



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Dérives liées à la déshumanisation de la relation clients avec les opérateurs

Question écrite n° 43833

Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin alerte M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur les dérives liées au démarchage téléphonique et internet. Beaucoup des concitoyens reçoivent des appels d'opérateurs téléphoniques ou de plateformes et sont surtout dans l'impossibilité de les recontacter ou de leur répondre. Soit parce que le numéro qui s'est affiché n'est pas attribué, soit parce qu'il peut s'agir d'une véritable arnaque. Ce même principe s'est développé en ce qui concerne les courriers électroniques qu'ils reçoivent d'opérateurs auxquels il est impossible de répondre. L'adresse d'envoi porte même la mention « ne pas répondre ». On assiste à une véritable déshumanisation des rapports commerciaux entre les clients, les prospects et leurs opérateurs téléphoniques. L'automatisation peut présenter des avantages économiques mais dans ces cas précis, elle ne facilite en rien l'utilisateur qui reste dans l'impossibilité d'obtenir une suite à sa demande légitime de les recontacter. Ce qui s'apparente à une démarche unilatérale. Il demande au Gouvernement dans quelle mesure il serait possible d'intervenir auprès de tous les opérateurs téléphoniques pour permettre aux abonnés d'avoir un interlocuteur réel plutôt qu'un serveur vocal, un courriel ou un numéro impossible à recontacter.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43833

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 janvier 2022](#), page 488

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)