



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

délocalisations

Question orale n° 185

Texte de la question

M. Gérard Cherpion attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la situation des centres d'appel, notamment celui de Raon-l'Étape géré par *Transcom worldwide*. Cette filiale, qui emploie 200 salariés à Raon-l'Étape, connaît des difficultés en raison de pertes de marchés, mais aussi de conditions économiques imposées par les donneurs d'ordre. Ces conditions représentent un coût horaire inférieur à 15 euros pour un prix de revient proche de 30 euros. La situation de cette entreprise est générale dans cette filière professionnelle, ce qui provoque des délocalisations massives. La maison-mère suédoise de *Transcom* a annoncé qu'elle ne soutiendrait plus sa filiale à partir du 1er mars. Cela reviendra à la disparition de 500 emplois en France, dont 200 dans les Vosges. Aussi, il lui demande ce que le Gouvernement entend faire afin de sauvegarder les emplois du secteur, et plus précisément ceux de Raon-l'Étape.

Texte de la réponse

ACTIVITÉ D'UN CENTRE D'APPELS À RAON-L'ÉTAPE

M. le président. La parole est à M. Gérard Cherpion, pour exposer sa question, n° 185, relative à l'activité d'un centre d'appels à Raon-l'Étape.

M. Gérard Cherpion. Ma question s'adresse au ministre chargé du redressement productif. Le secteur de la relation clientèle en France, notamment les centres d'appels, doit faire face à d'importantes difficultés économiques. Alors qu'il comptait 273 000 salariés en 2011, une récente étude estime qu'il subira en 2013, comme en 2012, une très forte récession, et donc de nombreuses suppressions d'emploi.

Cette situation est due à deux raisons principales. En premier lieu au coût horaire qui, s'il est de 15 euros dans les pays du Maghreb, est de 24 euros en Allemagne et de 28 euros en France. Pour cette raison, on assiste à de nombreuses délocalisations offshore.

En second lieu, la marge des opérateurs de ce secteur est très faible. Elle est de 5 % du taux brut en moyenne et ne permet pas - ou peu - d'investir en France. Les acteurs de ce secteur s'adaptent à ces nouvelles conditions. Lorsqu'ils ne délocalisent pas leurs services, ils développent de nouvelles technologies, qui ont pour conséquence une baisse des intentions d'embauche.

Si l'on veut sauver ces emplois, il convient de favoriser les conditions de relocalisation de l'emploi en France et de mettre en place un plan de diversification et de développement du secteur des centres d'appels.

La société *Transcom* connaît ces difficultés, en particulier dans son établissement de Raon-l'Étape, dans les Vosges, qui emploie 224 salariés et se trouve en grand danger. En effet, les principaux clients de *Transcom*, risquent de se retirer lors de l'échéance de leurs contrats, fin juillet. Alors que l'entreprise a été mise en redressement judiciaire avec période d'observation jusqu'au 29 mai 2013, la société mère, *Transcom Worldwide*, a décidé de ne plus soutenir *Transcom France* à compter du 1er mars 2013, cette échéance étant éventuellement reportée au 31 mars.

La situation est très critique, et les 224 salariés ont besoin d'une solution rapide, le tribunal de commerce devant se prononcer le 7 mars. Cette solution pourrait se traduire par une relocalisation des contrats de donneurs

d'ordre dans lesquels l'État possède une participation financière vers les centres d'appel situés sur le territoire national.

Dans le même temps, les salariés concernés doivent être accompagnés, et je sollicite dès maintenant la mise en place par la DIRECCTE d'une cellule d'appui à la sécurisation des parcours professionnels.

Madame la ministre, tout en sachant que les services du ministère du redressement productif et ceux du ministère du travail reçoivent une délégation dans les heures qui viennent, ma question est double : Quelles mesures le Gouvernement entend-il prendre pour aider le secteur des opérateurs de centres d'appels ? Quelles mesures concrètes le Gouvernement entend-il mettre en oeuvre en urgence pour sauver l'entreprise et les centaines d'emplois de Transcom France, en particulier les 224 salariés de Raon-l'Étape, dans un bassin d'emploi où le chômage est déjà supérieur à la moyenne nationale ?

M. le président. La parole est à Mme la ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme.

Mme Sylvia Pinel, *ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme*. Monsieur Gérard Cherpion, permettez-moi d'abord d'excuser Arnaud Montebourg, qui n'a pu être présent.

La société Transcom exerce en France depuis une dizaine d'années l'activité de centre d'appels. À ce jour, l'entreprise dispose encore de trois centres d'appels en France : à Montluçon, avec 77 salariés ; à Soissons, avec 90 salariés qui travaillent pour Carglass, jusqu'à la fin de contrat en mars, et pour Castorama, qui souhaite doubler son *sourcing* ; à Raon-l'Étape enfin, avec 223 salariés, qui travaillent pour Ebay et Paypal, dont le contrat arrive à échéance en août.

Concernant ces deux derniers contrats, les tarifs sont malheureusement en deçà des coûts de revient. Les sites français ont donc continué à accumuler les pertes - 45 millions d'euros au cours des cinq dernières années - et le groupe ne souhaite plus désormais financer sa filiale française, à compter du 28 février 2013.

Après l'ouverture auprès du tribunal de commerce de Versailles d'une période de sauvegarde, le 29 novembre 2012, cette procédure a été convertie en redressement judiciaire, le 10 janvier 2012.

Le Gouvernement ainsi que le commissaire au redressement productif dont je tiens à saluer l'action, est particulièrement mobilisé sur le sujet, avec pour objectif principal de tout mettre en oeuvre afin de gagner du temps et permettre la recherche d'un repreneur crédible, capable de s'engager sur le long terme. L'AFFII doit l'aider dans cette démarche.

Les cabinets du ministre du travail et du ministre du redressement productif recevront, rue de Grenelle, les représentants de la direction de Transcom et l'administrateur judiciaire cet après-midi même, pour étudier les possibilités du groupe d'accompagner le processus de reprise.

Ce groupe doit assumer sa responsabilité, comme il a pu le faire dans le passé lors des cessions de Tulle et de Roanne. Soyez assuré, monsieur le député, que l'État fera tout pour lui permettre de le faire.

Quant à la question des centres d'appel, elle est aussi celle de la qualité de la relation client que les entreprises installées en France souhaitent nouer avec les consommateurs.

C'est pourquoi, dans le domaine des télécoms, le Gouvernement a annoncé en octobre 2012, sa volonté de mobiliser l'ensemble des leviers disponibles pour le maintien et la création d'emplois dans le secteur de la relation client en France. Le ministre a saisi en octobre le comité de filière numérique, pour qu'il fasse des propositions en ce sens. Ce comité a rendu son avis dans lequel il met en avant le recours à la responsabilité sociale d'entreprise. Le Gouvernement cherche un consensus de place, où chaque opérateur accepte de progressivement faire un effort pour renforcer l'implantation de sa relation client en France. Il faut garder à l'esprit qu'il s'agit là d'un secteur particulier, dans lequel les opérateurs français ne subissent pas la concurrence étrangère, et que le mouvement de délocalisation a été trop loin.

La France dispose d'énormément d'atouts dans ce domaine, à commencer par ses infrastructures. Le rapport récent de Corinne Erhel et Laure de La Raudière, adopté par la commission des affaires économiques de l'Assemblée, a notamment montré que, pour pouvoir proposer un service de relation client à toute heure de la journée, il existait des solutions alternatives à la délocalisation vers des pays où la réglementation en matière du droit du travail était plus avantageuse, par exemple l'installation des centres de relation client dans les départements d'outre-mer. Mme Fleur Pellerin et M. Victorin Lurel travaillent en étroite collaboration sur ce sujet.

M. le président. La parole est à M. Gérard Cherpion.

M. Gérard Cherpion. Merci pour votre réponse, madame. La réflexion que vous menez sur l'avenir des centres d'appel en France me rassure mais votre réponse sur la situation de Transcom France, en particulier celle du centre d'appel qu'elle gère à Raon-l'Étape, m'inquiète. La procédure s'accélère et le tribunal pourrait décider de la liquidation du centre le 7 mars. J'insiste à nouveau sur la nécessité de mettre en place une cellule

d'accompagnement pour la reconversion des personnels. Il faudrait également tenter de trouver, le temps que Paypal et Ebay arrivent au terme de leur contrat, des donneurs d'ordre qui seraient des entreprises publiques françaises.

Ajoutons que Paypal et Ebay ont fait un effort sur leur tarification pour la période restant à courir avant la fin de leur contrat et se sont à peu près alignés sur les prix français.

Données clés

Auteur : [M. Gérard Cherpion](#)

Circonscription : Vosges (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 185

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Redressement productif

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 février 2013](#), page 1662

Réponse publiée au JO le : [1er mars 2013](#), page 2442

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [19 février 2013](#)