



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

délocalisations

Question écrite n° 41196

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale sur les conséquences des délocalisations des centres d'appels dans des pays francophones. De nombreux centres d'appels s'installent dans des pays francophones du fait de coûts d'exploitation inférieurs dans ces pays par rapport à la France. Secteur d'activité créateur d'emplois en forte augmentation depuis 1997, celui-ci tend à se ralentir, du fait des délocalisations. En effet, depuis deux ans, le mouvement s'est ralenti, avec 17 000 emplois créés entre mars 2003 et mars 2004. En conséquence, il lui demande quelles mesures il envisage afin de favoriser le maintien des emplois existants dans ce secteur et de favoriser la création de nouveaux centres d'appels en France. - Question transmise à M. le ministre délégué aux relations du travail.

Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement est appelée sur les conséquences des délocalisations des centres d'appels dans les pays francophones et sur les mesures qu'il compte prendre pour favoriser le maintien de ces emplois en France et le développement de ce secteur d'activité. En premier lieu, il convient de préciser que la France compte 3 757 centres d'appels, dotés d'un effectif total de 175 300 salariés. Les prévisions de croissance du secteur sont très favorables, avec un nombre d'emplois prévisionnel en France de 226 300 personnes à l'horizon 2008. Pour ce qui concerne le volet délocalisation, si la menace est réelle, le phénomène apparaît actuellement limité. Les centres d'entreprises françaises implantés à l'étranger représentent environ 10 000 salariés. En effet, si certains centres d'appels semblent tentés par une stratégie d'implantation dans des pays francophones qui présentent un coût de main d'œuvre moins élevé, la plupart des entreprises françaises conservent sur le territoire national les activités stratégiques ou à forte valeur ajoutée. Le ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale porte une attention toute particulière à ce secteur d'activité, non seulement en raison de sa forte capacité de création d'emplois, mais également dans des contextes de reconversion de bassins d'emplois en crise. Il apporte son soutien pour favoriser les créations d'emplois, notamment en mobilisant des aides au recrutement et à la formation pour faciliter l'implantation et le développement de centres d'appels sur le territoire. La création, le maintien et l'élargissement des compétences des salariés constituent en effet un enjeu majeur pour les personnels, comme pour les entreprises, dans un environnement économique mondialisé.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41196

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : emploi

Ministère attributaire : relations du travail

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 2004, page 4380

Réponse publiée le : 21 septembre 2004, page 7410