



Grand Conseil
Secrétariat général
Pl. du Château 6
1014 Lausanne

Postulat

(formulaire de dépôt)

A remplir par le Secrétariat du Grand Conseil

N° de tiré à part : 16-POS-200

Déposé le : 04.10.16

Scanné le : _____

Art. 118 et 119 LGC Le postulat charge le CE d'étudier l'opportunité de prendre une mesure ou de légiférer dans un domaine particulier (attention : le postulat n'impose pas au CE de légiférer, contrairement à la motion et à l'initiative) et de dresser un rapport. Il porte sur une compétence propre ou déléguée du CE. Motivé, le postulat doit exposer clairement la mesure souhaitée ou l'objet du rapport demandé.

Il peut suivre deux procédures différentes : **(a) le renvoi à l'examen d'une commission.**

- Soit le postulant demande expressément, dans son développement écrit, le renvoi direct du postulat à une commission du GC moyennant les signatures d'au moins 20 députés ; dans ce cas, il n'y a pas de débat.

- Soit, lors du développement en plénum et de la discussion, un député ou le CE demande le renvoi à une commission et le GC vote dans ce sens.

(b) la prise en considération immédiate. Un député ou le CE demande la prise en considération immédiate du postulat ; suite au vote du GC, le postulat est soit renvoyé au CE, soit classé.

Délai de réponse dès le renvoi au CE : une année

Titre du postulat

Halte au harcèlement téléphonique

Texte déposé

Le démarchage téléphonique en Suisse pose de nombreux problèmes. D'abord, c'est une forme extrêmement invasive de réclame. Les appels sont souvent nombreux et tombent régulièrement à des heures indues. Ensuite, là où une affiche ne se trouve que dans l'espace public et où la réclame postale peut être consultée à un moment librement choisi, les appels téléphoniques sont totalement subis. Le terme de harcèlement n'est ici pas galvaudé, tant les appels peuvent se succéder, jusqu'à plusieurs dizaines chaque mois.

De plus, les méthodes de communications des démarcheurs sont souvent agressives, afin de «scotcher» les clients potentiels. Des appels intempestifs de vendeurs agressifs, il n'en faut pas plus pour constituer des intrusions graves dans la sphère privée des citoyens.

A cela s'ajoute le fait que bien souvent il s'agit de proposer des services ou produits dont, soit les citoyens sont déjà conscients de l'existence (comme les assurances), soit il serait souhaitable que la consommation se fasse de manière réfléchie sans pression extérieure. C'est bien de cela dont il est question lors d'un appel téléphonique publicitaire : mettre la pression sur le consommateur. Pour une affiche ou un courrier, on peut prétexter l'information, mais pas pour un appel téléphonique où l'on veut vous vendre quelque chose immédiatement. La possibilité légale de conclure des contrats via le téléphone est honteusement exploitée par des sociétés peu scrupuleuses qui déploient des modèles de communication rien de moins

que vicieux afin de vendre leurs produits. On ne dénombre plus les cas de citoyens fragiles, de personnes âgées, qui se sont fait gruger ainsi. Parfois, ce sont littéralement des arnaques. Le cas de sociétés essayant de faire reconnaître des commandes jamais passées est un exemple courant. Il peut suffire d'un simple «oui» pour mettre le doigt dans l'engrenage. Or, Les démarches pour obtenir l'annulation des contrats conclus sont souvent alambiquées et longues.

A ces abus graves s'ajoute la masse des cas des «astérisques ignorés» par les démarcheurs. En effet ces derniers ne se privent pas de passer outre la volonté des citoyens ne souhaitant pas être importunés. Les mesures prises sont inefficaces et les résultats frisent le ridicule, bien que cette pratique soit punissable depuis 2012. Malgré 91'391 plaintes au SECO (au 31.07.16), le nombre de condamnations demeure incroyablement faible en proportion, à savoir 79 jugements ou décisions dont 47 non-entrées en matière ou classements de dossiers. Le SECO s'avoue d'ailleurs lui-même mal armé face au call-center étrangers ou face aux moyens technologiques à dispositions des diverses sociétés (allant jusqu'à l'usurpation de numéro) qui leur permettent d'échapper à la justice.

Et ceci n'est que la pointe de l'iceberg : de nombreux citoyens n'entreprennent tout simplement pas de procédures face au caractère trop ordinaire de ces abus. Aujourd'hui, les démarches pour se protéger de ces appels invasifs sont encore compliquées, totalement à charge du citoyen et comme nous le voyons, ignorées par les sociétés de démarchages.

Bien que la révision en cours de la LTC explore quelques améliorations, dont le blocage des appels non désirés par les opérateurs, cela demeurera clairement insuffisant. Nous estimons que l'existence même de cette méthode de publicité est la source des nombreux abus constatés et qu'aucune mesure ne parviendra à effacer complètement sinon l'interdiction totale, par le législateur fédéral, de cette pratique nuisible à la société et sans utilité pour le consommateur au final. Un sondage réalisé en mars 2015 (MIS Trend pour RTS) appuie d'ailleurs cette volonté : sur 1683 résidents romands sondés, 86,4 % de ceux-ci sont favorables à l'interdiction totale du marchandage téléphonique.

Bien que l'établissement d'une telle interdiction soit une compétence fédérale, il demeure possible d'entreprendre des mesures au niveau cantonal afin de limiter les nuisances du démarchage téléphonique. Ce serait une politique salvatrice pour les citoyens qui peuvent aujourd'hui se perdre dans les différentes garanties légales offertes ou non. Ainsi, nous demandons que le Conseil d'Etat étudie les points suivants :

- La mise à disposition, aux citoyens par les autorités, de moyens d'informations et d'assistance claire contre les abus et risques liés au démarchage téléphonique.
- Les moyens à disposition pour empêcher d'agir et lever l'impunité des sociétés opérant depuis l'étranger ou se servant de moyens technologiques pour contourner la législation.

Conclusions

Développement oral obligatoire (selon art. 120a LGC)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| (a) renvoi à une commission avec au moins 20 signatures | <input checked="" type="checkbox"/> |
| (b) renvoi à une commission sans 20 signatures | <input type="checkbox"/> |
| (c) prise en considération immédiate | <input type="checkbox"/> |

Nom et prénom de l'auteur :

François (lesort)

Signature :

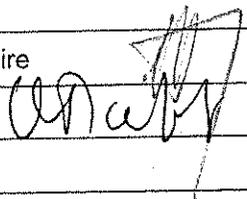
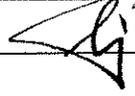
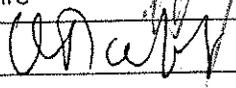
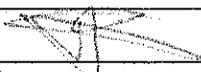
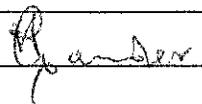
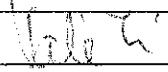
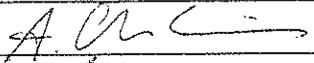


Nom(s) et prénom(s) du (des) consort(s) :

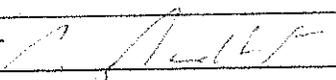
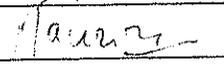
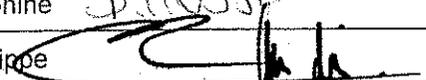
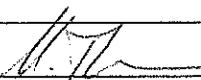
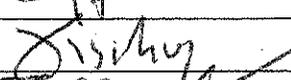
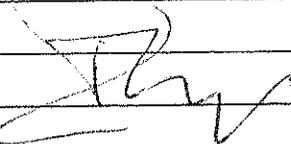
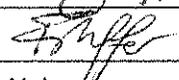
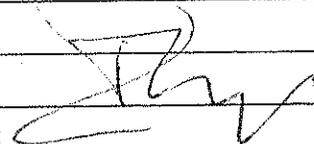
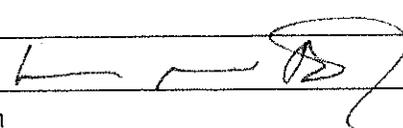
Signature(s) :

Merci d'envoyer une copie à la boîte mail du Bulletin : bulletin.grandconseil@vd.ch

Liste des députés signataires – état au 20 septembre 2016

Ansermet Jacques	Clément François 	Ehrwein Nihan Céline
Attinger Doepper Claire 	Clivaz Philippe 	Epars Olivier
Aubert Mireille 	Collet Michel	Favrod Pierre-Alain
Baehler Bech Anne	Cornamusaz Philippe	Ferrari Yves
Ballif Laurent	Courdesse Régis	Freymond Isabelle 
Bendahan Samuel 	Cretegny Gérald	Freymond Cantone Fabienne
Berthoud Alexandre	Cretegny Laurence	Gander Hugues 
Bezençon Jean-Luc	Croci-Torti Nicolas	Genton Jean-Marc
Blanc Mathieu	Crottaz Brigitte 	Germain Philippe
Bolay Guy-Philippe	Cuérel Julien	Glauser Nicolas
Bonny Dominique-Richard	De Montmollin Martial	Golaz Olivier
Bory Marc-André	Debluë François	Grandjean Pierre
Bovay Alain	Décosterd Anne	Grobéty Philippe
Buffat Marc-Olivier	Deillon Fabien	Guignard Pierre
Butera Sonya	Démétriadès Alexandre 	Haldy Jacques
Cachin Jean-François	Desmeules Michel	Hurni Véronique
Chapalay Albert	Despot Fabienne	Induni Valérie 
Chappuis Laurent	Devaud Grégory	Jaccoud Jessica
Cherubini Alberto 	Dolivo Jean-Michel	Jaquet-Berger Christiane
Cherbuin Amélie 	Donzé Manuel	Jaquier Rémy
Chevalley Christine	Ducommun Philippe	Jobin Philippe
Chevalley Jean-Rémy	Dupontet Aline	Jungclaus Delarze Suzanne
Chollet Jean-Luc	Durussel José	Kappeler Hans Rudolf
Christen Jérôme	Duvoisin Ginette	Keller Vincent
Christin Dominique-Ella	Eggenberger Julien	Kernen Olivier

Liste des députés signataires – état au 20 septembre 2016

Krieg Philippe	Oran Marc	Schaller Graziella
Kunze Christian	Pahud Yvan	Schelker Carole
Labouchère Catherine	Pernoud Pierre-André	Schobinger Bastien
Lio Lena	Perrin Jacques	Schwaar Valérie
Luisier Christelle	Pillonel Cédric	Schwab Claude
Mahaim Raphaël	Podio Sylvie	Sonnay Eric
Maillefer Denis-Olivier 	Probst Delphine 	Sordet Jean-Marc
Manzini Pascale 	Randin Philippe 	Stürner Felix
Marion Axel	Rapaz Pierre-Yves	Surer Jean-Marie
Martin Josée	Räss Etienne	Thalmann Muriel 
Mattenberger Nicolas	Rau Michel	Thuillard Jean-François
Matter Claude	Ravenel Yves	Tosato Oscar
Mayor Olivier	Renaud Michel	Treboux Maurice
Meienberger Daniel	Rey-Marion Alette	Trolliet Daniel 
Meldem Martine	Rezso Stéphane	Tschopp Jean 
Melly Serge 	Richard Claire	Uffer Filip 
Meyer Roxanne	Riesen Werner	Urfer Pierre-Alain
Miéville Laurent 	Rochat Nicolas 	Venezelos Vassilis
Miéville Michel	Romano Myriam	Voiblet Claude-Alain
Modoux Philippe	Roulet Catherine	Volet Pierre
Mojon Gérard	Roulet-Grin Pierrette	Vuarnoz Annick 
Montangero Stéphane	Rubattel Denis	Vuillemin Philippe
Mossi Michele	Ruch Daniel	Wüthrich Andreas
Neyroud Maurice	Rydlö Alexandre 	Wyssa Claudine
Nicolet Jean-Marc	Sansonnens Julien	Züger Eric