



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

délocalisations

Question écrite n° 5799

Texte de la question

Mme Pascale Got 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 question des emplois liés aux centres d'appel français. Aujourd'hui, 60 000 emplois dans ce secteur auraient été délocalisés depuis le début des années 2000. Parmi ces derniers, un certain nombre concerne les centres d'appel des opérateurs de téléphonie mobile couvrant le territoire français. Près de 260 000 personnes travaillent aujourd'hui en France dans les centres de relation client. À l'heure où la lutte contre le chômage est une priorité, les centres d'appel représentent un potentiel de création de plusieurs milliers d'emplois, susceptibles de s'implanter dans des territoires économiquement fragilisés. Il semble que dans un secteur tel que celui-ci, réglementé et donc protégé de la concurrence internationale, tout doit être fait pour éviter que des emplois soient détruits ou délocalisés. C'est pourquoi il serait souhaitable que les cahiers des charges des licences de téléphonie mobile intègrent des critères de qualité incluant des clauses sociales relatives à l'exécution des fonctions support et relations clients afin de préserver et de conforter les milliers d'emplois existants dans les centres d'appel en France. Elle lui demande donc quelles mesures il compte prendre pour que les services de relation clientèle liés à une activité régulée par l'État respectent des conditions sociales conformes aux conventions collectives françaises.

Texte de la réponse

Les centres d'appels externalisés sont utilisés dans le secteur des communications électroniques, celui-ci représentant 60 % de leur chiffre d'affaires. L'arrivée d'un quatrième opérateur mobile sur le marché français, en janvier 2012, a suscité des inquiétudes auprès du secteur des centres d'appels, qui craignent d'éventuelles mesures d'économie de la part des opérateurs résultant d'une concurrence tarifaire accrue et dont les centres d'appels pourraient subir les conséquences. Le Gouvernement est déterminé à mobiliser l'ensemble des leviers disponibles pour le maintien et la création d'emplois dans la relation client en France. Parmi ces leviers figurent notamment la responsabilité sociale d'entreprise par le biais d'un label garantissant que l'opérateur respecte un niveau minimal d'emplois localisés en France dans la relation client au sein de son entreprise ou de ses sous-traitants. Ce travail a fait l'objet d'un travail dans le cadre du comité de filière numérique, et plus particulièrement du contrat de filière établi en juillet 2013. Le comité de filière doit maintenant travailler à la mise en place de ce label.

Données clés

Auteur : [Mme Pascale Got](#)

Circonscription : Gironde (5^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5799

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : PME, innovation et économie numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2012](#), page 5349

Réponse publiée au JO le : [18 mars 2014](#), page 2698