



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 66927

Texte de la question

Mme Martine Billard attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la situation au sein de la société Téléperformance qui est leader mondial des centres d'appel mais aussi le deuxième prestataire de l'État dans ce domaine. En effet, cette société s'apprête à licencier plusieurs centaines de salariés sur ses sites en France alors même qu'elle a dégagé de confortables bénéfices au cours du premier semestre 2009 (52,8 millions d'euros). Le plan de délocalisation mis en place a été suspendu par décision de justice le 22 septembre 2009, suite à la saisine judiciaire engagée par des salariés et une décision sur le fond est attendue début décembre. Ce cas est une véritable caricature du phénomène de délocalisation dans un secteur qui est porteur d'avenir, les besoins dans ce domaine ne cessant de croître d'année en année. Aussi, elle demande, au-delà des décisions de justice, quels moyens le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour empêcher cette délocalisation, garantir l'emploi ces salariés et garder en France ce secteur d'activité en développement.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative au projet de réorganisation, dans l'Hexagone, de la société Téléperformance, l'un des principaux groupes internationaux de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts. L'unité économique et sociale composée des entreprises Téléperformance Centre-Est, Téléperformance Centre-Ouest, Téléperformance Grand Sud, Téléperformance France et Téléperformance Nord-Champagne a annoncé un projet de suppression de 689 emplois au sein des 4 premières entités. Téléperformance, qui emploie plus de 120 000 salariés dans le monde, dont 7 000 en France, 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 une perte d'exploitation de 36 Meuros en 2009 en France, soit plus de 12 % du chiffre d'affaires. 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. 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. 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 la fermeture de quatre centres (Marseille, Pantin, Tours et Rennes), la consolidation (en réunissant sur un même site des centres d'appel proches et en reconfigurant l'encadrement opérationnel et de support) des sites du Mans, Lyon, Orléans et Toulouse et enfin, le redimensionnement de celui de Bordeaux. 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, suspendue au cours de l'été, elle a repris à la fois avec les réunions du comité central d'entreprise (CCE) les 18 août et 22 septembre 2010 et avec les réunions des comités d'établissements. La délégation générale à l'emploi et à la formation

professionnelle (DGEFP) a coordonné les services qui ont fait parvenir leurs observations sur les mesures d'accompagnement du plan de sauvegarde de l'emploi (PSE). La troisième et dernière réunion du CCE a eu lieu le 26 janvier 2011 après la conclusion d'un accord avec les organisations syndicales de salariés sur l'amélioration des mesures d'accompagnement du plan de sauvegarde de l'emploi. Les plans mis en oeuvre par l'entreprise (plan de départ volontaire en 2009 et plan de sauvegarde de l'emploi en 2010) se sont traduits par la suppression de 1 152 emplois au total, répartis sur 11 départements. Aussi, le 24 mars 2011, Téléperformance a signé avec l'État au titre de son obligation de revitalisation, une convention cadre dans laquelle l'entreprise s'engage sur la création de 1 152 emplois. Cette convention prévoit, afin d'éviter la dispersion géographique des actions, de concentrer les actions de revitalisation sur les 4 territoires ayant subi des fermetures de sites : département d'Ille-et-Vilaine (35) ; départements d'Indre-et-Loire (37) et du Loiret (45) ; département de la Seine-Saint-Denis (93) ; département des Yvelines (78). L'entreprise est assujettie à hauteur de deux fois la valeur mensuelle brute du SMIC par emploi supprimé, hors frais d'intermédiation et hors valorisation. Au total le budget mobilisé par Téléperformance s'élève à 3 144 960 euros. Les actions proposées par l'entreprise concernent, d'une part, la mise en oeuvre d'un fonds de prêts à effet levier afin d'octroyer des aides financières aux entreprises sous la forme de prêts à taux zéro et, d'autre part, des actions de développement endogènes et exogènes des territoires. Par ailleurs, à l'instar de ses principaux concurrents, Téléperformance poursuit son développement extraterritorial. En 2008 18,2 % du chiffre d'affaire était réalisé dans des centres extraterritoriaux de proximité (Tunisie et Maroc). Ce chiffre est à mettre au regard de la part du chiffre d'affaires réalisée en extraterritorial par 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 ministre chargé de l'emploi, a organisé le 21 octobre 2010 les assises de la relation client. Ces assises ont réuni les associations de professionnels, représentant les donneurs d'ordre et prestataires-outsourcers, les principales entreprises du secteur, et les syndicats de salariés. Les enjeux « emplois » du secteur sont considérables : les centres d'appel occupent 250 000 salariés en France et les assises ont permis d'avancer sur la création de conditions favorables au développement de l'emploi notamment par la signature d'une charte de bonnes pratiques. À l'occasion de ces assises, environ 11 000 créations d'emploi dans une cinquantaine d'entreprises ont été identifiées, à raison d'environ 7 000 dans les centres internes des donneurs d'ordre, et 4 000 chez les prestataires outsourcers. Un groupe de travail a été constitué pour mettre en oeuvre l'ensemble des pistes, mettre au point un baromètre « ressources humaines » et un baromètre « emploi » permettant de suivre les créations futures d'emploi. Sur le label de responsabilité sociale, l'association de promotion du label travaillera à l'amélioration de la définition des seuils d'emploi entre l'extraterritorial et le territoire national, pour les donneurs et pour les outsourcers, avec également des ratios en dynamique, de façon à ce que les futures créations d'emploi trouvent un équilibre entre la France et l'extraterritorial. Le but étant d'aboutir à un développement mutuellement profitable des activités sur le territoire national et des activités extraterritoriales, particulièrement au Maroc.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Billard](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66927

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 décembre 2009, page 11951

Réponse publiée le : 6 septembre 2011, page 9625