



N° 242

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 3 octobre 2012

## RAPPORT

FAIT

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LA PROPOSITION DE LOI *portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels* (n° 143),

PAR M. MARC LE FUR,

Député.

---

---

Voir le numéro :

*Assemblée nationale* : 1<sup>ère</sup> lecture : 143.



## SOMMAIRE

|   | Pages |
|---|-------|
| <b>INTRODUCTION</b> .....   | 5     |
| <b>I.— LES CENTRES D'APPELS, UN SECTEUR D'ACTIVITÉ CRÉATEUR D'EMPLOIS</b> ....  | 7     |
| A.— UNE CROISSANCE RAPIDE.....  | 7     |
| B.— LE DÉVELOPPEMENT DES EMPLOIS À L'ÉTRANGER.....  | 9     |
| C.— DES PERSPECTIVES INQUIÉTANTES.....  | 10    |
| <b>II.— LA PROPOSITION VISE À AMÉLIORER L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET À ALERTER SUR LES RISQUES DE DÉLOCALISATION</b> .....  | 13    |
| A.— L'URGENCE À AGIR.....   | 13    |
| B.— D'AVANTAGE DE TRANSPARENCE POUR RENFORCER LA CONFIANCE.....   | 15    |
| C.— D'AUTRES PISTES DE CROISSANCE.....  | 17    |
| <b>TRAVAUX DE LA COMMISSION</b> .....   | 19    |
| <b>I.— DISCUSSION GÉNÉRALE</b> .....  | 19    |
| <b>II.— EXAMEN DES ARTICLES</b> .....   | 31    |
| <i>Article 1<sup>er</sup></i> (Article L. 111-2 du code de la consommation) : Information sur l'implantation des centres d'appels.....                                    | 31    |
| <i>Article 2</i> (Article L. 111-2 du code de la consommation) : Mention de la localisation du ou des centres d'appels sur les documents commerciaux et contractuels..... | 33    |
| <i>Après l'article 2</i> .....  | 34    |
| <b>TABLEAU COMPARATIF</b> .....   | 35    |
| <b>AMENDEMENTS EXAMINÉS PAR LA COMMISSION</b> .....   | 39    |
| <b>LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES</b> .....   | 41    |



MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de loi vise au-delà de son dispositif à ouvrir le débat sur la délocalisation des services, phénomène longtemps perçu comme secondaire au regard de son versant industriel mais désormais bien réel. On a en effet longtemps considéré, à tort, que les services ne pouvaient faire l'objet de délocalisation, mais les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont rapidement rendu cette vision obsolète. Certes tous les services ne sont pas délocalisables et les prestations impliquant une relation physique directe avec le client demeurent protégées de ce fait mais le risque de perdre rapidement de nouveaux emplois dans le secteur tertiaire est aujourd'hui bien réel.

Plusieurs facteurs participent de ce recours accru aux prestations de services délocalisées dans des pays à bas salaires, les plus importants concernent l'amélioration de la qualification des salariés de ces pays et les évolutions technologiques qui ont considérablement fait chuter le coût des télécommunications. Comme le souligne un document de la Direction Générale du Trésor, les premiers emplois tertiaires délocalisés ont été des postes de télé-opérateurs au sein des centres d'appels <sup>(1)</sup>.

L'actualité récente témoigne de la sensibilité des emplois de la relation-clients externalisés par les entreprises ou les administrations à des prestataires spécialisés au resserrement de la contrainte budgétaire. Comme le rapporteur a pu le constater au cours des auditions préparatoires à l'examen de ce texte, le bouleversement du marché de la téléphonie mobile, qui est à l'heure actuelle le principal secteur donneurs d'ordre en matière de centre d'appels est à l'origine de nombreuses inquiétudes au sein d'une profession jusqu'à lors créatrice d'emplois dans notre pays. La passation de marchés publics portant sur la relation clients est également affectée par la nécessité d'économies budgétaires.

---

(1) *Analyses économiques, n°55-Novembre 2004, Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.*

Comme d'autres prestations de service, informatique ou bancaire par exemple, les centres d'appels sont une nouvelle source de déperdition d'emplois qu'il convient d'essayer de contrecarrer. Par définition les télécommunications conduisent à déterritorialiser les services et les personnes au détriment d'une relation de proximité, ce qui génère une forme d'inquiétude et d'incompréhension de l'appelant qui ne comprend pas toujours « où il tombe ». L'exigence d'une meilleure transparence de l'origine du service, sorte de « made in France » transposé au domaine des services, est fondamentale pour le consommateur ou l'utilisateur ayant recours à ce service. Cette transparence a également pour objectif d'accélérer la prise de conscience sur la nécessité d'agir très rapidement pour sauvegarder de nombreux emplois de service en France. La désindustrialisation de notre pays étant une donnée malheureusement avérée, il est impératif d'endiguer la tendance analogue qui menace les activités de service.

## I.— LES CENTRES D'APPELS, UN SECTEUR D'ACTIVITÉ CRÉATEUR D'EMPLOIS

Le développement de la relation-client, du service après-vente dans l'ancienne terminologie, a entraîné une croissance rapide des centres d'appels depuis le début des années 1980. D'abord installés dans ou à la périphérie des principaux centres économiques, les centres d'appels ont ensuite essaimés en région pour bénéficier d'un coût du foncier moindre et, le cas échéant, de subventions des collectivités locales. Depuis un peu plus d'une dizaine d'années, le recours à des centres dits « *offshores* » <sup>(1)</sup>, c'est-à-dire délocalisés, principalement situés au Maghreb, s'est développé très rapidement dans l'optique de diminuer sensiblement le coût des prestations.

La période actuelle est marquée par une stagnation, voire, à court terme, une diminution des emplois en France, notamment chez les opérateurs de téléphonie mobile qui sont les premiers donneurs d'ordre à l'égard des centres d'appels externalisés. La recherche de coûts de productions moindres, couplée à l'idée, très ancrée dans la mentalité française, de « service gratuit », aboutit au développement des offres « *low cost* » au détriment de services davantage haut de gamme.

Des pistes de croissance des emplois en France existent pourtant qui pourraient être développées en concertation avec les acteurs de la profession et si se manifeste une réelle volonté politique de soutenir un secteur d'activités particulièrement ouvert à l'emploi des jeunes.

### A.— UNE CROISSANCE RAPIDE

C'est en 1935 que Georges Mandel, alors ministre des Postes, Télégraphe et Téléphone, a accordé un indicatif simple et mnémotechnique, S.V.P, pour désengorger les services de renseignements des administrations au moyen d'un outil en pleine expansion, le téléphone.

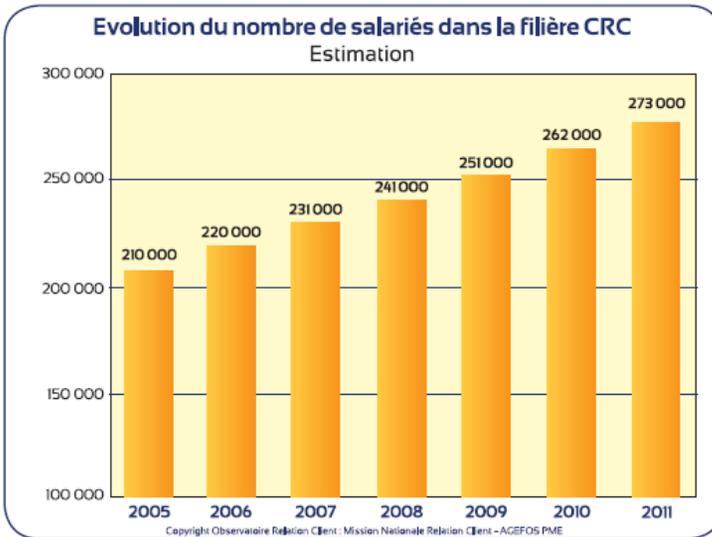
Les progrès fulgurants des télécommunications et du numérique sont à l'origine de l'essor des centres d'appels pour gérer la relation-client, les demandes d'informations et de réparation en tout genre (*hot line*).

On estime aujourd'hui que les centres d'appels situés en France emploient 273 000 salariés <sup>(2)</sup> et que 75 % de ces centres sont internes aux entreprises ou aux administrations. La part des centres d'appels externalisés n'est donc, à l'heure actuelle, que de 25 %.

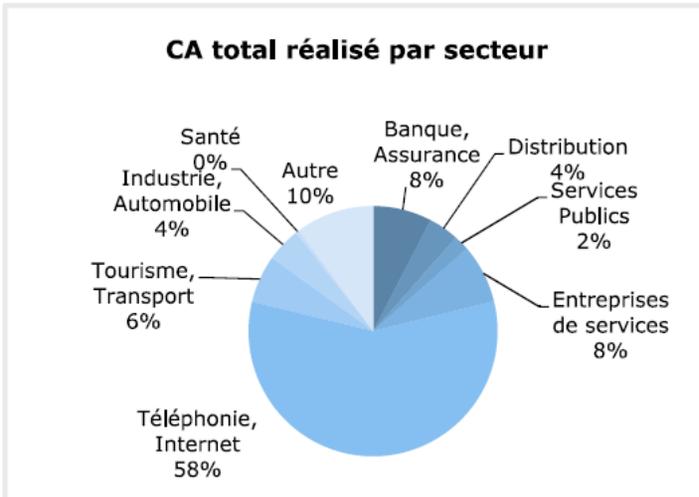
---

(1) Le domaine des télécommunications fait appel à quantité d'anglicismes désormais employés dans le langage courant, le rapporteur les utilise donc, à regret, pour une meilleure compréhension du sujet.

(2) Selon les chiffres de l'observatoire de la relation-client, édition décembre 2011.



Le recours à l'externalisation est en augmentation constante en raison de la volonté des entreprises de recentrer leurs activités autour de leur cœur de métier et de la différence de coût très significative, de l'ordre de 70 € de l'heure pour un salarié en interne contre 25 à 28 € au sein d'un centre d'appel externalisé.



Sources : données de l'étude BearingPoint - SP2C

Ainsi que le montre le graphique ci-dessus <sup>(1)</sup>, le secteur « téléphonie, Internet » est de loin le principal donneurs d'ordre à l'égard des centres d'appels externalisés.

(1) Conférence de presse BearingPoint-SP2C, « les centres de contact externalisés : un secteur en croissance », 15 septembre 2011.

## B.— LE DEVELOPPEMENT DES EMPLOIS À L'ÉTRANGER

Si la part des centres d'appels externalisés n'est donc, à l'heure actuelle, que de 25 %, les sociétés d'*outsourcing* qui interviennent sur ce marché disposent toutes d'implantation dites « *offshore* » dans des pays francophones, principalement au Maghreb (Maroc et Tunisie), mais aussi au Sénégal, à l'île Maurice ou en Roumanie. Le coût du travail dans ces différents pays est en effet deux à trois fois inférieur à ce qu'il est en France et la flexibilité du droit du travail permet une amplitude horaire sur la journée beaucoup plus grande ainsi que le travail en fin de semaine.

Le nombre d'emplois ainsi délocalisé n'est pas facilement identifiable, mais en comptabilisant également les emplois au sein des filiales spécialisées de certains donneurs d'ordre, on peut les évaluer à **60 000 emplois**. Le motif principal pour recourir aux centres délocalisés reste plus que jamais l'écart des salaires : les coûts de personnel s'élevant en France à 75 % du chiffre d'affaires réalisés par les prestataires, contre 42 % à l'étranger.

Selon l'étude BearingPoint précitée, la part du chiffre d'affaires réalisé par les centres d'appel externalisés s'élevait en 2010 à 22 % (21 % en 2009 et 20 % en 2008). Cette hausse est corroborée par la répartition géographique des sites qui fait apparaître une croissance rapide, de l'ordre de 15 % entre 2008 et 2010 de la part des sites délocalisés, principalement au Maroc et en Tunisie. C'est là une donnée fondamentale, les nouveaux centres et les emplois qui y sont attachés sont désormais créés uniquement à l'étranger.

Les entreprises auditionnées par le rapporteur ont confirmé cette tendance. Il apparaît clairement que cette stratégie d'implantation à l'étranger répond au souhait de limitation des coûts de la part des donneurs d'ordre et qu'il est nécessaire pour les entreprises d'*outsourcing* de disposer d'implantations aussi bien en France qu'à l'étranger afin de présenter à la fois une segmentation de l'offre, l'essentiel des appels entrants (plus qualitatifs) et les niveaux d'intervention technique élevés sur des sites en France et les appels sortants (moins qualitatifs, faisant davantage appel à des scripts et sans possibilité d'initiative) ainsi que les premiers niveaux d'intervention technique à l'étranger. Cette possibilité de panacher l'offre permet également d'offrir un coût des prestations globalement moins élevé qu'une offre entièrement nationale.

Le recours aux centres « *offshore* » ou, plus récemment « *nearshore* » (Espagne, Portugal), a été critiqué sur le plan des conditions de travail et du risque de « *dumping social* » qui l'accompagne. Sans céder à un optimisme béat, il apparaît que la mise en œuvre du label de responsabilité sociale a permis, à compter de 2004, de responsabiliser les entreprises du secteur ainsi que les donneurs d'ordres. L'attribution dudit label obéit à trois critères : d'abord, les pratiques en matière de Ressources Humaines (préalables à l'embauche, procédures d'accueil et d'intégration, suivi de carrière, développement de l'employabilité) ; ensuite, la politique de formation (existence ou non d'un plan de

formation continue, respect de l'accord-cadre de la profession); enfin, les conditions de travail proprement dites (respect des codes déontologiques sur la protection de la vie privée, éclairage, chauffage, temps de pause, espaces de repos, qualité des équipements téléphoniques).

Il convient de souligner la qualité des personnels travaillant dans ces centres implantés à l'étranger. Ce sont en effet le plus souvent des salariés très qualifiés (Bac + 2 à Bac + 4) et maîtrisant parfaitement la langue française. Cette qualité s'explique largement par le niveau de rémunération de ces personnels qui est largement supérieur au niveau moyen constaté dans ces pays.

Certes, chacun a pu recevoir des appels de démarchage à partir de centres d'appels situés à l'étranger qui s'avèrent irritants, mais c'est bien davantage l'objet de ces appels non sollicités et obéissant à un protocole strict qui pose problème que leur origine géographique. S'inspirant des initiatives du Canada (liste nationale des numéros de télécommunication exclus) et des États-Unis (*do not call list*), un dispositif conventionnel, PACITEL, a été mis en place depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011 à l'initiative d'une partie de la profession et du secrétaire d'État chargé de la consommation, M. Frédéric Lefebvre. Ce dispositif permet aux Français de s'enregistrer gratuitement pour ne plus recevoir de sollicitations téléphoniques concernant la vente de produits ou de services

### C.— DES PERSPECTIVES INQUIÉTANTES

Depuis quelques années, le développement de l'emploi dans les centres d'appels était à l'œuvre aussi bien en France que dans les centres offshore, même si la croissance était comparativement la plus forte dans ces derniers. Les effets conjugués de la dégradation de la conjoncture économique globale, des restrictions budgétaires imposées à la commande publique et de l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile proposant un modèle économique différent, se conjuguent pour aboutir à une grande morosité du secteur et des risques de suppression d'emplois sur le territoire national.

Lors de son audition devant la commission des affaires économiques <sup>(1)</sup>, le président de l'ARCEP, M. Jean-Ludovic Silicani, avait estimé au sujet de l'influence sur l'emploi de l'arrivée de Free sur le marché mobile : « *quant aux emplois indirects, notamment dans les centres d'appels (qui ne concernent toutefois pas que ce secteur, mais aussi les assurances, les banques, toutes les entreprises de service), là aussi, selon les opérateurs eux-mêmes, à peu près mille cinq cents postes pourraient être touchés.* ». Les opérateurs auditionnés ont confirmé cette tendance et le syndicat des centres d'appels externalisés (SP2C) a fait état de craintes quant à la survie de certains prestataires.

---

(1) Audition, ouverte à la presse, de M. Jean-Ludovic Silicani, président de l'Autorité de régulations des communications électroniques et des postes (ARCEP), 11 juillet 2012.

L'incidence des restrictions budgétaires imposées à la commande publique peut produire également des effets négatifs sur l'emploi. La problématique de réduction des coûts n'a pas été sans incidence sur les choix de services publics de recourir, au moins pour partie, à des prestataires externes disposant de centres d'appels *offshore*. La question des marges de manœuvre dont peut disposer l'adjudicateur dans le cadre d'un marché de service est clairement posée. Comme le rappelle la décision du tribunal administratif de Paris rendue en référé <sup>(1)</sup> dans le dossier du STIF, « *les critères de préférence locale ou nationale sont illégaux* » et « *le fait d'exiger que les téléconseillers justifient d'une proximité géographique et culturelle ne saurait [en conséquence] être interprété comme équivalant à une obligation d'implantation de la plateforme téléphonique en France* ».

En l'état du droit, le code des marchés publics permet la prise en compte des objectifs de développement durable et les exigences sociales. Ainsi l'article 53 permet de retenir comme critère de sélection des offres, celui relatif aux performances d'insertion professionnelle des publics en difficulté, à condition toutefois que ce critère présente un lien avec l'objet du marché, ce qui paraissait le cas en l'espèce.

Si les critères de préférence géographique sont clairement illégaux, certains organismes publics imposent des exigences qui aboutissent indirectement à l'implantation en France du prestataire. Il en va ainsi de critères de sécurité des installations téléphoniques et de capacité d'intervention rapide sur site, de compatibilité avec les règles posées par la CNIL en matière de transfert et de protection des données personnelles, de niveau de salaire pratiqué, de nécessité de pouvoir contrôler l'exécution de la prestation dans les meilleurs délais, voire d'exiger la réalisation de la prestation sur ou à proximité du site de l'organisme. Il est également possible de valoriser les critères relatifs à la qualité de la prestation par rapport au critère du prix, sans toutefois minorer l'importance du critère du prix dans l'analyse des offres <sup>(2)</sup>.

Votre rapporteur souhaite insister sur un élément structurant dans les choix économiques opérés par les pouvoirs publics depuis au moins 30 ans, à savoir le fait d'arbitrer systématiquement en faveur du consommateur contre le producteur. Cette vision court-termiste du pouvoir d'achat, dont on ne peut nier par ailleurs certains effets positifs, a notamment pour conséquence de décourager la création de services à haute valeur ajoutée et d'inciter au développement des services dits « low cost ». Les notions de « service compris » ou « service gratuit » aboutissent à l'impossibilité de valoriser de manière équitable le service, considéré comme une prestation dénuée de valeur ajoutée.

Ce sujet a d'ailleurs récemment été évoqué lors d'une réunion entre M. Arnaud Montebourg, ministre du redressement productif, la secrétaire d'État à l'économie numérique, Mme Fleur Pellerin, et les opérateurs de téléphonie

---

(1) Ordonnance du 16 août 2012, société Webhelp, n°1212557/3-5.

(2) Circulaire du 14 février 2012 relative au Guide de bonnes pratiques en matière de marchés publics, JORF n° 0039 du 15 février 2012, page 2600.

mobile. Une des idées consistait à revenir sur la disposition de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie qui oblige à la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec un téléconseiller. Une autre piste, incontestablement plus réaliste aux yeux de votre rapporteur, consisterait à permettre de surtaxer le temps de communication effective avec le téléconseiller en contrepartie d'une garantie de service.

## II.— LA PROPOSITION VISE À AMÉLIORER L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET À ALERTER SUR LES RISQUES DE DÉLOCALISATION

L'objectif affiché de la présente proposition de loi consiste à renforcer l'information du consommateur, mais il est clair que la prise de conscience des risques de délocalisation accrue des services tels que les centres d'appels ou les services informatiques est la principale préoccupation de votre rapporteur. Pour les centres d'appels comme dans beaucoup d'autres secteurs d'activité, les vraies questions sont celles de la compétitivité et du patriotisme économique.

La profession de la relation-client doit parallèlement travailler à améliorer la formation des téléconseillers et la qualité du service rendu. Des pistes de croissance ont été suggérées en lien avec les évolutions technologiques et sociétales.

### A.— L'URGENCE À AGIR

Les auditions conduites par votre rapporteur l'ont conduit à renforcer considérablement sa conviction sur l'urgence à agir en faveur des centres d'appels implantés sur notre territoire et au-delà pour les autres activités de service aisément délocalisables comme les services informatiques, les assurances ou le e-commerce.

Le constat premier est celui de l'absence de frein à la délocalisation de ces services : pas de délai de transports, de formalités de douane ni de risques de malfaçon. L'essor des télécommunications et du numérique rendent invisible pour le consommateur ou l'utilisateur le changement de localisation de la prestation.

La question de la compétitivité des prestations réalisées en France est également alarmante. Selon les chiffres recueillis par votre rapporteur, le coût moyen horaire d'un téléconseiller est de **28 € en France, contre 24 € en Allemagne, 22 € en Grande-Bretagne et de l'ordre de 15 € au Maghreb**. Le coût des centres d'appels étant essentiellement celui de la main-d'œuvre, de telles différences expliquent l'avance prise en ce domaine par nos voisins allemands (600 000 emplois) et britanniques (1 000 000 d'emplois) et le recours accru à la délocalisation.

L'exemple des opérateurs téléphoniques qui constituent le principal secteur d'activité en matière de recours aux centres d'appels permet de prendre conscience du modèle économique désormais dominant parmi les donneurs d'ordre. De fait, les exigences de compétitivité de ces entreprises les conduisent à disposer à la fois de centres en France, internalisés ou externalisés, pour la plus grande part des appels entrants considérés comme plus qualitatifs, et à l'étranger, via un prestataire ou, dans le cas Free, d'une filiale.

|                  | Effectifs internalisés                            | Effectifs externalisés en France | Effectifs externalisés à l'étranger |
|------------------|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| Orange           | 16 000  | 5 000                            | 4 000                               |
| SFR              | 2 500   | 9 000                            | 4 500                               |
| Bouygues Telecom | 2 000   | 700                              | 1 800                               |
| Free             | 4 300 dont 1 800 au sein de filières à l'étranger |                                  |                                     |

(données recueillies par le rapporteur lors des auditions des opérateurs)

Les principaux prestataires, soit une dizaine environ de sociétés françaises, se sont adaptés à cette demande et disposent tous d'implantation à l'étranger. Les exigences en termes de disponibilité et de réactivité se traduisent par le recours à des centres d'appels en France pour les appels entrants émis durant les horaires classiques (en général entre 8h et 20h) les jours ouvrables, et les centres offshores pour les appels « en débordement » à l'occasion des pics d'activité, en dehors des horaires classiques et le week-end.

L'équilibre ainsi réalisé est doublement fragile : d'une part, certains prestataires sont étroitement dépendants de la commande des opérateurs téléphoniques et donc fragilisés par la tendance actuelle à la diminution des effectifs affectés à la relation-client ; d'autre part, le différentiel de coût et de contraintes sociales incite toujours davantage à la délocalisation. Il est symptomatique de constater que si **le n° 1 mondial de la relation-client est une entreprise française, la société Teleperformance, la France est également le seul pays dans lequel cette entreprise enregistre des pertes en raison du manque de compétitivité du coût du travail**. Ce n'est, en outre, pas la première fois que l'on constate que les entreprises françaises les plus performantes au niveau mondial ne réalisent qu'une part marginale de leurs activités en France.

Au-delà des entreprises, c'est également l'administration et les services publics qui sont concernés par la problématique de réduction des coûts, en raison de la diminution des crédits de fonctionnement.

L'exemple du marché public passé par le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) pour l'accompagnement du dispositif « solidarité transport », très médiatisée par l'intervention du ministre du redressement productif, M. Arnaud Montebourg, témoigne de la difficulté à maintenir l'emploi en France en raison de l'interdiction formelle des critères liés à l'origine ou à l'implantation géographique des candidats au marché. Même si l'adjudicateur peut apprécier la performance globale du marché, intégrant non seulement le prix mais aussi la qualité des prestations, la décision en présence d'offres de qualité comparable, comme cela était le cas en l'espèce, aboutit à attribuer le marché au groupement le mieux-disant, également le moins cher. A l'arrivée, le STIF enregistre une modeste économie pour les deniers publics qui s'accompagne d'une perte d'emplois en région.

Le **STIF** est un établissement public administratif qui organise, coordonne et finance les transports publics de voyageurs en Île-de-France, lesquels sont assurés par la RATP, la SNCF Transilien et des entreprises de bus privées, regroupées dans l'association OPTILE. Le STIF est l'émanation des collectivités territoriales d'Île-de-France (la région, Paris et les 7 autres départements franciliens 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95) fédérées au sein de son conseil. Le conseil du STIF, **présidé par Jean-Paul HUCHON**, également Président du conseil régional d'Île-de-France, est composé de 29 membres.

Cette prestation est jusqu'à maintenant réalisée en France, dans deux petits centres d'appels situés à Saint-Avold (Moselle) et Fontenay-le-Comte (Vendée) qui emploient au total 80 personnes.

A l'issue du renouvellement du marché public de gestion et de délivrance de la « carte Solidarité Transport », dont l'usage est réservé aux bénéficiaires de la CMU et du RSA, le STIF a, au mois de juillet 2012, attribué le marché à la **société B2S** qui s'est avérée mieux disante que le précédent titulaire, la **société Webhelp**. Le nouveau prestataire prévoit de répartir la tâche entre un centre en région parisienne (Gennevilliers) et un centre au Maroc.

Le ministre du redressement productif s'est emparé du sujet et a souhaité que le STIF annule ce marché pour permettre de sauver les emplois localisés en France. Il n'a pas été suivi par le Président du STIF qui a indiqué que le marché avait été passé conformément aux règles des marchés publics. La société Webhelp a diligenté un référé à l'encontre de cette décision d'attribution devant le Tribunal administratif de Paris, lequel a rejeté ce recours par une ordonnance du 16 août 2012.

Cette regrettable affaire, qui a néanmoins pour effet d'interroger les opérateurs publics sur leur responsabilité en termes d'emplois et sur les leviers mobilisables en ce sens, est symptomatique de l'impuissance actuelle des pouvoirs publics à contrecarrer ces délocalisations d'emplois.

Trois phases se sont succédé :

- Première phase : **émotion et compassion** ;
- Deuxième phase : **gesticulations et affirmations péremptoires** ;
- Troisième phase : **inaction puisqu'aucune mesure législative ou réglementaire n'a été prise**.

Au total, votre rapporteur ne peut que constater qu'**une économie de l'ordre de 300 000 € aboutit à la suppression de 80 emplois**.

## **B.— DAVANTAGE DE TRANSPARENCE POUR RENFORCER LA CONFIANCE**

Dans le droit de la consommation, l'information du consommateur sur l'origine, le contenu, les propriétés des biens et produits est une exigence de base qui repose sur l'ensemble des acteurs dans les différentes filières.

Cette exigence doit également prévaloir dans le secteur des services. A cet égard, l'argument de la volatilité des appels téléphoniques (ventilation en fonction de la file d'attente, basculement de niveau d'intervention) n'est sans doute pas une contrainte plus difficile à intégrer que les processus de sous-traitance avant assemblage que connaît le secteur industriel.

Votre rapporteur a bien conscience qu'il existe une différence entre le « *made in France* » accolé à un produit, et l'implantation géographique d'un individu. Mais, d'une part, cette information géographique ne sera pas donnée par

le téléconseiller lui-même mais dans un message enregistré via un automate, et, d'autre part, le critère de satisfaction du consommateur ou de l'utilisateur est celui du service rendu, de la résolution de son problème. Cette initiative se veut pédagogique, la transparence apporte un élément d'humanisation supplémentaire dans un univers largement numérique et automatisé.

Bien entendu, la mesure prévue par la présente proposition de loi n'a pas vocation à résoudre, à elle seule, les difficultés des centres d'appels et de la relation-client. Il n'est pas non plus de l'ambition du rapporteur d'initier un flux de relocalisation des centres d'appels implantés à l'étranger. **Sa seule ambition est de faciliter la prise de conscience par l'ensemble des citoyens des tendances économiques à l'œuvre dans le domaine des services, de responsabiliser l'ensemble des acteurs et d'éviter ainsi que tous ces emplois ne soient délocalisés.**

Il convient, en outre, de souligner que la profession a mis en œuvre, en partenariat le plus souvent avec les pouvoirs publics, différentes initiatives pour améliorer les conditions de travail et la formation des personnels. Le label de « responsabilité sociale » créé par M. Jean-Louis Borloo en 2004 en est une belle illustration.

Les responsables des établissements publics auditionnés par votre rapporteur (ACOSS, Pôle-emploi) ont, dans le cadre de la réorganisation de leurs services, eu recours à des solutions en faveur des emplois en France grâce à des exigences de qualité et/ou des contraintes techniques pertinentes.

Le rapporteur tient à souligner des réussites de mise en œuvre de service téléphoniques d'information au public, c'est notamment le cas du 3939 Allô service public qui répond aux demandes de renseignement administratif concernant les droits et démarches dans les domaines les plus divers.

Ce service répond à des questions « j'ai perdu ma carte grise, mon voisin fait du bruit ». Il répond aussi à des questions de droit du travail, de justice, de consommation, des loisirs. Des avocats appellent même pour avoir des conseils.

- Appels reçus en 2011 : 1 369 604
- Temps moyen de conversation en 2011 : 2 mn 44 s (réponse de 1er niveau)
- Temps moyen d'attente en 2011 : 1 mn 02 s

M. Xavier Patier, directeur de l'information légale et administrative est à l'origine de ce service, son impulsion a été déterminante dans sa réussite.

### C.— D'AUTRES PISTES DE CROISSANCE

L'idée de faire payer au consommateur une prestation de qualité et une garantie d'efficacité dans un temps limité fait partie des réflexions avancées dans une série de propositions transmises au ministre du redressement productif par un professionnel reconnu des centres d'appels, M. Manuel Jacquinet <sup>(1)</sup>.

Parmi ces propositions figure la création de « *numéros illico* », garantissant une réponse en moins de 60 secondes, par des agents localisés en France, à souscrire pour un coût de 60 centimes d'euro maximum la minute, les entreprises s'engageant à consacrer 60 % des revenus de ces numéros aux rémunérations des agents. Cette mesure repose sur l'idée que les consommateurs sont avant tout en quête d'efficacité et de rapidité, ils seraient donc disposés à payer un service leur garantissant une réponse rapide et appropriée. Sans prendre parti définitivement sur cette proposition qui doit faire l'objet d'une concertation avec les professionnels de la relation-client, votre rapporteur considère que si la recherche d'une qualité renforcée et de services à plus haute valeur ajoutée est effectivement une perspective à explorer, il convient d'être vigilant afin que le fait de se concentrer sur une « niche d'activité » centrée sur le haut de gamme, ne soit le prétexte à la perte de la grande masse des emplois correspondant à des prestations plus standardisées.

Une autre idée, avancée par M. Jacquinet et que votre rapporteur entend soutenir, consiste à rendre les services clients accessibles aux personnes sourdes et malentendantes. Des progrès ont déjà été réalisés dans le cadre de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, en particulier pour l'accessibilité aux numéros téléphonique d'urgence.

Un numéro d'urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes, le « 114 », a été mis en service au mois de septembre 2011. Le « 114 » est accessible par télécopie ou SMS uniquement. Les appels émis vers le « 114 » arrivent dans le centre relais national implanté au Centre Hospitalier Universitaire de Grenoble dont l'équipe est composée à la fois de professionnels sourds et entendants, spécifiquement formés, qui se répartissent l'analyse et le traitement des appels. Ils communiquent avec la personne sourde ou malentendante et lui demandent si besoin des renseignements complémentaires. Si ces professionnels constatent une urgence, ils transfèrent la demande au service d'urgence (SAMU, sapeurs-pompiers ou police/gendarmerie) le plus proche de la personne qui a contacté le « 114 ».

La RATP a récemment mis en place un nouveau service pour accéder en langue des signes française (LSF) via une *webcam* ou par écrit à son service clientèle (3246).

---

(1) « Cinq mesures pour créer...15000 emplois dans les services clients et les centres d'appels francophones », communiqué de presse de M. Manuel Jacquinet du 4 juillet 2012, [http://en-contact.com/wp-content/uploads/communiqu\\_4.pdf](http://en-contact.com/wp-content/uploads/communiqu_4.pdf)

Il convient d'aller plus loin et de permettre l'accessibilité des personnes sourdes ou malentendantes aux services clients et autres *hotlines* des entreprises. Votre rapporteur déposera un amendement en ce sens. Cette mesure est en effet de nature à créer des emplois de téléconseillers spécialisés et à faciliter l'emploi de personnes elles-mêmes en situation de handicap.

Il est enfin clairement ressorti des auditions menées par votre rapporteur que le marché de la relation client est conduit à rapidement évoluer pour tenir compte des nouveaux comportements initiés par la génération Y. Cette génération regroupe les personnes nées approximativement entre 1980 et 2000 qui ont grandi dans un monde où l'ordinateur personnel, le jeu vidéo et l'Internet tiennent un rôle essentiel. Les sociologues ont observé que cette génération privilégie le partage de l'information et les retours d'expérience *via* les discussions sur les forums numériques. De nouveaux services sont ainsi appelés à se développer comme le « *click to chat* » déjà très présent sur les sites de e-commerce.

## TRAVAUX DE LA COMMISSION

### I.— DISCUSSION GÉNÉRALE

*Lors de sa réunion du 3 octobre 2012, la commission a examiné la proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels (n° 143), sur le rapport de M. Marc Le Fur.*

**M. le président François Brottes.** Marc Le Fur, qui a été désigné hier rapporteur, nous présente ce matin sa proposition de loi sur la localisation des centres d'appels.

**M. Marc Le Fur, rapporteur.** Je suis heureux et très honoré de vous présenter cette proposition de loi qui, bien que restreinte, pourrait nous amener à évoquer des sujets majeurs. L'objectif est d'étendre aux services la mention « *made in France* » qui ne s'applique actuellement qu'aux biens, pour assurer une parfaite transparence en matière de délocalisation.

Les centres d'appels ne représentent pas une branche professionnelle précise, pourtant ils emploient 275 000 personnes en France, dont 25 % dans des entreprises de services. Les trois quarts de ces centres sont internes à une entreprise. Le dernier quart, externalisé, emploie près de 70 000 personnes en France et l'on estime par ailleurs à 60 000 le nombre de salariés qui travaillent à l'étranger pour des entreprises françaises gestionnaires de centres d'appels.

À titre de comparaison, le nombre de personnes travaillant dans de tels centres est deux fois plus important en Allemagne et trois fois plus en Angleterre, où il est même estimé à près d'un million.

Les centres d'appel *offshore* permettent de délocaliser les appels dans des pays étrangers, principalement le Maroc, la Tunisie, la Roumanie, l'Île Maurice, et plus récemment le Portugal et l'Espagne. La généralisation de cette pratique s'explique par le coût deux à trois fois moins élevé de la main-d'œuvre dans ces pays et la souplesse de la réglementation relative au temps de travail qui permet à ces centres d'appels de fonctionner la nuit et le *week end*.

La délocalisation a en outre des raisons spécifiques dont la plus inquiétante est l'absence de toute protection matérielle. D'une part, la main d'œuvre représente 90 % du coût d'un centre d'appels ; d'autre part, ce secteur ne bénéficie pas des protections qui existent pour l'achat de biens, comme par exemple le coût et le délai de transport.

Les entreprises implantées à l'étranger sont des entreprises françaises qui, nées en France, ont été délocalisées après des arbitrages avec leurs donneurs d'ordre.

Ce secteur s'est développé essentiellement dans le domaine de la téléphonie mobile, qui a créé le besoin et le modèle, et a même généré la délocalisation. Il est à craindre que, pour faire face à l'arrivée du quatrième opérateur, les opérateurs de téléphonie ne soient dans l'obligation de faire appel à une main-d'œuvre meilleur marché à l'étranger.

Autre raison qui explique le développement de la délocalisation : nous vivons en France dans la logique, d'ailleurs renforcée par la loi, de la gratuité et du service compris, et cette logique conduit les entreprises à pratiquer des coûts de plus en plus bas.

Ce secteur risque d'atteindre son niveau de développement maximum, car les gens passent maintenant plutôt par internet, ce qui pose d'autres problèmes de délocalisations. La SNCF, par exemple, recourt à des services informatiques implantés à l'étranger. En outre, on assiste à un phénomène nouveau : c'est maintenant une communauté qui répond. *Free* et *Apple* ont ainsi ouvert des forums permettant aux usagers de dialoguer entre eux.

Le risque de voir les délocalisations s'étendre est considérable. Il me semble donc indispensable de prendre des mesures de protection. D'autant que la délocalisation est l'affaire non seulement des entreprises, mais également des services publics. Notre pays a été traumatisé par l'affaire du STIF, service public de la région Île-de-France, qui a entrepris au début de l'été de délocaliser des services d'appels situés en Moselle et en Vendée pour les confier à une entreprise assurant l'essentiel de ses services au Maroc.

Nos grands services publics font encore appel à des services localisés en France, mais qu'en sera-t-il demain dès lors qu'ils seront soumis à d'importantes contraintes de coût ? Comment réagiront les grands utilisateurs de contacts téléphoniques que sont Pôle Emploi ou l'URSSAF ?

Face à ce problème, les pouvoirs publics ont répondu sous forme d'accords cadres, de labels de responsabilité sociale, d'exigences de qualité destinées à conforter les entreprises françaises – la liste Pacitel est destinée à protéger le consommateur contre le démarchage téléphonique abusif – au détriment d'une réponse normative ou d'une interdiction.

Ce que je vous propose dans ce texte, ce n'est pas d'instaurer un droit de douane ou une interdiction. Il s'agit simplement de faire en sorte que les usagers aient connaissance, dans le message délivré par le répondeur téléphonique, de la localisation du centre d'appels. Il ne s'agit nullement de stigmatiser qui que ce soit.

Ce texte à l'ambition limitée pose la question de la menace de délocalisation qui pèse sur certains services et vise à promouvoir la transparence à destination du consommateur pour que puisse jouer le patriotisme économique prôné par le Gouvernement.

**Mme Corinne Erhel.** Monsieur le rapporteur, dans le contexte économique actuel, nous partageons naturellement votre ambition de favoriser la création d'emplois. Néanmoins, nous décelons un paradoxe dans votre démarche. Certes, votre proposition de loi est censée favoriser la création d'emplois et éviter les délocalisations, voire inciter à des relocalisations, mais son principal objectif étant de rendre l'information plus transparente, vous vous placez uniquement sous l'angle des consommateurs, et non sous celui de l'emploi.

En outre, malgré un affichage ambitieux, vous ne proposez aucune mesure contraignante ou incitative sur le plan économique ou fiscal, aucune disposition visant à améliorer la régulation de secteurs qui ont recours à ces services dans le cadre de la gestion de leurs clients.

En réalité, ce texte qui se voudrait consensuel soulève un certain nombre de problèmes. D'après l'exposé des motifs, la mauvaise maîtrise de la langue française par certains interlocuteurs à l'étranger serait l'une des raisons ayant motivé le dépôt de cette proposition de loi, ce qui me paraît ambiguë.

Par ailleurs, le mécanisme que vous proposez pourrait détériorer la relation avec le client *ex ante* puisque le consommateur n'aura pas le choix de raccrocher lorsqu'il entendra l'annonce. Le texte ne permet pas non plus de prendre en compte l'évolution du secteur de la relation client – d'autres canaux sont maintenant utilisés. Surtout, vous occulterez le fait que le secteur des télécommunications est concerné à hauteur de 60 % par ces centres d'appel, ce qui explique ces délocalisations de services.

Pourquoi en sommes-nous arrivés là ? La première raison en est la dérégulation du secteur au cours des dix dernières années et l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile. Je vous renvoie aux nombreux débats que nous avons eus en séance publique depuis 2009. À l'époque, un certain nombre de députés du groupe socialiste avaient demandé au Gouvernement s'il était prudent de permettre l'arrivée d'un nouvel opérateur sans avoir réalisé la moindre étude d'impact sur l'emploi. Nous en subissons aujourd'hui les conséquences car lorsque les prix de la téléphonie baissent, les marges des opérateurs diminuent, ce qui se traduit par une réduction des coûts pour l'ensemble des prestataires, tant ceux chargés des relations client que les équipementiers.

Votre proposition de loi nous invite certes à nous interroger sur l'évolution de la relation client, mais elle met en lumière les errements de la majorité de l'époque. Elle n'apporte aucun élément nouveau sur la façon d'aborder les phénomènes du *low cost* et du *low price*. Comment faites-vous, concrètement, pour relocaliser les emplois perdus ou empêcher que d'autres partent à l'étranger ? Enfin, vous ne répondez pas à la question de la régulation dans ces secteurs stratégiques. Sur ce point, nous devons réfléchir en termes de filière.

Tous les éléments que je viens d'évoquer seront examinés dans le cadre de la mission d'information sur les coûts de production en France, présidée par Bernard Accoyer et dont le rapporteur est Daniel Goldberg. Le rapport sur la compétitivité qui sera remis au Premier ministre par Louis Gallois préconisera aussi certaines mesures. L'ensemble de ces propositions doit faire l'objet d'un débat. La question de la délocalisation des centres d'appels doit en effet être traitée dans le cadre global de l'économie de la filière, et non sous le seul angle du consommateur. Il faut légiférer de façon efficace pour arrêter les délocalisations et éviter qu'elles ne se reproduisent. Ce texte ne permettra pas d'atteindre cet objectif, c'est pourquoi nous ne le soutiendrons pas.

**M. Daniel Fasquelle.** Je remercie Marc Le Fur pour cette proposition de loi qui présente l'immense avantage d'attirer notre attention sur les emplois dans le secteur des services qui sont des activités majeures.

Il pourrait être tentant d'expliquer que l'existence de pays francophones rend plus facile pour la France la délocalisation des centres d'appels, mais dans ce cas la Grande-Bretagne devrait aussi délocaliser, or elle ne le fait pas – elle est bien plus accueillante pour ses entreprises ! Nous devons donc engager au plus vite un débat de fond sur la compétitivité et l'attractivité économique de notre territoire.

Par ailleurs, ce texte a aussi le mérite de poser la question de la qualité des services, qui est un vrai souci pour les consommateurs.

S'agissant du STIF, Jean-Paul Huchon n'a pas suivi les recommandations de M. Arnaud Montebourg et de M. François Hollande. Et pour se justifier, il a invoqué les règles européennes sur les marchés publics transposées en droit français. Or le problème vient de la façon dont ces règles ont été appliquées. Il aurait fallu introduire un critère permettant d'éviter le choix d'un centre d'appels situé hors de France. Jean-Paul Huchon et sa majorité portent l'entière responsabilité de ce qui s'est passé. On ne peut d'un côté tenir de grands discours sur l'emploi, nous reprocher les emplois perdus du fait de la crise, et, de l'autre, être incapable de maintenir les emplois en France quand on est soi-même aux commandes.

Pour les centres d'appels, la proposition de Marc Le Fur a le mérite d'apporter une solution concrète. J'ai entendu Mme Erhel déplorer l'absence de telle ou telle mesure, mais elle peut toujours déposer des amendements pour y remédier ! En tout cas, il est important de faire appel au patriotisme économique, de savoir où se trouve le centre d'appels auquel on est relié. Si les consommateurs sont informés, cela peut conduire les entreprises à choisir un centre d'appels en France plutôt qu'à l'étranger.

Nous soutenons naturellement cette proposition de loi qui présente l'avantage d'apporter une première solution concrète au problème posé. Pour le reste, nous aurons une discussion plus générale sur les coûts de production dans le

cadre de la mission à laquelle participent certains d'entre-nous. Cela dit, je veux souligner combien je trouve paradoxal de créer cette mission pour réfléchir sur les coûts de production, de demander un rapport à M. Gallois et de déposer dans le même temps, sur le bureau de l'Assemblée, un projet de loi de finances et un projet de loi de financement de la sécurité sociale qui assassinent les entreprises et les Français et portent gravement atteinte au pouvoir d'achat des ménages qui est pourtant le moteur de la croissance. Sans parler du climat anti-entreprise et anti-réussite créé par notre « ministre improductif du redressement », que les chefs d'entreprise ne cessent de dénoncer ! Ce n'est pas la peine de faire des rapports, de mettre en place des missions, si les actes ne sont pas en accord avec vos discours !

**M. André Chassaigne.** Les centres d'appels posent un vrai problème de qualité du service, j'en ai moi-même fait le constat. Mais un problème plus grave n'est pas suffisamment mis en exergue par les auteurs de la proposition de loi, c'est celui des conditions de travail. Dans de tels centres, la surveillance en France est omniprésente, automatisée, avec un enregistrement des conversations, une évaluation-sanction constante, une pression inimaginable sur les salariés, tout cela pour des salaires souvent inférieurs au SMIC du fait de la déduction des heures de formation. De plus, d'après la médecine du travail, c'est l'un des métiers qui occasionnent le plus de troubles musculosquelettiques. Les mauvaises conditions de travail de ces salariés taillables et corvéables à merci occasionnent un *turn over* permanent et les entreprises exercent un chantage à la délocalisation auprès des collectivités territoriales auxquelles elles demandent de subventionner l'implantation et de financer la formation des personnels.

Pour résoudre ce problème, vous préconisez la transparence dans la localisation géographique. C'est une proposition que je ne rejette pas dans la mesure où cela pourrait avoir une influence sur le comportement des donneurs d'ordre. Mais d'autres pistes existent. Nous devons notamment nous interroger sur les solutions à apporter au problème du différentiel social.

Ce texte peut donner bonne conscience, rassurer à peu de frais, mais il ne résoudra pas le problème de fond ; il n'est pas à la hauteur de la gravité de la situation. Les membres du groupe GDR ne le voteront que s'il est élargi pour répondre aux questions de fond, en particulier s'agissant des conditions de travail.

**M. Franck Reynier.** Au nom du groupe UDI, je salue le travail accompli par Marc Le Fur et sa proposition de loi qui vise à préserver un grand nombre d'emplois en France.

Je constate que les orateurs du groupe socialiste reviennent sans cesse sur le passé. Je vous rappelle, chers collègues, que le pouvoir est entre vos mains et que vous disposez désormais de tous les outils nécessaires pour faire évoluer les choses. Nous attendons de vous que vous preniez vos responsabilités ! L'exemplarité que vous préconisez, vous devriez la mettre en oeuvre, en expliquant par exemple à Jean-Paul Huchon qu'il faut montrer l'exemple quand

on est à la tête d'une grande structure publique. Cette proposition de loi nous permettra d'éviter que des initiatives comme celle du STIF se reproduisent.

Je suis, à l'instar du rapporteur, convaincu du potentiel de développement du secteur des services téléphoniques. À charge pour nous de mettre en place un cadre qui incite les entreprises à déployer ces services en France.

Nous exigeons la transparence dans les domaines de la sécurité alimentaire ou de l'énergie : nous devons l'étendre à d'autres secteurs.

Cette proposition de loi s'inscrit dans le cadre du « Produire en France ». Si nous, parlementaires, ne nous attachons pas à respecter cette volonté, nous resterons, encore une fois, dans le commentaire. Si vous jugez que ce texte est insuffisant, chers collègues de la majorité, libre à vous de l'amender. Si vous jugez qu'il est perfectible, nous pouvons l'améliorer. Mais quoi qu'il en soit, le groupe UDI y est favorable et le soutiendra.

**M. le président François Brottes.** Mme Corinne Ehrel a évoqué l'étude d'impact pour l'entrée du quatrième opérateur sur le marché de la téléphonie mobile, mais pas pour le texte de M. Le Fur, les propositions de loi étant dispensées d'étude d'impact.

**M. Joël Giraud.** Ce texte est une très bonne idée. Nous sommes tous confrontés à la problématique des centres d'appels et des services après-vente délocalisés.

La dérégulation du service des télécommunications est déjà ancienne et les responsabilités sont largement partagées sur tous les bancs de l'hémicycle.

Les consommateurs et leurs puissantes organisations peuvent être une arme aussi redoutable que la coercition juridique. Nous en avons des exemples à l'étranger. Nous avons vu des centres d'appels relocalisés sur le territoire national suite à des pétitions d'utilisateurs sur le Net. Aborder cette question sous l'angle des consommateurs présente le double avantage de ne pas verrouiller la pratique sur le plan juridique et de s'adjoindre la puissance des consommateurs.

La proposition de loi fait l'impasse sur certains sujets comme le dumping social. Nous déposerons des amendements relatifs à l'évaluation de celui-ci pour aller dans le sens d'une refonte du droit du travail et du droit social. Je suis scandalisé de voir que les délocalisations concernent des entreprises issues du secteur public comme les assurances mutualistes, pourtant représentatives de l'économie sociale et solidaire. En tout état de cause, même si nous jugeons ce texte insuffisant, nous ne nous y opposerons pas.

**M. le rapporteur.** Je constate qu'au-delà de quelques différences, nous convergeons sur le fond.

En déposant cette proposition de loi, j'étais inquiet. Après les auditions que nous avons menées, je suis terrorisé quant au devenir des 70 000 emplois externalisés dans notre pays. Il n'y a aucune raison objective pour que ces entreprises françaises, pour lesquelles l'essentiel du coût est un coût de main-d'œuvre, ne délocalisent pas tout à l'étranger !

Ensuite, le temps nous est compté car les choses vont très vite. L'*offshore* n'existait pas il y a douze ans. Le leader mondial en la matière, Téléperformance, est une entreprise française qui salarie 120 000 personnes dans le monde, dont moins de 4 000 en France car c'est le pays où elle perd le plus d'argent.

On me reproche la modestie de ma proposition de loi. Je la revendique, car je préfère un petit pas dans la bonne direction à l'inaction. Que s'est-il passé après l'affaire du STIF ? Rien. Après l'émotion et la gesticulation, ce fut l'inaction. Aucune proposition de loi relative aux marchés publics ou à la taxation éventuelle d'appels extérieurs n'a été déposée. Je ne suis pas dans cette logique.

Le constat est extrêmement inquiétant. La délocalisation des services peut aller beaucoup plus vite que celle des biens, car elle n'induit aucun coût supplémentaire. Elle n'a que des avantages. Il faut donc faire vite.

Oui, Monsieur Chassaigne, les contraintes sont multiples – je pense à l'Europe et à l'OMC. Vous avez raison d'évoquer les conditions de travail des personnels, mais n'oubliez pas que ces emplois sont essentiellement des CDI, de surcroît destinés aux jeunes.

Non, Madame Ehrel, ma proposition de loi n'a pas pour seul objet le consommateur. Il s'agit de l'informer, c'est vrai, mais pour qu'il cesse d'être schizophrène, parce qu'il est aussi producteur et père de famille.

Voulons-nous créer des centres d'appels dans les quartiers nord d'Amiens ou les laisser partir au Maroc, en Tunisie ou sur l'Île Maurice ? Tel est le vrai sujet.

Je suis ouvert à d'éventuelles évolutions, notamment à celle préconisée par Joël Giraud. Je vais également proposer que mon texte concerne le monde des services publics, et pas seulement celui des entreprises. Quand l'URSSAF et Pôle Emploi subiront des contraintes de coût, il ne sera pas illégitime, en l'état actuel du droit, qu'ils fassent appel à une main-d'œuvre extérieure. Je vous invite à leur adresser un signal et à avancer, car le temps nous est compté. Faisons ce pas, même s'il est très modeste !

**Mme Laure de La Raudière.** Je salue la franchise du rapporteur lorsqu'il souligne que sa proposition de loi n'est qu'une première étape et n'a pas l'ambition de régler tous les problèmes. La délocalisation des centres d'appels s'explique essentiellement par le coût du travail en France.

Je soutiens cette proposition de loi pour sa pédagogie. Elle s'inscrit dans la démarche « Produire en France » dont nous avons entendu parler durant la campagne électorale.

La position du groupe socialiste me surprend. Nous examinons actuellement dans l'hémicycle un texte relatif à la tarification progressive de l'énergie qui nous a été présenté comme un texte pédagogique. Pourquoi faudrait-il faire de la pédagogie sur l'électricité et pas sur le « Produire en France » ?

**Mme Frédérique Massat.** Monsieur le rapporteur, nous partageons naturellement votre volonté de favoriser la création d'emplois en France, mais ce texte appelle certaines réflexions. Si certains éprouvent le besoin de surfer médiatiquement sur l'affaire du STIF, je préfère pour ma part souligner que cette proposition de loi aurait pour conséquence de stigmatiser les travailleurs étrangers. En outre, vous n'avez pas caché qu'elle pourrait poser des problèmes sur le plan du droit communautaire et du principe de non-discrimination. Enfin, même si elle était adoptée, comment pourrait-on empêcher une entreprise installée en France de basculer ses appels vers une entreprise sous-traitante installée à l'étranger ?

Pour toutes ces raisons, je ne voterai pas ce texte.

**M. Kléber Mesquida.** Je voudrais dire à nos collègues qui sont heurtés par ce qu'ils ressentent comme des critiques que nous subissons encore l'héritage des deux législatures précédentes. Nous ne pouvons pas, en quatre mois, inverser toutes les dispositions qui ont été prises et ont mis le pays en difficulté.

L'objectif de la proposition de loi, à savoir relocaliser les emplois en France, est louable, mais les moyens législatifs prévus ne sont pas adaptés. Non seulement ce texte pose un problème eu égard au code des marchés publics, mais le droit européen nous opposera les principes de non-discrimination et de liberté en matière de prestations de service, car certains centres d'appels sont situés dans des pays de l'Union européenne. S'il est vrai que les délocalisations sont dues au coût de la main-d'oeuvre, comment entendez-vous lutter contre la main-d'oeuvre à bas coût de certains pays de l'Union européenne, du Maghreb et d'Asie ? Comment comptez-vous relocaliser l'emploi en France ?

Cette proposition de loi manque d'efficacité et c'est la raison pour laquelle nous n'y sommes pas favorables.

**M. François Sauvadet.** Cette proposition de loi a pour objectif de limiter la délocalisation de certains emplois, phénomène qui risque de s'aggraver dans les prochaines années, sur un marché extrêmement porteur puisque l'emploi dans ce secteur croît de 10 % dans certains pays. Je ne comprends pas pourquoi certains lient l'arrivée de *Free* à cette problématique, alors même que la SNCF a délocalisé des services informatiques.

Je ne comprends pas non plus la position de nos collègues socialistes sur un texte qui vise à améliorer la transparence et l'information du consommateur.

L'opinion publique doit savoir quelles sont les entreprises qui délocalisent et dans quelles conditions elles le font.

Cette proposition de loi est d'autant plus importante qu'elle étend le principe de la traçabilité aux services du secteur tertiaire. Je soutiens cette perspective qui participe d'une prise de conscience collective. Soutenir notre économie, c'est soutenir le « Produire en France ». Je partage les propos de M. Chassaing concernant la compétitivité.

Vous ne pouvez pas, madame Ehrel, nous faire sans cesse le coup de l'héritage ! Vous devrez bien assumer devant le peuple français les propositions que vous allez faire. Je ne comprends pas votre position et nous avons le devoir de faire savoir publiquement que les députés socialistes ne sont pas favorables à la traçabilité dans le secteur tertiaire.

Pour ma part, je soutiens avec force cette proposition de loi.

**M. le rapporteur.** Je remercie en particulier François Sauvadet et Franck Reynier pour leur soutien. La traçabilité est en effet une idée très simple. Il s'agit en l'espèce d'informer le consommateur, et l'opérateur fera du choix entre la France et l'étranger un élément de sa politique de communication.

Frédérique Massat a évoqué la petite musique de la stigmatisation, mais ce n'est pas le sujet. Nous devons nous donner les moyens de créer, dans nos quartiers, des emplois au bénéfice de gens qui sont souvent issus de l'immigration. Certes, de tels emplois ne sont peut-être pas évidents – je suis d'accord avec M. Chassaing –, mais ils concernent de nombreux jeunes issus de l'immigration et ce sont essentiellement des CDI.

Nous n'aurons pas de problème avec l'Europe, monsieur Mesquida, car le droit français autorise le « *made in France* » qu'il s'agit d'étendre au domaine des services. Nous aurions certes pu aller plus loin, mais nous nous serions alors sans doute heurtés à des règles européennes exigeantes. Quant au code des marchés publics, si le donneur d'ordre a un peu de bonne volonté, il permet de pondérer le prix, ce que n'a pas fait le STIF : pour réaliser 300 000 euros d'économies, 80 emplois ont été supprimés en France ! Cela va très vite. Et d'autres services publics, des entreprises feront demain la même chose. Il faut donc choisir. Pour ma part, j'ai toujours préféré les mesures qui vont dans le bon sens, fussent-elles modestes, aux propos généreux non suivis d'effets.

**Mme Pascale Got.** Je partage l'avis de Corinne Erhel. Monsieur le rapporteur, vous expliquez la délocalisation des emplois par le coût du travail, mais votre proposition de loi n'apporte aucune réponse aux problèmes de la qualité du service, du recrutement et de la dévalorisation des emplois dans les centres d'appels. Contrairement à ce que j'ai entendu, ce texte n'a pas grand-chose de pédagogique. C'est plutôt un aiguillon politicien, comme en témoigne notamment l'intervention de M. Fasquelle.

**M. Philippe Kemel.** Ce texte pose le problème du contrôle de l'externalisation des services dans les pays à bas coût de main-d'œuvre. Il ne donnera qu'une seule information au consommateur qui devrait en avoir beaucoup d'autres. En outre, l'on ne peut réellement comprendre pourquoi les salariés sont exploités si on ne lie pas production et service. C'est ce que les économistes appellent l'économie fonctionnelle. Pour tenir la production en France, il nous faut aussi y tenir le service. Cette proposition ne va pas au fond des choses ; elle est trop cosmétique.

**M. Éric Straumann.** Le STIF a fait un choix malheureux et je comprends que nos collègues socialistes soient gênés par ce texte. Le patriotisme économique n'est en effet pas une caractéristique de la région Île-de-France. En octobre 2011, le président Huchon a ainsi été flashé au volant d'une berline de luxe d'origine suédoise appartenant à la région. Et ce sont les mêmes qui réagissent avec virulence aux difficultés de PSA à Aulnay !

La proposition de loi de Marc Le Fur est pertinente. L'activité de service qu'elle concerne permet le développement du télétravail et la création d'emplois dans nos zones rurales, ce qui n'est pas anecdotique car des milliers d'emplois sont en jeu.

**M. Thierry Benoit.** Le pire serait que notre commission repousse ce texte uniquement pour une raison de règlement de compte politicien. Cette proposition de loi peut certes paraître sommaire, mais elle ne demande qu'à être amendée et a le mérite d'ouvrir une piste de travail sur un sujet important puisqu'il concerne des emplois nouveaux. La délocalisation des centres d'appels est un phénomène récent qui s'aggrave. Elle s'explique par la recherche, dans d'autres pays, d'une main-d'œuvre bon marché et d'une fiscalité plus favorable. Le problème du coût du travail se pose en effet aussi pour les services, pas seulement pour l'industrie et la production. Comme le disait André Chassaigne, cette proposition doit nous permettre de traiter les questions de différentiel social entre les pays. Je souhaite donc qu'elle soit adoptée à une grande majorité même si je comprends bien le jeu politique des députés socialistes. Repousser ce texte serait dommageable pour les entreprises et les emplois concernés. C'est de toute façon un sujet sur lequel nous reviendrons inévitablement, au même titre que la compétitivité et le redressement industriel. Tous les jeunes de France sont concernés. Je rêve d'accueillir un centre d'appels dans ma circonscription de Fougères !

**M. le rapporteur.** Je remercie Éric Straumann et Thierry Benoit dont je partage l'analyse. Nous ne sommes absolument pas dans une logique politicienne. Je reconnais que l'arrivée de Free constitue une difficulté. De nombreux donneurs d'ordre s'en servent d'ailleurs comme un prétexte pour justifier leurs délocalisations à venir. Je ne me gêne pas pour le dire ! Et je reconnais aussi que le fait de ne pas facturer les appels pose aussi problème. Dans les cinq ans qui viennent, 70 000 emplois peuvent disparaître. Il n'y a aucune raison objective pour que cela ne soit pas le cas.

Philippe Kemel a évoqué l'importance du lien entre la production et le service, mais cela fait longtemps que les téléphones ne sont plus produits chez nous ! Il nous reste encore le service, mais s'il est également délocalisé nous n'aurons plus que les consommateurs, et pour combien de temps ?

Je suis tout à fait d'accord, madame Got, pour avoir une réflexion sur la qualité du service et les professionnels y sont prêts, mais cette idée recèle un piège. Si nous décidions de garder en France les services pointus, la main-d'œuvre française serait réduite à une niche et l'essentiel de l'activité partirait ailleurs. Donc attention à ce qui pourrait constituer un prétexte pour mieux délocaliser ! En outre, un service de qualité suppose notamment que les consommateurs puissent l'utiliser la nuit ou le dimanche, ce qui n'est pas possible en France. Ce n'est donc pas nécessairement une notion de nature à assurer une localisation dans notre pays.

**Mme Jacqueline Maquet.** L'initiative est intéressante, mais elle ne résout pas la question de la qualité des prestations. Je souhaiterais que l'on revienne sur les conditions de travail dans les centres d'appel et sur le problème de fond de la déshumanisation des relations à la clientèle.

**M. Dino Ciniéri.** Je remercie Marc Le Fur pour cette excellente proposition de loi. Il faudrait d'abord se demander pourquoi nos entreprises délocalisent leurs activités. Le coût de la main-d'œuvre en France est beaucoup trop élevé. Comme l'a dit le rapporteur, le temps est compté. Or, nous sommes dans l'inaction. Quand on compte 3 millions de chômeurs, la priorité c'est de soutenir les entreprises. Et ce n'est pas en refiscalisant des heures supplémentaires que l'on améliorera leur compétitivité ! Les services et les produits français sont reconnus dans le monde entier, et je souhaite que l'on trouve les moyens financiers permettant de maintenir les centres d'appels en France.

**Mme Marie-Noëlle Battistel.** L'objectif du texte, à savoir éviter la délocalisation, voire la relocalisation, des centres d'appels, est louable et peut nous rassembler, mais j'ai du mal à saisir comment il sera possible de l'atteindre sans prévoir aucune mesure concrète pour l'entreprise. Nous ne pouvons donc soutenir cette proposition de loi.

**M. Germinal Peiro.** Je suis stupéfait de voir mes collègues de l'opposition découvrir les ravages du libre-échange à tout crin et du libéralisme généralisé qu'ils soutiennent depuis des décennies ! Réveillez-vous, chers collègues : 750 000 emplois industriels ont été perdus en France au cours des dix dernières années pendant lesquelles vous étiez au pouvoir ! Tous nos vêtements viennent de Chine et 95 % de nos lunettes sont faites à l'étranger ! Vous avez raison, Monsieur Le Fur, de poser la question de la généralisation du libre-échange, de la mise en concurrence de pays n'ayant pas les mêmes règles sociales, environnementales et sanitaires, mais il est bien dommage que vous ne l'ayez pas fait plus tôt dans votre formation politique. Votre texte apporte une mauvaise réponse, car il n'aura strictement aucune efficacité. Faire croire qu'il créera des

emplois dans les quartiers, c'est de l'enfumage ! Ce texte ne créera aucun emploi. En revanche, il fera l'objet d'une récupération politicienne dans le sens d'une stigmatisation des travailleurs d'Afrique du Nord. Et il existe, en France, une formation politique qui – nous l'avons vu lors de l'élection présidentielle –, a bâti toute sa stratégie sur la stigmatisation et le rejet des autres. Je suis opposé à cette proposition de loi, car elle est dangereuse, mais nous pourrions nous mettre d'accord sur un texte beaucoup plus général qui concernerait non seulement les services, mais aussi l'industrie et l'agriculture, et permettrait de définir des règles de traçabilité plus sérieuses.

**M. le rapporteur.** La création d'emplois, ce n'est même plus le sujet, monsieur Peiro. Ce qu'il faut, c'est garder les 70 000 emplois externalisés qui sont dans des centres d'appels en France. Et le temps presse ! Quant à l'éternel débat sur la stigmatisation, je n'ai jamais accusé M. Montebourg de penser que les Coréens ne sont pas gentils parce qu'il ne veut pas de voitures coréennes ! Ma préoccupation, c'est l'emploi en France. Ce n'est peut-être pas une réponse générale que je propose, mais ce texte permettrait aux consommateurs de disposer d'un élément d'information très précis, très objectif, dont les donneurs d'ordre seront obligés de tenir compte – c'est d'ailleurs pour cela qu'ils n'en veulent pas et agitent le mot « stigmatisation » !

Certes, Madame Battistel, la proposition de loi ne prévoit pas de mesures contraignantes, mais nous sommes dans un cadre européen et pouvons donc difficilement faire autrement. Ce texte est en effet limité dans sa portée, mais il va au moins dans le bon sens, convenez-en !

Dino Ciniéri a parfaitement posé le problème. Nous avons aujourd'hui passé le seuil des 3 millions de chômeurs. Soit on ne fait rien, soit on essaie d'agir, fût-ce modestement, comme je le propose.

## II.— EXAMEN DES ARTICLES

### *Article 1<sup>er</sup>*

(Article L. 111-2 du code de la consommation)

#### **Information sur l'implantation des centres d'appels**

L'article L. 111-2 du code de la consommation impose à tout professionnel prestataire de services de mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles dudit service avant l'exécution de la prestation.

Au titre des informations jugées essentielles et devant donc être préalablement être portées à la connaissance du consommateur, figurent notamment les nom, statut et forme juridique, adresse géographique de l'établissement et coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ; s'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel ; les conditions générales ; l'existence d'une garantie après-vente non imposée par la loi.

Le présent article propose de compléter le II de l'article L. 111-2 afin d'étendre cette obligation d'information préalable au pays d'implantation du centre d'appels dans le cadre de la relation-clients. De manière concrète cette information ne sera pas délivrée au consommateur par le téléconseiller chargé de répondre à l'appel mais en amont *via* un message délivré par un automate ou toute autre solution technique appropriée.

\*

\* \*

*La Commission examine l'amendement CE 1 du rapporteur.*

**M. le rapporteur.** Cet amendement vise à étendre l'obligation d'information aux services publics. Je n'avais pas prévu cette extension dans le texte initial, car je craignais que nous ne nous heurtions à l'article 40. Or, selon la commission des finances, à partir du moment où l'on impose aux administrations une obligation imposée également aux entreprises, la dépense générée pour les administrations ne tombe pas sous le coup de l'article 40.

**M. le président François Brottes.** C'est une jurisprudence qui nous servira !

**M. Daniel Fasquelle.** J'ai beaucoup de mal à comprendre pourquoi le patriotisme serait vertueux pour l'industrie et pas pour les services ! Il est en effet important de savoir quel produit on achète et où il a été fabriqué.

Par ailleurs, l'article 1<sup>er</sup> ne porte pas atteinte au droit européen puisqu'il vise simplement à informer le consommateur du lieu d'implantation du centre d'appels, comme cela se fait d'ailleurs avec la délivrance de labels pour l'origine des fruits. L'amendement précise bien les choses de ce point de vue.

**Mme Corinne Erhel.** D'abord, la transparence est évidemment un droit légitime pour le consommateur, mais elle s'intègre dans un cadre général : nous n'allons tout de même pas légiférer de façon spécifique pour chaque produit ou chaque service !

Ensuite, monsieur le rapporteur, vous avez tout à l'heure mis en cause les dispositions de la loi Chatel concernant la gratuité des *hotlines*. Pourquoi n'allez-vous pas au bout de votre raisonnement en imposant une mesure contraignante ? Au final, c'est en fait le salarié du centre d'appels que votre texte va sanctionner, car c'est lui qui supportera la mauvaise humeur du client. Et de toute façon, le consommateur n'aura pas le choix entre un service localisé à l'étranger et un autre localisé en France. Je ne vois donc pas où est l'efficacité de cette proposition de loi.

Enfin, pour être efficaces nous devons appréhender plus globalement la question de la localisation des centres d'appels dans le cadre de la mission d'information sur les coûts de production présidée par Bernard Accoyer. Nous pourrions alors nous engager sur un texte précis contenant des dispositions contraignantes, incitatives sur les plans économique et social, et traitant de la régulation. Je faisais allusion tout à l'heure à l'absence d'étude d'impact au moment où le quatrième opérateur de téléphonie mobile a été autorisé par le précédent gouvernement. Nous étions alors quelques parlementaires à tirer le signal d'alarme sur les conséquences possibles d'une telle décision en termes d'emploi sur l'ensemble de la filière, mais vous n'en avez pas tenu compte. Nous aurions aussi très bien pu imaginer de procéder à des réflexions autour de l'attribution des fréquences avec le critère de l'emploi.

**Mme Audrey Linkenheld.** Il existe une différence majeure entre la traçabilité des services fournis par un centre d'appels et celle de la production d'un fruit, d'une paire de lunettes ou d'une voiture : c'est le choix que le consommateur a, ou n'a pas. Le client d'un centre d'appels se voit en général proposer un numéro unique à appeler en cas de difficultés. Il n'a pas le choix, contrairement à ce qui se passe pour l'achat d'une voiture. Je rejoins donc ce que vient de dire Mme Erhel. Ni le consommateur ni le salarié du centre d'appels n'a le choix.

**M. le rapporteur.** Le consommateur peut choisir son opérateur. La nature du service rendu fait partie des éléments de son choix et je propose d'ajouter une information sur la localisation du service.

Madame Erhel, il faut éviter que d'autres services soient tentés par la délocalisation vers l'étranger. Vous me dites que l'on ne peut découper l'activité économique par service, mais 70 000 emplois sont en cause – 275 000 si l'on

intègre les opérateurs qui sont dans les entreprises elles-mêmes. Cela vaut la peine d’y réfléchir !

Quant à l’amendement, il vise à appliquer aux services publics la même logique que pour les entreprises.

**M. Daniel Fasquelle.** Cet amendement permettra d’élargir considérablement le champ d’application de la disposition. Pour avoir un renseignement téléphonique, par exemple, on peut faire appel à plusieurs opérateurs et une telle information peut être un élément de choix pour le consommateur. On n’est pas toujours prisonnier.

Par ailleurs, prévoir une telle disposition n’empêche pas le débat sur les coûts de production et le pouvoir d’achat. Il faut jouer sur les deux paramètres : améliorer le contexte économique, la compétitivité des entreprises en France pour rendre notre pays plus attractif, et en même temps informer convenablement les consommateurs pour faire jouer le patriotisme économique dans le domaine des services. C’est un premier pas et, si vous pensez que cela ne va pas suffisamment loin, déposez des amendements pour élargir encore le champ d’application de la disposition !

*La Commission rejette l’amendement.*

*Puis elle rejette l’article 1<sup>er</sup>.*

#### *Article 2*

(Article L. 111-2 du code de la consommation)

#### **Mention de la localisation du ou des centres d’appels sur les documents commerciaux et contractuels**

Cet article propose de compléter le II de l’article L. 111-2 afin de rendre obligatoire sur l’ensemble de la documentation jointe à un produit ou un service faisant mention d’un centre d’appels dédié aux clients, la précision du ou des pays dans lesquels sont implantés lesdits centres d’appels.

\*

\* \*

*La Commission rejette l’amendement rédactionnel CE 2 du rapporteur*

*Puis elle rejette l’article 2.*

*Après l'article 2*

*La Commission examine l'amendement CE 3 du rapporteur.*

**M. le rapporteur.** J'imagine que tout le monde va voter cet amendement puisqu'il s'agit d'offrir un service spécifique aux personnes sourdes.

*La Commission **rejette** l'amendement.*

*Puis elle **rejette** l'ensemble de la proposition de loi.*

*En conséquence, aux termes de l'article 42 de la Constitution, la discussion en séance publique aura lieu sur le texte initial de cette proposition de loi.*

## TABLEAU COMPARATIF

| Dispositions en vigueur   | Texte de la proposition de loi  | Texte adopté par la Commission   |
|---|---|--|
| <p data-bbox="145 493 370 516"><b>Code de la consommation</b></p> <p data-bbox="115 516 400 562">Livres I<sup>er</sup> : Information des consommateurs et formation des contrats</p> <p data-bbox="154 562 362 607">Titre I<sup>er</sup> : Information des consommateurs</p> <p data-bbox="124 607 392 653">Chapitre I<sup>er</sup> : Obligation générale d'information</p> <p data-bbox="91 680 425 862">I. - Tout professionnel prestataire de services doit avant la conclusion du contrat et, en tout état de cause, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service.</p> <p data-bbox="91 889 425 1008">II. - Le professionnel prestataire de services doit mettre à la disposition du consommateur ou lui communiquer, de manière claire et non ambiguë, les informations suivantes :</p> <ul data-bbox="91 1035 425 1590" style="list-style-type: none"><li data-bbox="91 1035 425 1153">- nom, statut et forme juridique, adresse géographique de l'établissement, coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui ;</li><li data-bbox="91 1181 425 1263">- le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;</li><li data-bbox="91 1290 425 1354">- si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité l'ayant délivrée ;</li><li data-bbox="91 1381 425 1499">- s'il est assujéti à la taxe sur la valeur ajoutée et identifié par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;</li><li data-bbox="91 1526 425 1590">- s'il est membre d'une profession réglementée, son titre professionnel, l'État membre dans lequel il a été</li></ul> | <p data-bbox="443 516 769 589"><b>Proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appel</b></p> <p data-bbox="558 707 645 731">Article 1<sup>er</sup></p> <p data-bbox="443 889 769 962">Le II de l'article L. 111-2 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :</p> | <p data-bbox="904 707 986 731">Article 1<sup>er</sup></p> <p data-bbox="904 889 986 917"><i>(Rejeté)</i></p> |

**Dispositions en vigueur**

**Texte de la proposition de loi**

**Texte adopté par la Commission**

octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel il est inscrit ;

- les conditions générales, s'il en utilise ;

- le cas échéant, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente ;

- le cas échéant, l'existence d'une garantie après-vente non imposée par la loi ;

- l'éventuelle garantie financière ou assurance de responsabilité professionnelle souscrite par lui, les coordonnées de l'assureur ou du garant ainsi que la couverture géographique du contrat ou de l'engagement.

Tout professionnel prestataire de services doit également communiquer au consommateur qui en fait la demande les informations complémentaires suivantes :

- en ce qui concerne les professions réglementées, une référence aux règles professionnelles applicables dans l'État membre de l'Union européenne sur le territoire duquel ce professionnel est établi et aux moyens d'y avoir accès ;

- des informations sur leurs activités pluridisciplinaires et leurs partenariats qui sont directement liés au service concerné et sur les mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts. Ces informations figurent dans tout document d'information dans lequel le prestataire présente de manière détaillée ses services ;

- les éventuels codes de conduite auxquels il est soumis, l'adresse électronique à laquelle ces codes peuvent être consultés ainsi que les versions linguistiques disponibles ;

- les informations sur les conditions de recours à des moyens

**Dispositions en vigueur**

**Texte de la proposition de loi**

**Texte adopté par la Commission**

—  
extrajudiciaires de règlement des litiges,  
lorsque ces moyens sont prévus par un  
code de conduite, un organisme  
professionnel ou toute autre instance.

—  
« 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. »

Article 2

Le II de l'article L. 111-2 du  
code de la consommation est complété  
par un alinéa ainsi rédigé :

« 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. »

Article 2

*(Rejeté)*



## AMENDEMENTS EXAMINÉS PAR LA COMMISSION

### **Amendement CE 1 présenté par M. Marc Le Fur, rapporteur :**

#### *Article 1<sup>er</sup>*

Rédiger ainsi l'alinéa 2 :

« Tout fournisseur de biens ou de services ainsi que tout service public qui utilise un ou plusieurs centres d'appels pour émettre ou recevoir des communications téléphoniques dans le cadre de la relation-client ou de la relation avec les usagers, est tenu de mettre en œuvre un dispositif permettant, avant toute mise en relation avec une personne physique, d'informer ses correspondants téléphoniques sur le ou les pays d'implantation desdits centres. ».

### **Amendement CE 2 présenté par M. Marc Le Fur, rapporteur :**

#### *Article 2*

Rédiger ainsi l'alinéa 2 :

« Les informations relatives à l'implantation géographique des centres d'appels intervenants dans le cadre de la relation-client d'un fournisseur de biens ou de services doivent figurer sur tous les documents commerciaux ou contractuels y afférents. Il en va de même pour les documents administratifs dans le cadre des relations entre les services publics et leurs usagers ».

### **Amendement CE 3 présenté par M. Marc Le Fur, rapporteur :**

#### *Après l'article 2*

Après l'article 2, insérer l'article suivant :

« Tout fournisseur de biens ou de services ainsi que tout service public qui utilise un ou plusieurs centres d'appels pour émettre ou recevoir des communications téléphoniques dans le cadre de la relation-client ou de la relation avec les usagers, est tenu de mettre en œuvre un dispositif d'accès à ces centres d'appels adapté aux personnes en situation de handicap. »



## **LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES**

### **Mission nationale de la relation client**

M. Fabrice André, président

### **Magazine En-contact**

M. Manuel Jacquinet, rédacteur en chef

### **Société Teleperformance**

M. Olivier Rigaudy, directeur administratif et financier

### **UFC-Que Choisir**

M. Édouard Barreiro, directeur du service des études

### **Association française de la relation client (AFRC)**

M. Éric Dadian, président

### **STIF**

Mme Sophie Mougard, directrice générale

Mme Véronique Hamayon, secrétaire générale

### **Bouygues Telecom**

M. Philippe Lesne, directeur des relations institutionnelles

Mme Céline Montaner, chargée des relations institutionnelles

### **Webhelp groupe**

M. Olivier Duha, coprésident

### **Syndicat des professionnels des centres de contacts (SP2C)**

M. Laurent Uberti, président

M. Mathieu Labbé, secrétaire général

M. Maxime Didier, président de la société B2S

### **Free**

M. Maxime Lombardini, directeur général

M. Olivier de Baillenx, directeur des relations institutionnelles

### **SFR**

M. Vincent Talvas, directeur des affaires publiques

### **Orange**

M. Michaël Trabbia, directeur des affaires publiques

Mme Florence Chinaud, directrice des relations institutionnelles

### **ACOSS**

M. Benjamin Ferras, directeur de cabinet, secrétaire général du conseil d'administration, directeur de la communication

Mme Karine Gore, chargée de projet, coordinatrice relation multimédias

### **PÔLE EMPLOI**

M. Gilles Collet, chef du département achats des services et produits informatiques au sein du secrétariat général de la direction générale adjointe systèmes d'information

M. Reynald Chapuis, directeur multicanal au sein de la direction générale adjointe clients, services et partenariats

### **CFDT F3C**

Mme Isabel Lejeune Tô, secrétaire nationale

### **Direction de l'information légale et administrative (DILA)**

M. Xavier Patier, directeur

**La Fédération CGT des sociétés d'études** a fait parvenir une contribution écrite