



N° 242

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUATORZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 3 octobre 2012

RAPPORT

FAIT

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LA PROPOSITION DE LOI *portant obligation d'informer de la localisation des centres d'appels* (n° 143),

PAR M. MARC LE FUR,

Député.

Voir le numéro :

Assemblée nationale : 1^{ère} lecture : 143.

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

Mission nationale de la relation client

M. Fabrice André, président

Magazine En-contact

M. Manuel Jacquinet, rédacteur en chef

Société Teleperformance

M. Olivier Rigaudy, directeur administratif et financier

UFC-Que Choisir

M. Édouard Barreiro, directeur du service des études

Association française de la relation client (AFRC)

M. Éric Dadian, président

STIF

Mme Sophie Mougard, directrice générale

Mme Véronique Hamayon, secrétaire générale

Bouygues Telecom

M. Philippe Lesne, directeur des relations institutionnelles

Mme Céline Montaner, chargée des relations institutionnelles

Webhelp groupe

M. Olivier Duha, coprésident

Syndicat des professionnels des centres de contacts (SP2C)

M. Laurent Uberti, président

M. Mathieu Labbé, secrétaire général

M. Maxime Didier, président de la société B2S

Free

M. Maxime Lombardini, directeur général

M. Olivier de Baillenx, directeur des relations institutionnelles

SFR

M. Vincent Talvas, directeur des affaires publiques

Orange

M. Michaël Trabbia, directeur des affaires publiques

Mme Florence Chinaud, directrice des relations institutionnelles

ACOSS

M. Benjamin Ferras, directeur de cabinet, secrétaire général du conseil d'administration, directeur de la communication

Mme Karine Gore, chargée de projet, coordinatrice relation multimédias

PÔLE EMPLOI

M. Gilles Collet, chef du département achats des services et produits informatiques au sein du secrétariat général de la direction générale adjointe systèmes d'information

M. Reynald Chapuis, directeur multicanal au sein de la direction générale adjointe clients, services et partenariats

CFDT F3C

Mme Isabel Lejeune Tô, secrétaire nationale

Direction de l'information légale et administrative (DILA)

M. Xavier Patier, directeur

La Fédération CGT des sociétés d'études a fait parvenir une contribution écrite