



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

délocalisations

Question écrite n° 84461

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur la délocalisation des centres d'appels. Il souhaiterait connaître le nombre d'emplois qui sont délocalisés, la destination de ces délocalisations ainsi que les actions menées pour y remédier et conserver les emplois sur notre territoire.

Texte de la réponse

Le secteur des centres d'appels représente, en 2009, 250 000 emplois, dont 60 000 sont externalisés (dans des entreprises spécialisées dites « outsourceurs »). Malgré la crise, il s'agit d'un secteur en expansion, qui devrait continuer à l'être dans les années à venir. Le nombre d'emplois offshore est passé de 10 000 environ en 2004 à 60 000 en 2009. Les destinations de délocalisation sont naturellement des pays francophones. Au Maroc, l'on compte ainsi 30 000 positions, et environ 12 000 en Tunisie. Le reste du marché se partage entre le Sénégal, l'île Maurice et quelques autres pays. Pour le syndicat professionnel du secteur, le SP2C, la grande vague de délocalisations est passée : après une croissance des emplois offshore autour de 80 % par an entre 2003 et 2007, on constate depuis une stabilité quant à la répartition des emplois et du volume de travail, selon un ratio de 80/20 (80 % des emplois en France pour 20 % à l'étranger). Toutefois, le volume d'emplois en France a stagné dans cette période, puisqu'il était de 250 000 aux termes d'un accord signé par l'État et la profession fin 2004. Les responsables de sites considèrent que, sans l'offshore, il n'aurait pas été possible de connaître le développement qui a été celui du secteur en France. En effet, l'offshore permet de proposer aux clients un plus grand choix de prestations à des coûts variés. Une rencontre entre le secrétaire d'État à l'emploi et les principaux acteurs du secteur est envisagée cet automne, afin d'examiner les mesures pouvant être prises par les professionnels, mais aussi par l'État, en vue de travailler ensemble sur le volet social et le volet économique de ce secteur. En 2004, le ministre en charge du travail avait permis la création d'un label de responsabilité sociale. De nombreuses entreprises, outsourceurs mais aussi donneurs d'ordres, se sont engagées dans cette démarche. Cette volonté du secteur de vouloir améliorer les conditions de travail et le dialogue social doit être le levier à saisir pour aider le secteur des centres d'appels à ce que les emplois y soient des emplois qualifiés, porteurs de compétences, et que cette valeur ajoutée ne soit pas délocalisable.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84461

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : Emploi

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juillet 2010, page 8027

Réponse publiée le : 12 octobre 2010, page 11202