



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

délocalisations

Question écrite n° 103655

Texte de la question

M. Jean-Claude Bois attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les centres d'appels indiens. Une nouvelle affaire concerne une banque britannique, la HSBC, qui poursuit un salarié d'une unité de Bangalore. La position dominante de l'Inde sur ce secteur du marché de la délocalisation est incontestable mais pas dénuée de dangers. En effet, ce salarié, qui avait accès à des données confidentielles concernant des comptes bancaires de seize clients, a détourné un peu plus de 230 000 livres, soit 334 000 euros. C'est une indélicatesse supplémentaire, soit sans effets inquiétants, mais qui remet en cause la sécurité des informations détenues par les salariés des centres d'appel dans ce pays. En 2005, à la suite de nombreuses plaintes pour vol de données, l'Association nationale des sociétés de services informatiques a créé à Bombay un registre national pour les professionnels de l'industrie. Mais cette démarche est insuffisante selon les dires d'un responsable d'une agence de placement, qui reçoit jusqu'à deux cents demandes pour un poste, puisque cette base de données ne peut fonctionner que si les entreprises transmettent les informations concernant leur salarié présent et passés. Or, les irrégularités dans les enquêtes au moment de l'embauche perdurent induites par la concurrence impitoyable entre les entreprises, ce secteur qui rognent sur tous les coûts et donc n'effectuent pas les enquêtes sur les futurs salariés. A cela s'ajoute le fait que les jeunes qui intègrent les centres d'appels le font bien souvent pour l'argent facilement gagné et à la première occasion, n'hésitent pas à changer de plateforme dotés des renseignements acquis sur la précédente. La crainte est donc que ces jeunes qui ont accès aux informations ou aux comptes clients puissent être sollicités par des organisations criminelles. L'industrie de la délocalisation, le Business Process Outsourcing (BPO) emploie en Inde plus de 350 000 personnes. Il lui demande quelle est sa position sur le sujet et quelles sont les mesures envisagées pour éradiquer ces risques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Bois](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (13^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103655

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 septembre 2006, page 9508