

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I V ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des affaires économiques

– Examen de la proposition de loi portant obligation
d’informer de la localisation des centres d’appels (n° 143)
(*M. Marc Le Fur, rapporteur*)..... 2

Mercredi
3 octobre 2012
Séance de 10 heures

Compte rendu n° 3

SESSION ORDINAIRE DE 2012-2013

Présidence
de M. François Brottes
Président



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'Ile 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'oeuvre 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 Ile-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 occulter 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.

Toutes 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 Chassaing, 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'Ile 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. Chassaigne 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. Chassaigne –, 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 Ile-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 décidons 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 Cinieri. 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 Cinieri 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.

La Commission en vient à l'examen des articles de la proposition de loi.

Article 1^{er} (article L. 111-2 du code de la consommation) : *Information sur l'implantation des centres d'appels*

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^{er} 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^{er}.*

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*

*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.*



Membres présents ou excusés

Commission des affaires économiques

Réunion du mercredi 3 octobre 2012 à 10 heures

Présents. - M. Damien Abad, M. Bruno Nestor Azerot, M. Frédéric Barbier, Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Thierry Benoit, M. Yves Blein, Mme Michèle Bonneton, M. Christophe Borgel, M. François Brottes, M. André Chassaigne, M. Dino Ciniéri, Mme Jeanine Dubié, Mme Corinne Erhel, Mme Marie-Hélène Fabre, M. Daniel Fasquelle, M. Georges Ginesta, M. Joël Giraud, Mme Pascale Got, Mme Anne Grommerch, M. David Habib, M. Henri Jibrayel, M. Philippe Kemel, Mme Laure de La Raudière, M. Jean-Luc Laurent, M. Marc Le Fur, Mme Annick Le Loch, M. Philippe Le Ray, Mme Audrey Linkenheld, Mme Jacqueline Maquet, M. Alain Marc, Mme Marie-Lou Marcel, M. Philippe Armand Martin, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Claude Mathis, M. Kléber Mesquida, M. Yannick Moreau, M. Yves Nicolin, M. Germinal Peiro, M. Hervé Pellois, M. Patrice Prat, M. François Pupponi, M. Bernard Reynès, M. Franck Reynier, M. Frédéric Roig, Mme Béatrice Santais, M. François Sauvadet, M. Michel Sordi, M. Éric Straumann, Mme Catherine Troallic, Mme Clotilde Valter, M. Fabrice Verdier

Excusés. - Mme Brigitte Allain, Mme Ericka Bareigts, M. Daniel Goldberg, M. Jean Grellier, M. Antoine Herth, M. Armand Jung, M. Thierry Lazaro, Mme Catherine Vautrin