



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## délocalisations

Question écrite n° 87874

### Texte de la question

M. Dino Ciniéri interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi sur le redéploiement des plates-formes téléphoniques sur le territoire. Il lui demande si les opérateurs de centres d'appel fervents de délocalisation seront soumis à une réglementation plus stricte.

### 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 redéploiement des plates-formes téléphoniques sur le territoire. Le secteur des centres d'appels représentait en 2009, 250 000 emplois, dont 60 000 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 délocalisés 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 des centres de contacts (SP2C), la grande vague d'implantations de centres d'appels dans des pays dont le coût de la main-d'oeuvre est moindre est dépassée. Après une croissance de ces emplois 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'implantation hors territoire français, 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 : la France peut développer son offre de service à plus forte valeur ajoutée pour des prestations plus techniques (conseils juridiques, offres platinum,...). Le 21 octobre 2010 se sont tenues les assises de la relation client. Cette manifestation présidée par le ministre en charge de l'emploi a été l'occasion de dresser un état des lieux du secteur de la relation client en présence de toutes les parties prenantes : représentants des associations professionnelles, partenaires sociaux, principaux donneurs d'ordre et prestataires de ce secteur. Ces assises ont fixé des axes de travail pour la profession, avec le concours de l'État (la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle [DGEFP], la direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services [DGCIS], le médiateur interentreprise) et de la mission nationale de la relation client (MNRC), pour mettre en valeur le secteur. Une charte des bonnes pratiques a également été élaborée à cette occasion et signée le 9 novembre 2010 par l'État, les organisations professionnelles, soit le SP2C, l'association française de la relation client, l'Association pour la promotion et le développement du label de responsabilité sociale de la relation client, la MNRC, et les représentants de salariés (Force ouvrière, la Confédération française des travailleurs chrétiens, et la Confédération française démocratique du travail). Elle comprend un volet économique, régissant les rapports contractuels entre donneurs d'ordre et sous-traitants, et un volet social, visant notamment à améliorer la formation dans ce secteur professionnel. Un ensemble de mesures incitatives (formations des salariés, amélioration de la qualité de service apportée en France) y sont

inscrites pour que les entreprises priorisent leur relation client en France. Un groupe de travail ressources humaines, rassemblant les principaux acteurs de la profession, dont le pilotage est assuré par la DGEFP, a été mis en place pour réfléchir sur ces problématiques et proposer des pistes d'action à mettre en oeuvre dans les entreprises. Un contrat d'études prospectives est en cours de lancement pour réaliser des actions dans différents domaines : conditions de travail, sécurisation des parcours professionnels, évaluation du label de responsabilité sociale.

## Données clés

**Auteur :** [M. Dino Cinieri](#)

**Circonscription :** Loire (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 87874

**Rubrique :** Entreprises

**Ministère interrogé :** Emploi

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 septembre 2010, page 9869

**Réponse publiée le :** 3 janvier 2012, page 132