



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

délocalisations

Question écrite n° 40500

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre du redressement productif sur la situation des centres d'appels en France. Selon le Syndicat des professionnels des centres de contact (SP2C), les centres d'appels emploient 55 000 salariés en France. Depuis un an, 4 000 emplois ont été détruits et 4 000 autres sont annoncés dans l'année qui vient. Les liquidations judiciaires de Transcom à Montluçon, Raon-l'Étape et Soissons, ainsi que celle de Call expert à Alès sont symptomatiques de la situation de la profession. Ces pertes d'emplois, dans notre pays, sont généralement compensées par des délocalisations dans des pays étrangers (Maroc, Tunisie, Côte-d'Ivoire, Madagascar, Irlande...). Le Syndicat des transports d'Île-de-France a choisi un prestataire disposant d'un *call center* au Maroc, supprimant ainsi 80 emplois en France. Entre 2005 et 2010, le nombre d'emplois de télé-opérateurs a été multiplié par dix à l'étranger. Ces politiques de « *cost-killing* » menées dans différentes entreprises sont tout aussi catastrophiques pour les conditions de travail que pour la qualité de service rendue aux clients de ces sociétés. En Tunisie, en mars 2013, des salariés du leader mondial des centres d'appel entamaient une grève de la faim. Un télé-opérateur, au Maroc, coûte, charges comprises, 450 euros par mois et travaille 44 heures par semaine. Certaines expériences douloureuses le prouvent ; le cas des taxis bleus, qui avaient un prestataire à Rabat, croulaient sous les plaintes de ses clients mécontents d'être en contact avec des personnes ne sachant pas où se trouvaient l'avenue des Champs-Élysées, le Stade de France ou Bercy. Les différences de langues, le formatage des réponses, la méconnaissance des produits et des fonctionnements des entreprises clientes de ces prestataires génèrent un fort mécontentement chez les clients. Plusieurs dispositifs, visant à enrayer l'hémorragie des emplois de cette profession en France, mis en place par le passé, se sont révélés totalement impuissants. Aussi est-il urgent d'instaurer un système stoppant la délocalisation des centres d'appels, dans le but non seulement de maintenir, voire de créer de l'emploi en France, mais également d'assurer une qualité de service dont les clients et usagers sont en droit d'attendre. Il lui demande quels moyens seront mis en oeuvre afin d'enrayer l'hémorragie d'emplois dans la profession des centres d'appels en France et de garantir une bonne qualité de relation de service client.

Texte de la réponse

Certains donneurs d'ordres commencent à considérer la relation client comme un outil de différenciation et non plus comme une charge (cette approche est le choix qu'ont fait les entreprises allemandes en considérant que ce vecteur est un atout majeur de compétitivité). C'est donc vers un modèle de plus en plus qualitatif, s'appuyant sur l'innovation technologique et de services, que le secteur de la relation client souhaite s'orienter. Les perspectives de développement de la filière supposent notamment de définir un cursus de compétences adapté et de stabiliser le personnel dont la forte rotation limite l'efficacité, voire les capacités des centres d'appels. Sur ce point, les entreprises situées sur le sol national sont apparemment en avance par rapport aux centres délocalisés. Le secteur devra connaître une mutation de son business model, notamment grâce à des prestations innovantes et à de meilleures conditions de réalisation sur le sol français. Les centres d'appels français, qu'ils soient internes ou externalisés, possèdent un réel savoir-faire qui répond aux attentes spécifiques et croissantes des consommateurs français. Ces prestations localisées en France doivent être encouragées ; à

ce titre, dans le cadre du comité stratégique de la filière numérique, le Gouvernement a souhaité que des engagements soient pris de la part des grands donneurs d'ordres sur les questions de responsabilité sociale des entreprises (RSE) dont celle de la localisation des emplois. En outre, les travaux du Gouvernement, notamment sur les questions de consommation, doivent permettre de stabiliser le cadre juridique dans lequel s'inscrit la relation client au sens large (encadrement du démarchage téléphonique par exemple). Enfin, les travaux sur l'accessibilité des handicapés et ceux sur la silver economy constituent des pistes de croissance à exploiter et représentent des pistes de développement pour cette filière. Le développement des emplois dans les centres de relation client en France n'est possible qu'avec une volonté forte des donneurs d'ordres et des prestataires, comme avec la demande des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40500

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : Redressement productif

Ministère attributaire : Économie, industrie et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 octobre 2013](#), page 10993

Réponse publiée au JO le : [14 juin 2016](#), page 5414