



ZOOM FAMILLE

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE



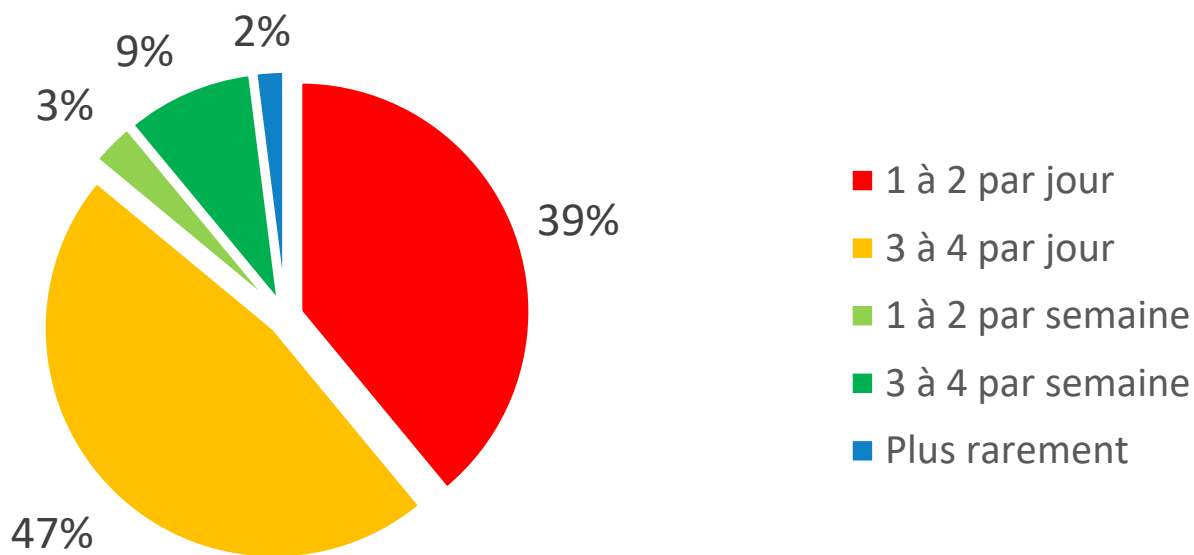
RÉSULTATS ENQUÊTE

POSITIONS POLITIQUES

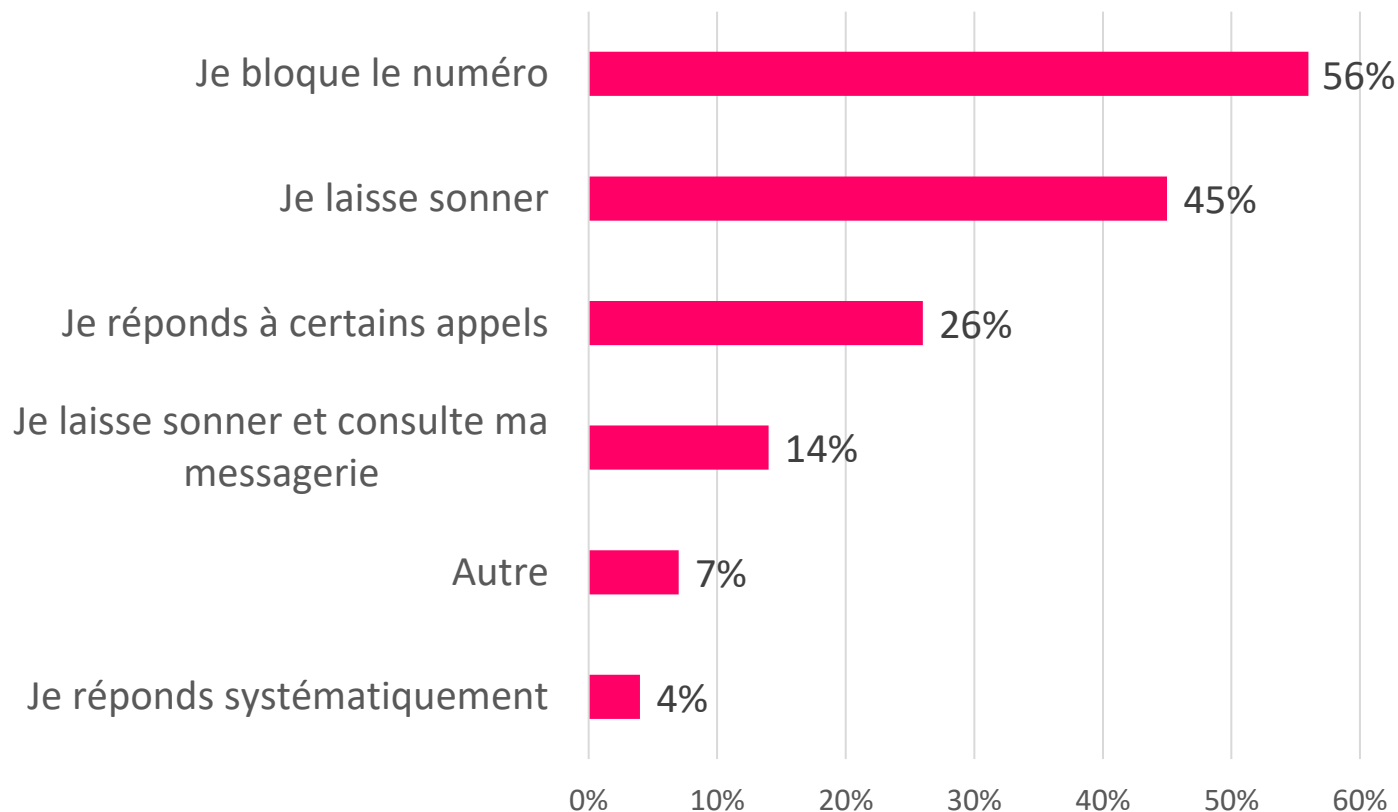
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

- **Méthodologie d'enquête :**
 - Apport méthodologique : Uraf Bourgogne-Franche-Comté
 - Mode de recueil : questionnaire en ligne ;
 - Dates de diffusion : 18 mai au 18 juin 2026 ;
 - Cible interrogée : Familles issues des réseaux de l'UDAF du Doubs et Familles Rurales – Fédération du Doubs ;
 - Caractéristiques de l'échantillon :
 - 257 répondants ;
 - L'échantillon est principalement composé de personnes actives âgées de 25 à 45 ans.
 - Les répondants vivent majoritairement en couple et occupent principalement des postes d'employés, de cadres ou relèvent des professions intermédiaires. Compte tenu de leur profil, une grande partie d'entre eux a des enfants à charge.
 - Enfin, 81 % des personnes interrogées résident en milieu rural.

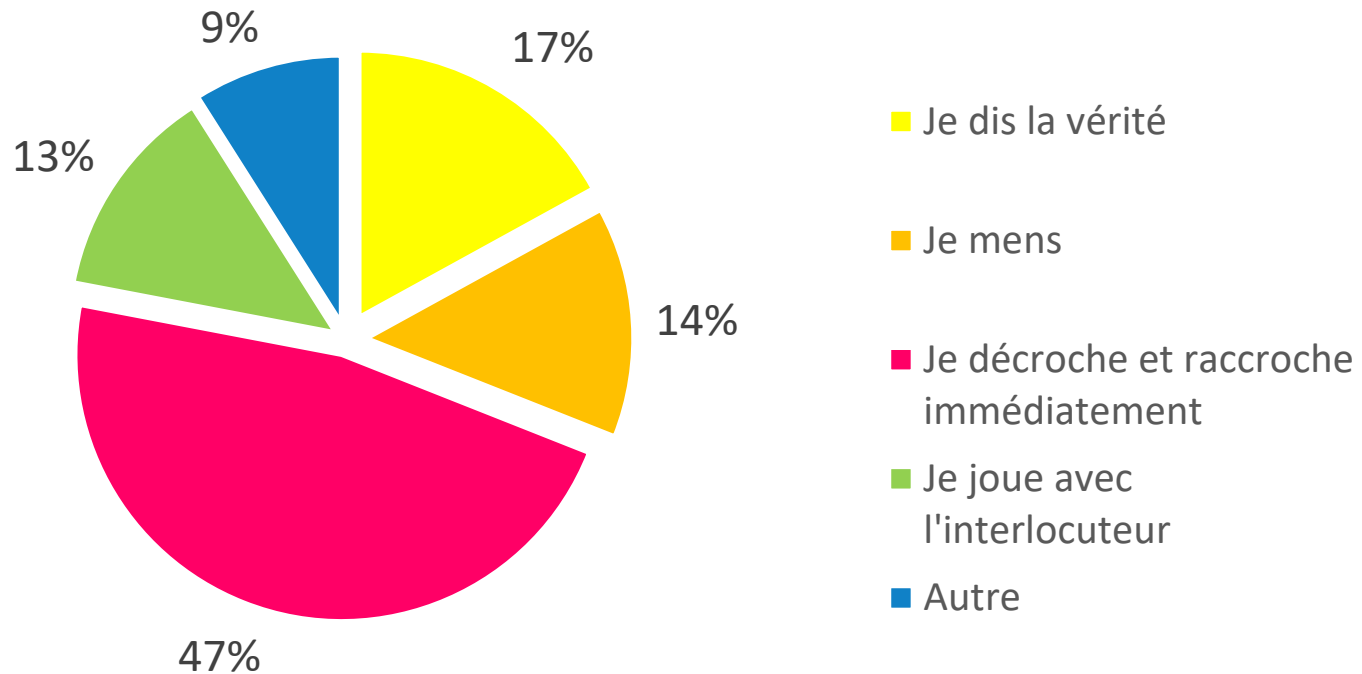
Q1. En moyenne, combien d'appels liés au démarchage téléphonique, recevez-vous (téléphone portable et fixe) ?



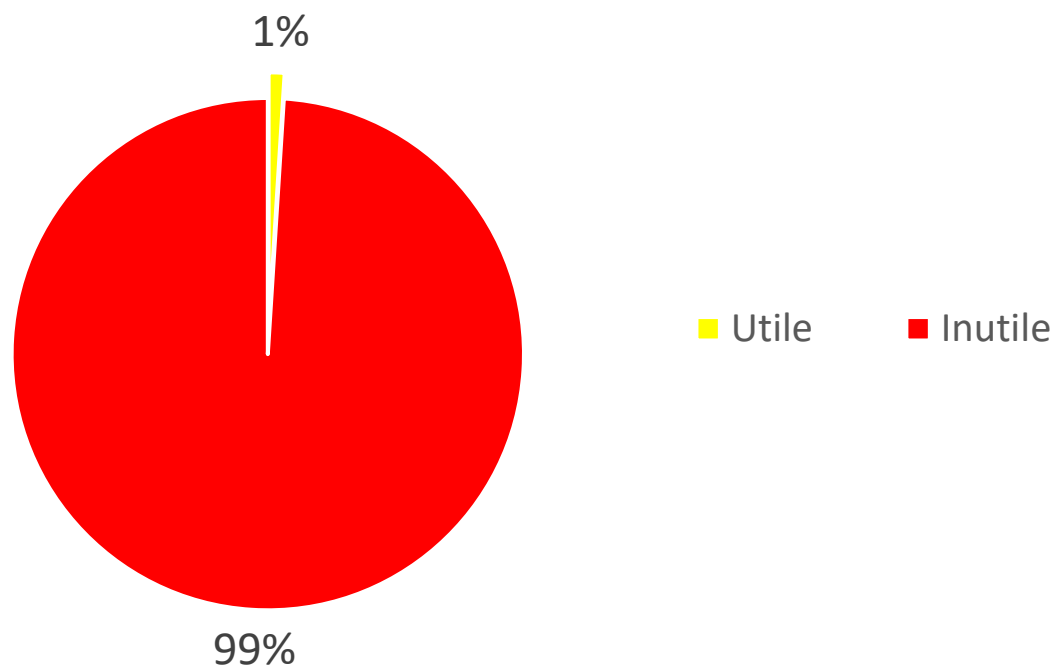
Q2. Concernant ces appels que faites-vous en général ?



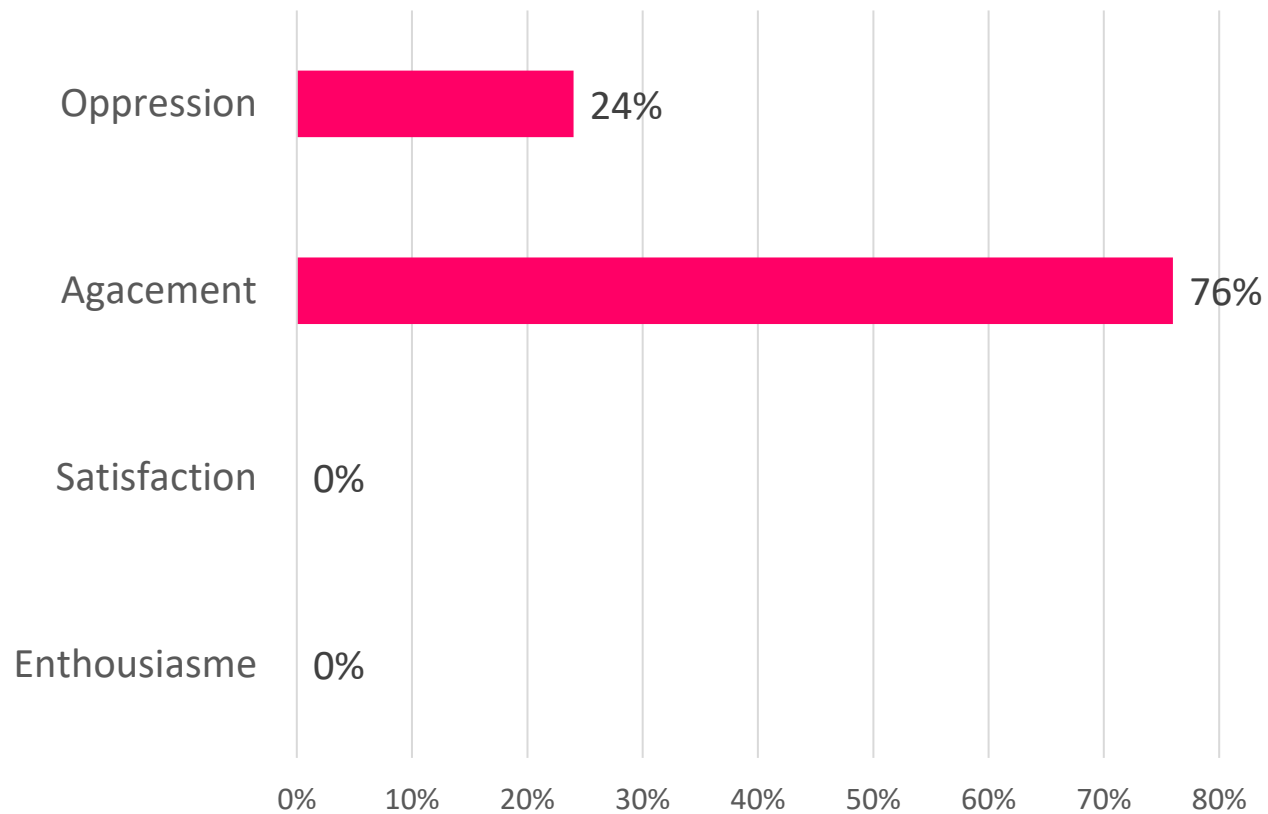
Q3. Si vous répondez, de quelle manière le faites-vous généralement ?



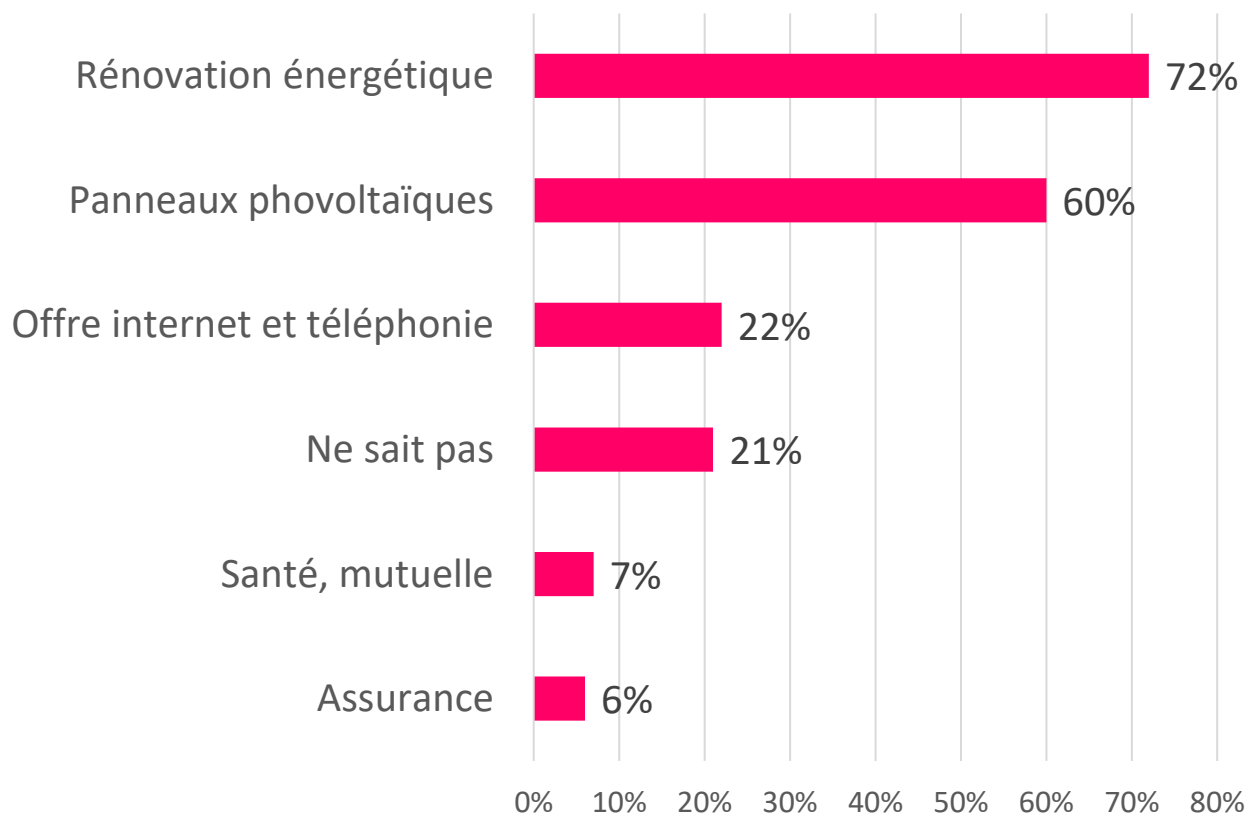
Q4. Selon vous, le démarchage téléphonique est-il ?



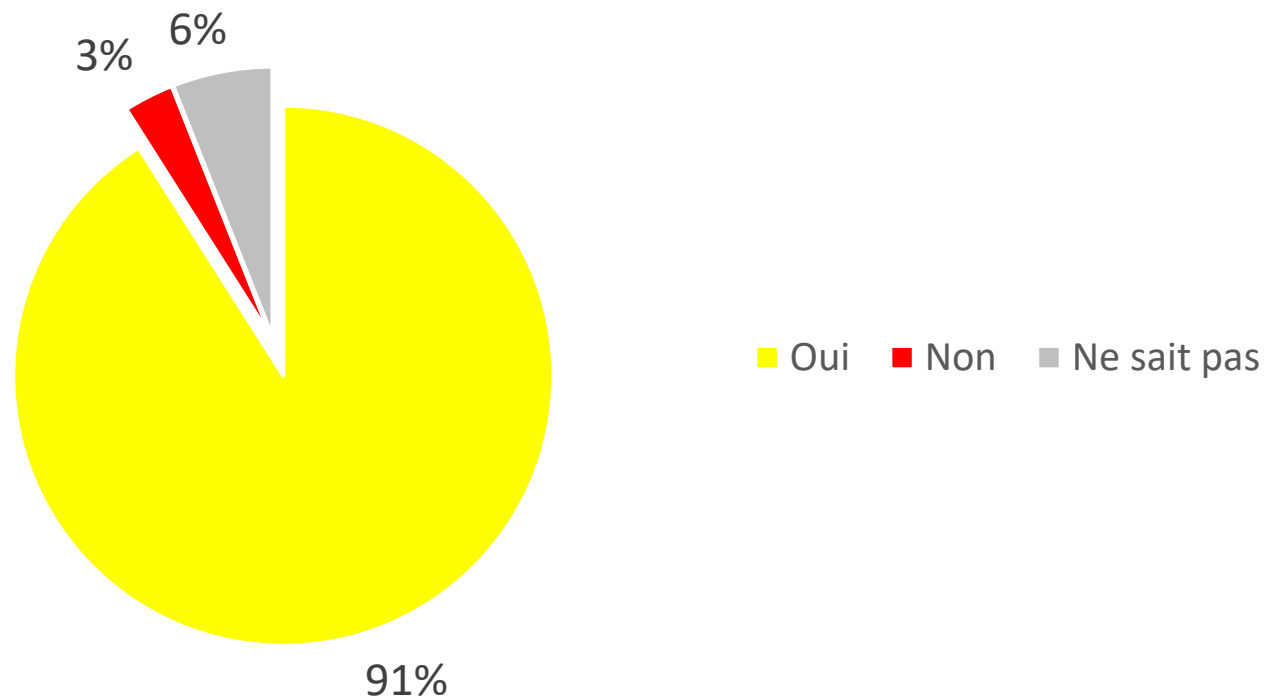
Q5. Pour vous, quel sentiment génère le démarchage téléphonique ?



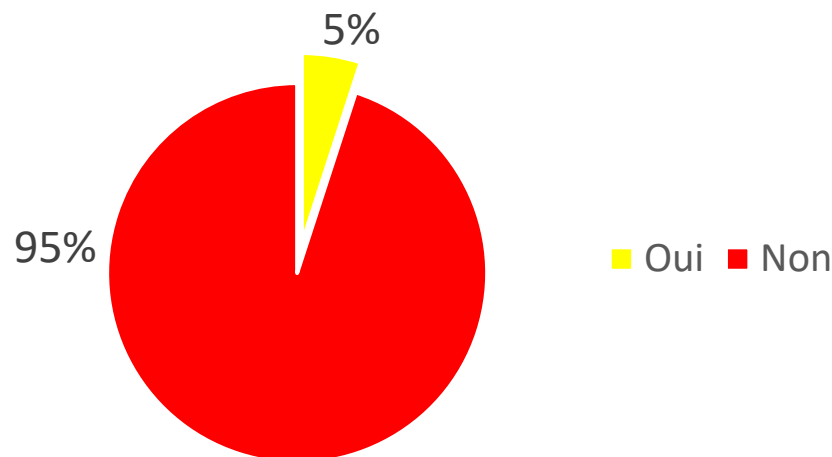
Q6. Quels sont les sujets pour lesquels vous recevez le plus d'appels ?



Q7. Savez-vous que votre interlocuteur peut être un robot, une intelligence artificielle ?



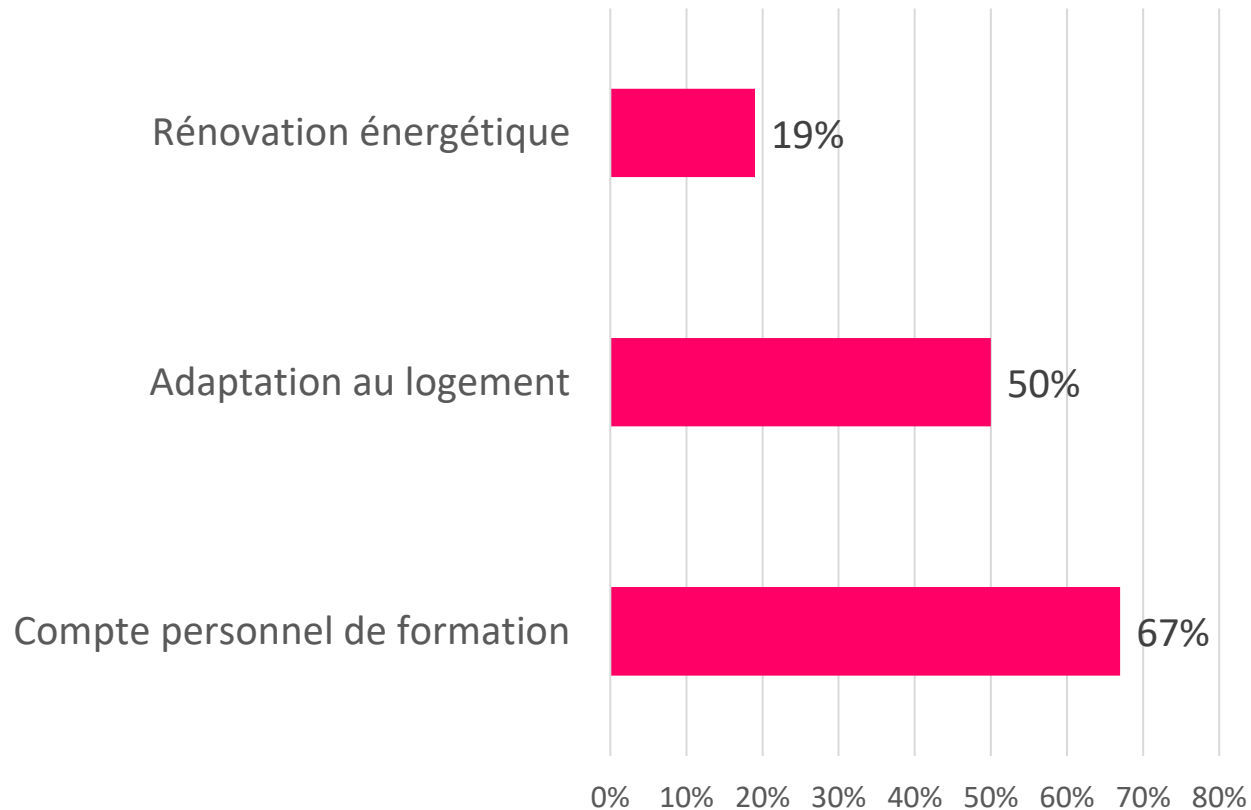
Q8. Avez-vous déjà répondu favorablement à une offre faite par un démarcheur téléphonique?



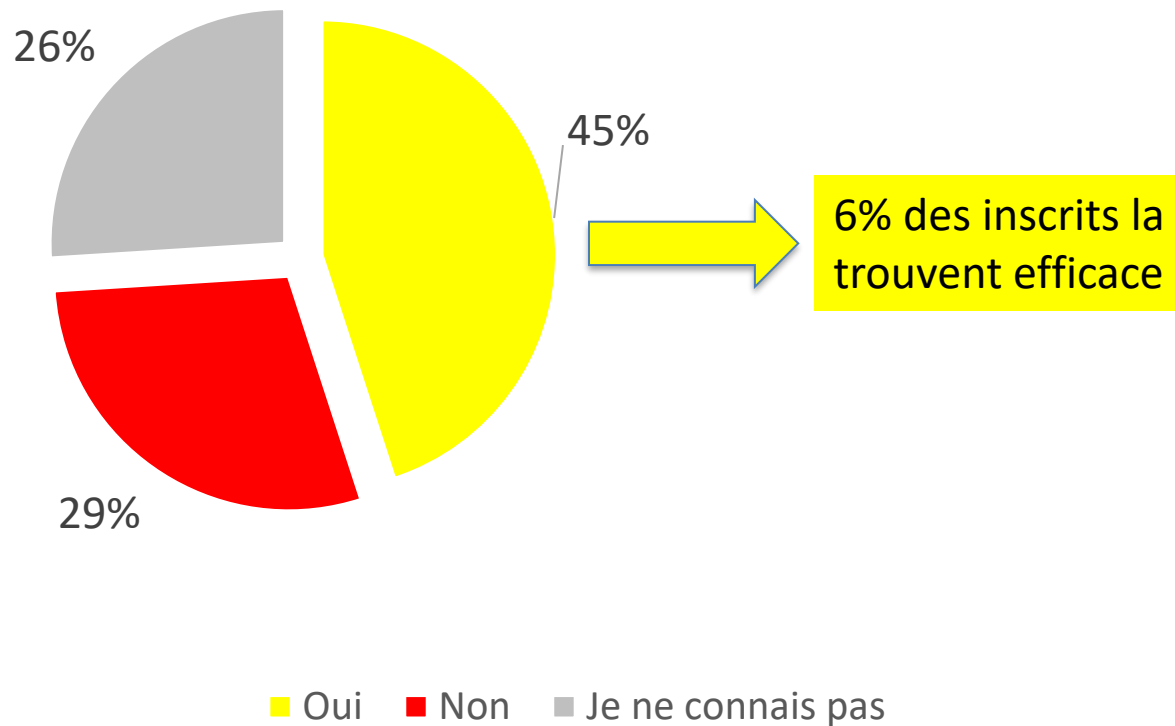
Parmi les personnes qui ont déjà répondu favorablement à une offre d'un démarcheur :

- 3 personnes ont signé un contrat,
- Pour 7 personnes, les démarches n'ont pas toujours abouti. Elles se sont rétractées.
- 1 personne a déjà perdu de l'argent et 1 autre a déjà rencontré un litige.

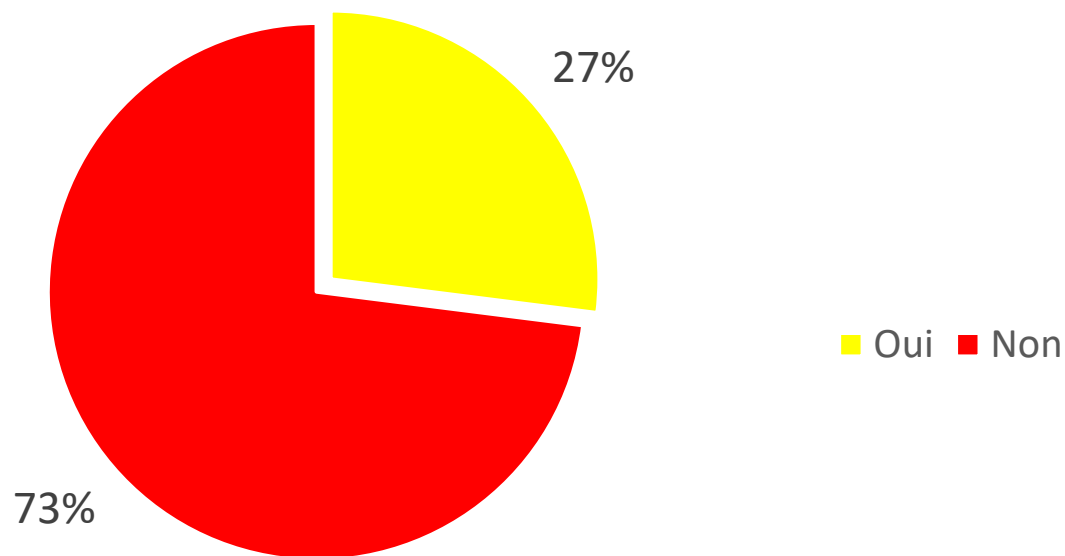
Q9. Selon vous, quels sont les domaines pour lesquels le démarchage téléphonique est déjà interdit ?



Q10. Etes-vous inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » ?



Q11. Savez-vous que le démarchage téléphonique sera totalement interdit à partir du 11 août 2026 ?



CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Cette enquête a recueilli les réponses de 257 participants afin de mieux comprendre les pratiques, perceptions et comportements des consommateurs face au démarchage téléphonique.

Les comportements face aux appels de démarchage

Les résultats montrent que peu de personnes répondent systématiquement aux appels provenant de numéros inconnus. Seul un quart des répondants indique répondre à certains appels.

La stratégie la plus couramment adoptée consiste à éviter le contact en laissant simplement sonner le téléphone.

Ainsi, 45 % des répondants déclarent laisser sonner sans entreprendre d'autre action. Plus de la moitié mettent en place des stratégies visant à ne plus être sollicités par le même numéro, notamment en bloquant celui-ci après l'appel.

Par ailleurs, 14 % des personnes interrogées préfèrent laisser sonner dans l'espoir qu'un message vocal soit laissé, ce qui leur permet ensuite de vérifier l'identité et l'objet de l'appel.

Réactions lors d'un démarchage téléphonique

Lorsqu'ils répondent à l'appel et identifient qu'il s'agit d'une démarche commerciale, les répondants adoptent différentes attitudes.

La réaction la plus fréquente consiste à raccrocher immédiatement : 47 % des personnes interrogées déclarent agir ainsi. D'autres choisissent une attitude plus provocatrice : 14 % mentent sur leur situation personnelle et 13 % déclarent jouer avec leur interlocuteur.

Les personnes qui répondent honnêtement aux questions du démarcheur restent minoritaires, même si elles représentent tout de même 17 % des répondants.

Une perception largement négative du démarchage téléphonique.

Les résultats montrent une opinion très défavorable à l'égard du démarchage téléphonique. La quasi-totalité des participants considère cette pratique comme inutile.

Le démarchage téléphonique suscite de nombreuses émotions négatives. Les trois quarts déclarent ressentir principalement de l'agacement lors de ces sollicitations. Environ un quart des répondants le juge même oppressant. La fréquence est certainement en cause. La plupart des répondants reçoivent des appels chaque jour. La moitié en ont près de 3 à 4 fois par jour.

Les thèmes les plus fréquemment abordés

Les appels de démarchage concernent principalement les travaux de rénovation de l'habitat, notamment : la rénovation énergétique ; l'installation de panneaux photovoltaïques.

Près de six personnes sur dix indiquent être régulièrement sollicitées sur ces sujets.

D'autres thématiques sont également abordées, notamment les assurances ou les services de téléphonie, mais dans une proportion nettement inférieure à celle observée pour les travaux liés à l'habitat.

La perception de l'intelligence artificielle dans les appels

Une grande partie des répondants a conscience que certains appels de démarchage peuvent être réalisés par des robots ou des systèmes reposant sur l'intelligence artificielle. Ils savent ainsi qu'ils ne sont pas toujours en relation avec une personne physique.

Toutefois, 6 % des répondants ignoraient cette possibilité avant l'enquête.

L'efficacité commerciale du démarchage

Malgré l'image très négative du démarchage téléphonique, quelques répondants reconnaissent avoir déjà donné une suite favorable à une proposition commerciale.

Ainsi, 5 % des personnes interrogées déclarent avoir accepté une offre à la suite d'un démarchage téléphonique. Toutefois, les résultats restent limités : parmi les 257 répondants, seules trois personnes indiquent avoir effectivement signé un contrat à l'issue de cette démarche.

La connaissance de la réglementation

Les participants possèdent un niveau de connaissance variable concernant les interdictions existantes en matière de démarchage téléphonique.

La majorité sait que le démarchage relatif au Compte Personnel de Formation (CPF) est interdit : 67 % des répondants le mentionnent.

Environ la moitié des personnes interrogées pensent également que les sollicitations concernant les travaux d'adaptation du logement liés au vieillissement ou au handicap sont interdites.

En revanche, alors même que les appels liés à la rénovation énergétique sont particulièrement fréquents, peu de répondants savent que le démarchage téléphonique dans ce domaine est également interdit. Ils ne sont que 20 % à l'indiquer.

Le dispositif Bloctel

Parmi les répondants, 44 % sont inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Cependant, un quart des participants ne connaît pas ce dispositif. Son efficacité apparaît très limitée aux yeux des utilisateurs puisque 94 % des répondants le jugent inefficace. Cette perception contribue probablement au développement de stratégies individuelles visant à éviter les appels indésirables.

La future évolution de la législation

La réglementation relative au démarchage téléphonique va évoluer avec l'entrée en vigueur de nouvelles mesures à compter du 11 août 2026.

Toutefois, cette évolution reste largement méconnue puisque trois quarts des répondants déclarent ne pas être informés de cette future interdiction.



CONCLUSION

Cette enquête met en évidence une forte défiance des consommateurs à l'égard du démarchage téléphonique. La fréquence des appels est très importante. Elle est journalière. Les répondants développent principalement des stratégies d'évitement et expriment des sentiments majoritairement négatifs, notamment de l'agacement et un sentiment d'oppression.

Les appels concernant la rénovation énergétique demeurent les plus fréquents, alors même que l'interdiction du démarchage dans ce domaine est encore largement méconnue. Enfin, les dispositifs de protection existants, tels que Bloctel, sont perçus comme peu efficaces, ce qui renforce les comportements individuels de filtrage et de blocage des appels.

POSITION POLITIQUE DE L'UDAF ET DE FAMILLES RURALES

Déclaration de

Madame la Présidente de l'Udaf du Doubs, Karima Rochdi

Madame la Présidente de Familles Rurales – Fédération du Doubs, Frédérique Gentner-Marmier

" Les résultats alarmants de notre enquête terrain prouvent à quel point le système actuel, basé sur la liste d'opposition Bloctel, est à bout de souffle : nos téléphones ne nous appartiennent plus et il est devenu indispensable de protéger durablement les foyers de ce démarchage incessant. Quand la moitié des répondants subissent entre 3 et 4 appels par jour et que 75 % d'entre eux expriment un agacement profond, le harcèlement n'est plus une simple nuisance, c'est une dégradation de la tranquillité publique ! C'est pourquoi nous saluons l'arrivée, le 11 août prochain, de la loi du 30 juin 2025 qui va enfin inverser la donne en interdisant strictement tout démarchage sans consentement préalable explicite.

.../...

POSITION POLITIQUE DE L'UDAF ET DE FAMILLES RURALES

.../...

Mais voter une loi ne suffit pas, il faut l'appliquer ! Nous publions cette enquête aujourd'hui pour poser un jalon politique clair et porter trois exigences fermes à la veille de cette échéance pour assurer la tranquillité et la sécurité des familles :

- D'abord, pour **sanctuariser et protéger les foyers de ce démarchage**, nous **exigeons une tolérance zéro dès le jour J**, avec un déploiement immédiat de contrôles stricts par les services de l'État pour sanctionner sévèrement le moindre appel non consenti.*
- Ensuite, il nous faut une **interdiction totale et sans failles des faux consentements** ; la loi prohibant les cases pré-cochées, la DGCCRF (Répression des fraudes) devra surveiller de très près les méthodes de collecte de données en ligne qui tenteraient d'en contourner l'esprit et de s'immiscer à nouveau chez les particuliers.*
- Enfin, face à la suppression programmée de Bloctel, l'État doit impérativement **lancer une campagne massive d'information pour que les citoyens, notamment les plus âgés et vulnérables, s'approprient leurs nouveaux droits** et puissent enfin protéger leur foyer de ces intrusions numériques.*

Dès le 11 août, nous veillerons à ce que les sanctions prévues, allant jusqu'à 375 000 € d'amende pour les entreprises, soient appliquées de manière impitoyable. Les démarcheurs véreux n'ont plus qu'un mois pour cesser leurs pratiques frauduleuses! "