



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 29175

Texte de la question

M. Yann Galut souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur l'installation d'un call center européen d'Air France à Londres. Il pense que cette implantation est liée à la déréglementation du marché du travail en Angleterre. Au moment où l'on doit construire l'Europe sociale, une telle implantation apparaît comme une provocation pour de nombreux salariés d'Air France. L'Etat disposant encore d'une part très importante dans le capital d'Air France, il aimerait connaître la position du Gouvernement sur cette affaire.

Texte de la réponse

Air France a regroupé dans la banlieue de Londres, à Wembley, ses centres de réservation téléphonique de petite taille, disséminés en Europe. Cette opération n'a pas pour objectif de délocaliser des services vers un pays où le coût de la main d'oeuvre serait plus bas. Elle permet à Air France d'investir dans de nouvelles technologies et d'améliorer ainsi la prestation rendue à sa clientèle, en s'appuyant sur le service des ventes par téléphone que la compagnie possède déjà à Londres et qui bénéficie d'une certification ISO 9002 pour la qualité du service. Ce centre de réservation téléphonique européen reçoit les appels en provenance du Royaume-Uni, d'Irlande, d'Allemagne, d'Autriche, de Belgique, d'Espagne, d'Italie et de Suisse. Les appels provenant de France continuent à être traités par les neuf directions régionales d'Air France. Cette nouvelle organisation n'a aucune répercussion négative sur l'emploi en France. Au contraire, elle contribuera au développement de l'activité commerciale de la compagnie, source de nouvelles créations d'emplois. La création du centre d'appel a toutefois occasionné la suppression de postes de travail dans d'autres pays. C'est la raison pour laquelle le comité de groupe européen d'Air France a été préalablement informé et consulté. Air France s'est engagée à créer au sein du comité de groupe un groupe pour le suivi économique et un autre pour le bilan social de cette opération.

Données clés

Auteur : [M. Yann Galut](#)

Circonscription : Cher (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29175

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 mai 1999, page 2598

Réponse publiée le : 13 septembre 1999, page 5393