

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 9

présenté par

M. Le Fur, M. Abad, M. Accoyer, M. Jean-Pierre Barbier, M. Berrios, M. Bouchet, Mme Boyer, M. Chevrollier, M. Christ, M. Cinieri, M. Decool, Mme Marianne Dubois, M. Fromion, M. Fasquelle, M. Furst, M. Gosselin, Mme Greff, Mme Grosskost, M. Hetzel, M. Jacquat, M. Lazaro, M. Frédéric Lefebvre, M. Le Mèner, M. Le Ray, Mme Louwagie, M. Olivier Marleix, M. Marlin, M. Meunier, M. Morel-A-L'Huissier, M. Perrut, Mme Poletti, M. Quentin, Mme Rohfritsch, M. Saddier, M. Scellier, M. Siré, M. Straumann, M. Sturni, M. Vannson, M. Verchère, M. Jean-Pierre Vigier, M. Vitel, Mme Pons, Mme Le Callennec, M. Tian, M. Chrétien et Mme Péresse

ARTICLE 5

Après l'alinéa 75, insérer les deux alinéas suivants :

« *Art. L. 121-20-3.* - Tout centre d'appels d'une entreprise enregistrée au registre du commerce sur le territoire français doit, avant toute mise en relation avec une personne ou un serveur vocal, identifier clairement le pays où il est implanté

« Lorsque la documentation jointe à un produit ou un service fait mention d'un centre d'appels dédié aux clients, sa localisation doit être précisée. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Notre pays compte aujourd'hui plus de 3 500 centres de relation client employant près de 260 000 salariés. Nous sommes donc encore loin de l'Allemagne avec 600 000 agents et du Royaume-Uni : 1 100 000 employés. La croissance de ces emplois s'est établie à 4 % en France en 2010 mais les perspectives sont encore plus porteuses puisque chez nos voisins britanniques, la croissance des effectifs atteint 10 % par an.

Si notre pays est en retard par rapport aux autres pays européens, c'est en partie parce que de nombreuses entreprises implantées sur notre territoire ainsi que des collectivités publiques utilisent

des centres d'appels installés à l'étranger et en particulier au Maroc et en Tunisie où, on le sait, le coût de la main-d'œuvre reste très inférieur au nôtre.

Au-delà des enjeux de l'emploi dans ce secteur d'activité – on estime à plus de 100 000, les emplois qui pourraient être créés d'ici 5 ans – un autre enjeu est celui de la qualité de la relation client dans notre pays. Beaucoup de nos concitoyens ont fait l'expérience de ces centres d'appels délocalisés où, tenter de résoudre un problème ou obtenir une réponse, relève de l'exploit face à un interlocuteur manifestement peu usager de la langue française

Il existe deux sortes de centres d'appels : ceux intégrés au sein des entreprises et ceux qui offrent leur service comme prestataire. Dans le premier cas, l'implantation en France est heureusement plus fréquente que dans le second. Encore faut-il préciser que les entreprises, dont les centres d'appels sont intégrés, peuvent très bien, ponctuellement, faire appel à des prestataires extérieurs lorsque leurs centres d'appels ne peuvent plus assurer le service à leurs clients.

La transparence et l'information à l'égard du client de la part du prestataire sont des conditions essentielles de la qualité du service. Le « produire français » doit être aussi promu et défendu dans le secteur des services.

C'est pourquoi il vous est proposé que la localisation d'un centre de service client d'une entreprise installée sur le territoire français soit identifiable pour tout appel reçu ou émis avant tout contact avec un téléconseiller.