



N° 143

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 23 août 2012.

## PROPOSITION DE LOI

*portant obligation d'informer de la 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 Mesdames et Messieurs

Marc LE FUR, Damien ABAD, Yves ALBARELLO, Julien AUBERT, Étienne BLANC, Xavier BRETON, Dominique BUSSEREAU, Gérard CHERPION, Édouard COURTIAL, Jean-Pierre DECOOL, Sophie DION, Georges FENECH, Marie-Louise FORT, Claude de GANAY, Annie GENEVAR, Anne GROMMERCH, Jean-Claude GUIBAL, Christophe GUILLOTEAU, Patrick HETZEL, Valérie LACROUTE, Guillaume LARRIVÉ, Isabelle LE CALLENNEC, Alain LEBOEUF, Véronique LOUWAGIE, Lionnel LUCA, Alain MARC, Alain MARLEIX, Franck MARLIN, Jean-Luc MOUDENC, Jacques MYARD, Patrick OLLIER, Bernard PERRUT, Jean-Luc REITZER, Paul SALEN, Fernand SIRÉ, Thierry SOLÈRE, Alain SUGUENOT, Jean-Charles TAUGOURDEAU et Jean-Pierre VIGIER,

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 ainsi que des collectivités publiques 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.

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 délocalisés 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.

La transparence et l'information à l'égard du client de la part du prestataire sont des conditions essentielles de la qualité du service. Le « produire français » doit être aussi promu et défendu dans le secteur des services.

C'est pourquoi il vous est proposé que la localisation d'un centre de service client d'une entreprise installée sur le territoire français soit identifiable pour tout appel reçu ou émis 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 1<sup>er</sup>**

- 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. »

### **Article 2**

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