



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 66198

Texte de la question

M. Maxime Gremetz expose à Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi que, dans le contexte de crise économique mondiale, Téléperformance, leader mondial des centres d'appel et deuxième prestataire de services de l'État français (déclaration des revenus sur Internet, Emploi info service...), dégage de confortables bénéfices (52,8 millions au premier semestre 2009). Et, alors que l'État vient de débloquer plusieurs millions d'euros pour la promotion et le développement des centres d'appels en France, la société Téléperformance maintient toujours un plan de suppression d'emplois et de délocalisation de grande envergure. Saisie par les employés, la justice a suspendu en référé, le 22 septembre 2009, le plan de sauvegarde de l'emploi, mis en place par Téléperformance. Pourtant cette société persiste à vouloir licencier et délocaliser ; plus de 600 familles sont concernées. En effet, un nouveau plan de sauvegarde de l'emploi, aussi insuffisant que le précédent vient d'être présenté. Ils ont donc décidé de retourner devant la justice pour faire annuler la procédure de licenciement. L'audience est prévue pour le 10 décembre. Il formule l'espoir que ces emplois restent en France et, par conséquent, ne partent pas à l'étranger car ce métier est porteur. Compte tenu de l'urgence de la situation, il est indispensable que le Gouvernement intervienne auprès de la direction de Téléperformance. La taille de l'entreprise mais aussi et surtout les moyens financiers colossaux du groupe Téléperformance doivent permettre de maintenir tous les emplois et d'améliorer les conditions de travail. Il lui demande d'agir urgemment et de le tenir informé des suites qu'elle doit lui donner.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux mesures prises en matière d'emploi par l'entreprise Téléperformance, leader mondial des centres d'appel et deuxième prestataire de services de l'État français (déclaration des revenus sur Internet, Emploi info service, etc.), qui parvient à dégager de confortables bénéfices dans le contexte économique actuel. L'unité économique et sociale composée des entreprises Téléperformance Centre-Est ; Téléperformance Centre-Ouest ; Téléperformance Grand Sud ; Téléperformance France et Téléperformance Nord-Champagne a en effet annoncé un projet de suppression de 689 emplois au sein des quatre premières entités, Téléperformance Nord-Champagne n'étant pas concernée par les suppressions d'emplois envisagées. Téléperformance invoque les effets conjugués de la crise, de la pression sur les prix exercée par les grands donneurs d'ordre et les effets de l'évolution de la demande, qui ont entraîné en 2009 un net ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires (-13 % en France). L'entreprise a en effet perdu plusieurs clients, et notamment une grande partie de SFR, qui a souhaité diversifier ses prestataires de la gestion relations clients, ce qui représente une perte de 36 MEUR en 2009. Cette baisse en France a généré une dégradation de la performance du groupe au niveau mondial, par rapport à 2008, dont le chiffre d'affaires à données comparables (hors effet de périmètre) est en baisse de 1,1 %. À noter que Téléperformance en Italie a aussi récemment engagé un plan de réorganisation. L'expert mandaté par le comité central d'entreprise relève dans ses conclusions que « sans conteste, la brutalité de la baisse du chiffre d'affaires sur 2008-2009 est l'élément déterminant des difficultés économiques rencontrées par Téléperformance en France ». Afin de sauvegarder la compétitivité du groupe, Téléperformance France a été

contrainte de prendre des mesures lui permettant de s'adapter au volume et à la demande de ses clients, pour lui permettre d'endiguer ses pertes, et a décidé d'un plan de redimensionnement de ses activités en France. Pour ce faire, Téléperformance envisage, d'une part, de consolider certains de ses centres d'appel, en réunissant sur un même site des centres d'appel proches et en redimensionnant au passage l'encadrement opérationnel et de support - il en est ainsi pour Le Mans, Orléans, Lyon et Toulouse -, et, d'autre part, envisage de fermer quatre sites à Marseille, Rennes, Pantin et Tours. Parallèlement, Téléperformance renforce sa politique commerciale, pour conquérir de nouveaux clients. La procédure de consultation des instances représentatives du personnel a débuté le 1er juillet 2010, a été suspendue au cours de l'été, et a redémarré avec la première réunion du comité central d'entreprise (CCE) le 18 août 2010. La seconde réunion du CCE a eu lieu le 22 septembre 2010, suivie par les réunions des comités d'établissements. Le plan de sauvegarde de l'emploi a été notifié à l'autorité administrative compétente. La direction générale de l'emploi et de la formation professionnelle a coordonné les services, qui ont fait parvenir leurs observations sur les mesures d'accompagnement du plan de sauvegarde de l'emploi. La date de la troisième réunion du comité central d'entreprise n'est à ce jour pas arrêtée, dans l'attente de la consultation des différents comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. La direction de Téléperformance vient d'ouvrir de nouvelles négociations sur les mesures d'accompagnement. Les services du ministère chargé de l'emploi demeurent très attentifs à ce dossier et veillent particulièrement à la qualité du plan de sauvegarde de l'emploi. Par ailleurs, à l'instar de ses principaux concurrents, Téléperformance poursuit son développement à l'offshore. En 2008, 18,2 % du chiffre d'affaires était réalisé dans des centres offshore de proximité (Tunisie, Maroc). Ce chiffre est à mettre au regard de la part du chiffre d'affaire réalisée en offshore pour certains acteurs de la relation clients, qui y réalisent jusqu'à 76 % de leur chiffre d'affaires. Afin de clarifier les relations entre les donneurs d'ordre et leurs sous-traitants dans le secteur de la relation clientèle, le secrétaire d'État chargé de l'emploi a organisé, le 21 octobre 2010, des assises de la relation client, qui ont réuni les centres de relations clients (outsourcers et centres intégrés) et les principaux donneurs d'ordre. Ces assises ont notamment débouché sur la proposition, pour les acteurs de la relation client, de signature d'une charte de bonnes pratiques, en vue de favoriser la création d'emplois dans les métiers de la relation client et sur la mise en place de groupes de travail destinés à réfléchir aux pistes évoquées dans le projet.

Données clés

Auteur : [M. Maxime Gremetz](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66198

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 23 novembre 2010

Question publiée le : 8 décembre 2009, page 11604

Réponse publiée le : 30 novembre 2010, page 13185