

Arnaud Montebourg et les opérateurs évoquent une révision de la loi Chatel

Après que [Bouygues Telecom et SFR](#) ont annoncé réduire leurs effectifs et que [France Télécom](#) s'est exprimé sur les départs non remplacés au sein du groupe, le ministre du redressement productif, **Arnaud Montebourg**, et la ministre déléguée chargée de l'Économie numérique, **Fleur Pellerin**, se sont entretenus mardi matin avec les opérateurs.

Étaient présents : **Stéphane Richard** et **Pierre Louette**, respectivement PDG et directeur général adjoint du groupe France Télécom-Orange, **Stéphane Roussel** et **Pierre Trotot**, respectivement PDG et directeur général délégué de SFR, **Martin Bouygues**, PDG de Bouygues Telecom, ainsi que **Cyril Poidatz** et **Laurent Laganier**, président du conseil d'administration du groupe Iliad et directeur de la réglementation et des relations avec les collectivités.

Vers une relocalisation des centres d'appels ?

L'objectif de cette réunion « *constructive* », selon les termes de Stéphane Richard, a consisté à mettre à plat « *les enjeux économiques et sociaux de la filière* », bousculée par l'arrivée de Free (Iliad) en début d'année sur le marché de la téléphonie mobile. « *On ne peut pas traiter du sujet emploi sans évoquer le volet économique. La situation n'est pas bloquée et le gouvernement nous a écoutés* », a souligné Stéphane Roussel.

Le gouvernement est favorable à la relocalisation des centres d'appels des opérateurs en France, tandis que les opérateurs souhaiteraient en finir avec la gratuité du temps d'attente vers les hotlines. Le PDG de SFR a indiqué à ce propos qu'une « *réflexion sur la loi Châtel* » allait être engagée afin d'évoquer de potentielles modifications.

La [loi Chatel du 3 janvier 2008](#) « *pour le développement de la concurrence au service des consommateurs* » prévoit notamment la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec l'assistance technique téléphonique (hotline) des opérateurs. Elle inclut également le fait qu'une durée d'engagement doit être limitée à 24 mois et prévoit la possibilité de résilier le contrat à compter de la fin du 12e mois en payant 25 % du montant restant dû.