent pas complètement remplacer l'humain et la standardisation des procédures ne permet pas de traiter de façon efficace la complexité des cas particuliers.

Je souhaite en second lieu aborder la question des numéros surtaxés. Nous pensions avoir résolu les dérives de ces numéros de services à valeur ajoutée par la loi Chatel et par la loi de modernisation de l'économie ensuite. Or, il semblerait que des dérives persistent pour les services publics et sociaux, que subsistent des tarifications excessives et des facturations de temps d'attente grâce à des artifices : un opérateur décroche, respectant la loi à la lettre, puis vous met directement en attente, laquelle est facturée, contrairement à la volonté du législateur.

Le troisième point concerne les amendements visant à exclure la protection des pièces détachées au titre des dessins et modèles sur le marché des pièces de rechange pour automobiles. L'enfer est ici pavé de bonnes intentions. L'objectif de ces amendements peut apparaître louable puisqu'ils visent à permettre au consommateur d'avoir le choix de l'origine des pièces de rechange utilisées pour la réparation et de les acquérir au meilleur prix. Mais c'est à un calcul à courte vue car il s'agit d'un véritable enjeu de politique industrielle.

Voter ces amendements, c'est démanteler unilatéralement le dispositif de protection juridique de la création et de l'innovation industrielles dans le domaine de l'automobile alors que des pays comme l'Allemagne, le Japon, la Corée du Sud et la plupart des pays de l'Union européenne conservent jalousement ce type de protection juridique.

Cela ne contribue pas, contrairement à ce qui est avancé, à favoriser les garagistes ou les petits distributeurs de pièces détachées mais bien plutôt quelques grandes enseignes. Cela revient en réalité à favoriser l'expansion de la contrefaçon des pièces automobiles et donc à menacer la sécurité des automobilistes, car les pièces contrefaites sont parfois d'une qualité douteuse.

Ouvrir notre marché à une concurrence sauvage, c'est favoriser l'importation de produits étrangers alors que tant de pays ne jouent pas le jeu d'une saine concurrence. C'est fragiliser notre propre industrie automobile, les réseaux de distributions actuels et les activités de service qui s'y rattachent. En effet, l'industrie automobile suit un modèle économique où l'on ne peut dissocier un élément sans déséquilibrer l'ensemble de la filière. L'abrogation de toute protection conduirait donc à une destruction d'emplois industriels et de service non compensée par la création d'emplois industriels en France puisque les fabricants sont principalement localisés dans des pays à bas coûts que nos PME concurrencent difficilement. C'est plutôt une amélioration des relations entre les grands groupes et leurs fournisseurs qu'il faut rechercher, même si des progrès significatifs ont été enregistrés depuis la crise de 2008.

Monsieur le secrétaire d'état, ce texte est important parce qu'il améliore les relations entre les usagers ou les consommateurs et leurs fournisseurs. Il est important parce qu'il va améliorer la vie quotidienne de nos concitoyens. Vous l'avez compris, je le voterai. »

Les réponses du Ministre

Monsieur Tardy et monsieur Vandewalle, vous avez évoqué la question des pièces détachées. Lors de mon audition à la commission des affaires économiques, j'avais indiqué que la libéralisation du marché des pièces de rechange était particulièrement complexe au regard des préoccupations de sécurité et des enjeux économiques. Chacun en était conscient. L'intervention du président de la commission alertait d'ailleurs sur les équilibres à maintenir.

Comme je m'y étais engagé, le Gouvernement a mené des consultations durant l'été. Nous avons réuni les organisations professionnelles, les constructeurs, les équipementiers et les assureurs. Sans grande surprise, vous vous en doutez, monsieur Tardy, les positions des acteurs sont nuancées.

Par ailleurs, je rappelle que l'Autorité de la concurrence s'est saisie du dossier de la réparation automobile, en particulier de la question des pièces détachées automobiles. Nous connaissons ses conclusions sur ce dossier complexe dans quelques mois.

Au vu de la concertation que nous avons menée et dans l'attente des résultats de l'enquête de l'Autorité de la concurrence, le Gouvernement ne peut pas être favorable à une libéralisation du marché des pièces de rechange. Mais, pour répondre à votre interpellation, monsieur Tardy, je vous ferai part, au cours de la discussion, de points précis que nous avons obtenus des grands constructeurs automobiles de notre pays.

...

Monsieur Vandewalle, outre le sujet des pièces détachées automobiles, vous avez abordé celui de la tarification des services à valeur ajoutée dans la téléphonie mobile. Le Gouvernement travaille activement sur cette question, en lien avec l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Il n'y a pas d'urgence mais je souhaite que nous puissions avancer activement sur ce sujet, y compris dans le cadre de nos débats. Le Gouvernement a choisi de ne pas examiner ce texte en urgence mais, au contraire, de faire confiance à l'esprit constructif qui se dégage de nos débats, ce qui nous donnera l'occasion d'aborder ces questions dans les mois qui viennent, avec l'éclairage des rapports attendus, notamment les positions de l'ARCEP.