

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 septembre 2018

CROISSANCE ET TRANSFORMATION DES ENTREPRISES - (N° 1088)

Non soutenu

AMENDEMENT**N° 1868**

présenté par

M. Mis, M. Testé, Mme Fontenel-Personne, Mme Abba, Mme Brugnera, Mme Sarles, M. Perea, M. Cédric Roussel, M. Le Bohec, Mme Faure-Muntian, Mme Héryn, Mme Trisse et Mme Cazarian

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 52, insérer l'article suivant:**

Après l'article L. 111-71 du code de l'énergie, il est inséré un article L111-71-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 111-71-1.* – Les centres d'appels de GDF-Suez sont tenus de mettre en œuvre un dispositif permettant, avant toute mise en relation avec une personne physique, d'informer ses correspondants téléphoniques sur le pays d'implantation desdits centres. Lorsque les centres d'appels de GDF-Suez sont en dehors de l'UE, tout correspondant téléphonique a le droit d'exiger que le service soit rendu par un opérateur situé sur le territoire de l'UE, dans le cadre du même appel. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement vise à renforcer l'information du consommateur et à alerter sur les risques de délocalisation. 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. 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.

L'accroissement intensif des délocalisations de GDF-Suez depuis 2015 suscite aujourd'hui des questions au sein du groupe et de fortes inquiétudes auprès des salariés. L'externalisation de l'activité relations clientèle sur le marché des particuliers du groupe GDF-Suez en France et à l'étranger est passé de 20 % à 85 % en dix ans. En 2007, le groupe GDF-Suez comptait 32 Centres de Relation Client en France et externalisait 20 % des activités clientèle sur le territoire national.

Aujourd'hui, 19 sites ont été fermés par la direction, dont 30 % à l'étranger. A ce jour, près de 1200 emplois ont ainsi été délocalisés vers des pays à moindre coûts. A terme, cette intensification de la délocalisation pourrait menacer 3 000 emplois si le taux d'externalisation à l'étranger était porté à 50 %. Il est indispensable de mettre un terme à cette pratique et encourager les entreprises

concernées à réintégrer les centres d'appels sur le territoire national afin de réduire le taux de chômage en France et optimiser la qualité de service.

C'est pourquoi, l'exigence d'une meilleure transparence de l'origine du service, 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.