

ASSEMBLÉE NATIONALE

8 octobre 2012

INFORMATION DE LA LOCALISATION DES CENTRES D'APPELS - (N° 143)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 4

présenté par

M. Le Fur

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

À 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.