ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

délocalisations

Question écrite n° 60102

Texte de la question

Constatant la nécessité de relancer et dynamiser les centres d'appels afin d'enrayer les délocalisations et développer l'activité génératrice d'emplois dans ce domaine, M. Dino Cinieri demande à M. le ministre délégué aux relations du travail quelle série de mesures il entend mettre en oeuvre afin que notre pays comble son retard en la matière.

Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement a été appelée sur le secteur des centres d'appels et sur les mesures qu'il compte prendre pour favoriser le développement de l'emploi dans ce secteur et enrayer le phénomène des délocalisations. En premier lieu, il convient de préciser que la France compte 3 300 centres d'appels, dotés d'un effectif total de 205 000 salariés. Les prévisions de croissance du secteur sont très favorables avec un marché français qui devrait croître de 5 % par an d'ici à 2008. Pour ce qui concerne le volet délocalisations, si la menace est réelle, le phénomène apparaît actuellement limité. Les centres d'entreprises françaises implantés à l'étranger représentent environ 12 000 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'oeuvre moins élevé, la plupart des entreprises françaises conservent sur le territoire national les activités stratégiques ou à forte valeur ajoutée. Le ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale a décidé d'accompagner la profession des centres d'appels, en raison de sa forte capacité de création d'emplois, y compris dans des contextes de reconversion de bassins d'emplois en crise, et parce qu'elle souhaite, comme le démontrent ses démarches d'organisation autour d'un label social reconnu à la fois par ses membres et par ses clients privés et publics, s'inscrire dans une stratégie globale de mobilisation pour l'emploi. Un accord-cadre a été conclu le 14 décembre 2004 entre, d'une part, le ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, l'agence nationale pour l'emploi, l'association pour la formation professionnelle des adultes, l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, et, d'autre part, la profession, représentée par le syndicat du marketing téléphonique et l'association française des centres de relation clientèle. Par cet accord, l'État 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. En contrepartie, la profession s'engage à mettre l'accent sur l'emploi des jeunes et l'insertion professionnelle des personnes handicapées, et à promouvoir la construction de parcours professionnels qui offrent aux salariés de ce secteur des perspectives d'évolution ou de mobilité professionnelle. La création, le maintien et l'élargissement des compétences des salariés est en effet un enjeu majeur pour les personnels, comme pour les entreprises, dans un environnement économique mondialisé.

Données clés

Auteur : M. Dino Cinieri
Circonscription : Loire (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE60102

Numéro de la question : 60102
Rubrique : Entreprises
Ministère interrogé : relations du travail
Ministère attributaire : relations du travail

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 mars 2005, page 2673
Réponse publiée le : 7 juin 2005, page 5998