



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique de l'emploi

Question écrite n° 64125

Texte de la question

M. Yves Jégo attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les moyens à mettre en place afin de développer l'emploi dans le secteur des services. L'industrie de la relation clientèle représente un important gisement de croissance et d'emplois en France. La comparaison avec le Royaume-Uni ou l'Allemagne démontre que ce potentiel est largement inexploité. A conditions de développement égales, c'est de 100 000 à 200 000 emplois qui pourraient être créés en France dans ce secteur. Son développement fait face en France à un certain nombre de freins d'ordre institutionnel et économique et ne semble pas suffisamment reconnu. Ces métiers sont souvent présentés comme précaires, alors que la grande majorité de ces emplois sont en contrat à durée indéterminée, et ne nécessitent pas de formation particulière, alors précisément qu'un service de relation clientèle à valeur ajoutée exige une solide qualification. Cette industrie n'aura d'avenir en France que si la qualité du service de relation clientèle est réellement reconnue. La localisation des centres d'appels ne constitue pas le principal élément de reconnaissance de la qualité. Le groupe de travail s'est concentré sur les véritables déterminants de la qualité de la relation clients que sont la normalisation, la certification, la formation. Cette industrie fait effectivement face à des questions de transparence, qui ne se limitent pas à la seule localisation géographique des centres d'appels, comme la transparence de la numérotation, de la tarification ou des services, mais aussi à des problèmes spécifiques de développement, liés à la nature de son activité, sept jours sur sept et 24 heures sur 24. La flexibilité nécessaire à cette activité la rend en effet particulièrement sensible aux délocalisations. Aussi souhaiterait-il savoir ce qu'entend faire le Gouvernement pour développer ce secteur. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes.

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 délocalisation, 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. Yves Jégo](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 64125

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 avril 2005, page 4166

Réponse publiée le : 23 août 2005, page 8030