

**Proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels
(n° 143)**

AMENDEMENT

présenté par

M. Marc Le FUR, rapporteur

ARTICLE 1^{er}

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. ».

Exposé sommaire

Amendement de précision rédactionnelle. Le champ de cette obligation est de portée générale.

**Proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels
(n° 143)**

AMENDEMENT

N°

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».

Exposé sommaire

Amendement de précision rédactionnelle.

**Proposition de loi portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels
(n° 143)**

AMENDEMENT

N°

présenté par

M. Marc Le FUR, rapporteur

ARTICLE ADDITIONNEL

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. »

Exposé sommaire

A l'image de ce que la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit pour l'accessibilité des services téléphoniques d'urgence, cet amendement vise à rendre obligatoire un dispositif permettant aux personnes sourdes et malentendantes d'accéder aux services clients et aux services de relation avec les usagers.