



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

SNCF

Question orale n° 903

Texte de la question

M. Max Roustan attire l'attention de M. le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'avenir de l'emploi dans un centre d'appels situé à Alès. La société Lastminute.com a installé son centre national d'appels depuis plusieurs années dans la région d'Alès. Elle souhaite non seulement y rester (ce qui est particulièrement notable à l'heure où la majorité des centres d'appels se délocalisent, notamment au Sénégal) mais en plus multiplier par deux le nombre actuel de permanents en CDI à temps complet, qui est de quatre-vingts à ce jour. Il est facile d'imaginer l'importance de la création de quatre-vingts emplois dans cette région qui a engagé la reconversion de son ancien bassin minier. Ces projets de développement sont aujourd'hui remis en cause par une pratique commerciale discutable de la part d'une entreprise publique : la SNCF ! La SNCF fournit son fichier de clients qui commandent des billets de train par internet à la société Voyages-Sncf.com, qui est une filiale à 50 % d'Expédia, leader mondial du voyage en ligne. Voyages-Sncf.com ne vend absolument pas de billets de train, comme son nom pourrait le laisser supposer, mais des billets d'avion (quasiment un comble) et des voyages ! Son chiffre d'affaires exponentiel est obtenu grâce à une pratique commerciale qui s'apparente à de l'abus de position dominante. Il lui demande en conséquence si, en attendant que le Conseil de la concurrence, qui a été saisi de cette affaire, se prononce, il est possible de suspendre cette pratique douteuse aux conséquences directes sur l'emploi dans les Cévennes.

Texte de la réponse

AVENIR DE L'EMPLOI DANS UN CENTRE D'APPELS D'ALÈS

M. le président. La parole est à M. Max Roustan, pour exposer sa question, n° 903, relative à l'avenir de l'emploi dans un centre d'appels d'Alès.

M. Max Roustan. Contrairement à mon collègue Jacques Remiller, j'évoquerai le cas d'une entreprise qui veut rester.

La société Lastminute.com a installé son centre national d'appels depuis plusieurs années dans la région d'Alès. Elle souhaite non seulement y rester, mais s'y développer - cela mérite d'être souligné à l'heure où la majorité des centres d'appels se délocalisent, notamment au Sénégal -, en multipliant par deux le nombre actuel de permanents en CDI à temps complet qui est de quatre-vingts à ce jour. Vous imaginez l'importance d'une telle création d'emplois pour mon bassin minier qui a vu disparaître 28 000 mineurs et 3 000 emplois sidérurgiques, et dont il faut reconstituer le tissu industriel et tertiaire.

Mais ces projets de développement sont aujourd'hui remis en cause par une pratique commerciale que je qualifierai de " discutable " de la part d'une entreprise publique. En effet, la SNCF fournit son fichier de clients qui commandent des billets de train par internet à la société Voyages-SNCF.com, qui est une filiale à 50 % d'Expédia, leader mondial du voyage en ligne.

Voyages-SNCF.com vend non pas des billets de train, comme son nom pourrait laisser le supposer, mais des billets d'avion - c'est un comble ! - et des voyages . Son chiffre d'affaires exponentiel est obtenu grâce à une pratique commerciale qui s'apparente à de l'abus de position dominante.

Je souhaite donc savoir si, en attendant que le Conseil de la concurrence, qui a été saisi de cette affaire, se prononce, il est possible de suspendre cette pratique douteuse aux conséquences directes sur l'emploi dans les Cévennes.

M. le président. La parole est à **M. le secrétaire d'État au budget et à la réforme budgétaire.**

M. Dominique Bussereau, secrétaire d'État au budget et à la réforme budgétaire. Vous avez raison, monsieur le député, d'évoquer cette question dont j'ai d'ailleurs eu à connaître lors de l'exercice de mes précédentes responsabilités, car le marché du voyage en ligne est un secteur extrêmement dynamique, dans notre pays comme dans le monde entier, avec un chiffre d'affaires attendu de 1,4 milliard d'euros pour la France en 2004. Vous voyez qu'il prend des proportions considérables !

Sur ce marché, vous l'avez très bien rappelé, le principal acteur est la société Voyages-SNCF.com - un peu plus de 50 % du marché -, suivie de Lastminute.com - 15 % du marché - et d'autres opérateurs représentant chacun 5 % à 8 % du secteur - Promo Vacances, Expédia, à la fois partenaire et concurrent de la SNCF, GO Voyages, Opodo, etc).

La société Lastminute.com est ainsi l'un des leaders du marché et l'ensemble des opérateurs prévoient une croissance très soutenue de leur activité en 2005 - entre plus 30 % et plus 80 % selon les prévisions des professionnels -, avec une tendance identique sur les cinq prochaines années - multiplication par quatre des ventes de tourisme en ligne. C'est donc un marché de plus en plus porteur.

L'ensemble des opérateurs déjà présents sur ce marché disposent d'un avantage concurrentiel leur permettant d'envisager un renforcement de leurs capacités, notamment en termes d'effectifs. Il appartient aux autorités de la concurrence de veiller à ce que des pratiques anticoncurrentielles ne viennent pas fausser le développement de ce marché.

En ce qui concerne l'activité même de la filiale de vente de voyages de la SNCF, le partenariat avec Expédia répond à l'objectif de proposer à la clientèle non seulement des billets de train "secs", ou de transport aérien, ce qui est licite puisque Voyages-SNCF dispose d'une licence d'agent de voyages, mais surtout des voyages à forfait incluant un titre de transport et des prestations complémentaires - location de voiture, séjours ou hébergement hôtelier. L'apport d'Expédia dans son partenariat avec la SNCF tient à sa capacité à proposer des forfaits voyage composés par le client lui-même.

La demande de mesures conservatoires de Lastminute.com va être examinée très prochainement par le Conseil de la concurrence, le 13 octobre prochain. Seule cette autorité est juridiquement habilitée à enjoindre un opérateur économique de suspendre certaines de ses pratiques commerciales si elles semblent anticoncurrentielles et si elles portent une atteinte grave et immédiate à l'économie générale du secteur intéressé.

En attendant cette très importante décision du Conseil de la concurrence, puisque ce sujet vous concerne directement, monsieur Roustan, je vais alerter dès aujourd'hui le président de la SNCF et lui faire part de vos observations, du problème posé chez vous en termes de bassin d'emplois, afin de voir si nous pouvons trouver des accommodements dans les huit jours en attendant la décision du Conseil de la concurrence. Nous pourrions toujours en reparler après le 13 octobre avec M. Goulard et M. de Robien si la décision prise ne correspondait pas à votre attente.

M. Max Roustan. Je vous remercie, monsieur le secrétaire d'État.

Données clés

Auteur : [M. Max Roustan](#)

Circonscription : Gard (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 903

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 octobre 2004, page 7660

Réponse publiée le : 6 octobre 2004, page 7448

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 5 octobre 2004