



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

activités

Question écrite n° 21512

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur les conclusions de la mission d'information de l'Assemblée nationale relative à l'impact de la régulation des télécoms sur la filière télécom. Les rapporteurs de cette mission ont mis en évidence que l'année 2012 avait été marquée, pour le secteur des télécommunications par de profonds changements : entrée d'un quatrième opérateur sur le marché mobile, finalisation du processus d'attribution des licences mobiles 4G et poursuite déploiement de la fibre optique s'est poursuivi. Les auteurs de ce rapport soulignent que si l'attention du régulateur se concentre principalement sur les opérateurs, équipementiers et sous-traitants, en amont, distributeurs et centres d'appels, en aval, ont connu une très forte contraction de leurs activités, et sont confrontés à des perspectives limitées. Selon les auteurs de ce rapport, une économie industrielle ne peut fonder sa croissance sur un modèle économique *low cost*. La transparence et l'information du client sont dans cette perspectives des conditions essentielles de la qualité du service et le « produire français » doit être aussi promu et défendu dans ce secteur. C'est pourquoi il avait 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. Il lui demande si le Gouvernement entend prendre en compte cette initiative et le cas échéant lui donner une suite favorable.

Texte de la réponse

L'idée d'une identification de la provenance des services, tout comme l'identification des produits alimentaires, est intéressante ; elle a d'ailleurs déjà été, à plusieurs reprises, mise en avant au cours de ces dernières années. Cependant, elle relève davantage de la transparence à l'égard des consommateurs que d'une réelle politique de relocalisation de l'emploi. Comme cela a déjà été soulevé lors de l'examen d'une proposition de loi similaire en octobre 2012, ce projet soulève des interrogations au regard du droit communautaire dans la mesure où il pourrait lui être reproché d'ériger une entrave à la libre prestation de services et à la liberté d'établissement. En effet, même si la mesure n'interdit pas aux fournisseurs de biens ou de services de recourir aux services d'un centre d'appels situé à l'étranger, il pourrait être allégué qu'elle est de nature à dissuader les fournisseurs d'opérer un tel choix, le consommateur percevant de manière négative les centres d'appels non situés sur le territoire national. En outre, elle obligerait le fournisseur à adapter ses contrats pour les consommateurs français. Par ailleurs, même si la préservation de l'emploi en France constitue l'une des principales motivations d'une telle mesure, cet objectif ne peut pas être utilisé pour justifier cette démarche. En effet, un tel objectif conduirait le juge communautaire à déclarer la mesure incompatible. Il semble dès lors qu'il faille considérer l'in-et l'off-shore comme des marchés complémentaires fournissant des prestations différentes. Afin d'accroître sa compétitivité, le secteur devra connaître une mutation de son modèle d'affaires, notamment grâce à des prestations innovantes et à des meilleures conditions de réalisation sur le sol français. A cet effet, il étudie entre autres les propositions évoquées dans le récent rapport parlementaire de Mmes les députés Erhel et de La Raudière, notamment celle qui consiste à favoriser l'implantation des centres d'appels dans les

départements d'Outre-mer, permettant ainsi aux entreprises d'étendre les plages horaires d'ouverture de leurs services de relation clients.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21512

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Économie, industrie et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 mars 2013](#), page 3016

Réponse publiée au JO le : [7 avril 2015](#), page 2690