



N° 3897

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 8 novembre 2011.

PROPOSITION DE LOI

portant obligation de localisation des centres d'appels,

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par

MM. Claude LETEURTRE, Thierry BENOIT, Pascal BRINDEAU, Stéphane DEMILLY, Jean DIONIS Du SÉJOUR, Raymond DURAND, Francis HILLMEYER, Olivier JARDÉ, Yvan LACHAUD et François ROCHEBLOINE,
députés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

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 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.

En l'état actuel, le métier de téléconseiller en France est très peu valorisé avec une moyenne des salaires très légèrement supérieure au SMIC. Absence de candidats, coût inférieur à l'étranger, droit du travail peu contraignant autorisant le travail de nuit et le week-end sans surcoût salarial important, expliquent que près de 60 % des salariés des centres d'appels utilisés par les entreprises françaises sont en poste à l'étranger.

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 « off shore » 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.

Si l'Association Française de la Relation Client promeut les installations en France des centres d'appels, il n'en reste pas moins que la

lutte contre les délocalisations de ces centres d'appels reste un enjeu majeur en termes d'emploi et de transparence vis à vis des consommateurs.

C'est pourquoi il vous est proposé que tout appel vers un centre de service client d'une entreprise française identifie systématiquement sa localisation avant tout contact avec un téléconseiller.

Tels sont les motifs pour lesquels je vous demande, Mesdames et Messieurs, de bien vouloir adopter cette proposition de loi.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

- ① Le II de l'article L.111-2 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ② « 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. »