



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 29954

## Texte de la question

M. Kofi Yamgnane appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur l'ouverture par Air France d'un centre de réservation européen à Londres. Si une telle création peut être expliquée par référence aux besoins des clients, à la mondialisation de la demande, à la position de place boursière capitale de la ville, ou à la facilité offerte par la City, du fait de son cosmopolitisme de trouver des salariés possédant plusieurs langues étrangères de manière courante, il n'en reste pas moins qu'une telle installation peut également s'apparenter à une délocalisation de services vers un pays où la déréglementation du marché du travail a abaissé le coût de la main-d'oeuvre jusqu'à le ramener au niveau des plus bas de la zone OCDE. Si tel était véritablement le fondement de cette initiative, le personnel serait effectivement plus que fondé à se poser des questions quant à un avenir qui ne correspondrait pas à ce qui lui avait été proposé. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les motifs véritables de ce choix ainsi que les décisions que le gouvernement entend prendre pour ne pas céder à ceux pour qui fiscalité faible, charges réduites, personnel flexible et absence de toute-puissance syndicale sont les seules réponses véritables à apporter à la mondialisation des échanges.

## Texte de la réponse

Air France a regroupé dans la banlieue de Londres, à Wembley, ses centres de réservation téléphonique de petite taille, disséminés en Europe. Cette opération n'a pas pour objectif de délocaliser des services vers un pays où le coût de la main d'oeuvre serait plus bas. Elle permet à Air France d'investir dans de nouvelles technologies et d'améliorer ainsi la prestation rendue à sa clientèle, en s'appuyant sur le service des ventes par téléphone que la compagnie possède déjà à Londres et qui bénéficie d'une certification ISO 9002 pour la qualité du service. Ce centre de réservation téléphonique européen reçoit les appels en provenance du Royaume-Uni, d'Irlande, d'Allemagne, d'Autriche, de Belgique, d'Espagne, d'Italie et de Suisse. Les appels provenant de France continuent à être traités par les neuf directions régionales d'Air France. Cette nouvelle organisation n'a aucune répercussion négative sur l'emploi en France. Au contraire, elle contribuera au développement de l'activité commerciale de la compagnie, source de nouvelles créations d'emplois. La création du centre d'appel a toutefois occasionné la suppression de postes de travail dans d'autres pays. C'est la raison pour laquelle le comité de groupe européen d'Air France a été préalablement informé et consulté. Air France s'est engagée à créer au sein du comité de groupe un groupe pour le suivi économique et un autre pour le bilan social de cette opération.

## Données clés

**Auteur :** [M. Kofi Yamgnane](#)

**Circonscription :** Finistère (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 29954

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire** : équipement et transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 17 mai 1999, page 2937

**Réponse publiée le** : 13 septembre 1999, page 5393