

- [Electronique et Télécoms](#)

Montebourg veut relocaliser en France les centres d'appels des opérateurs télécoms

Par Christophe Guillemin- Publié le 14 juin 2012, à 17h06

► [Télécommunications](#), [Le choix de la rédaction](#)



© D.R.

Le ministre du Redressement productif a demandé aux dirigeants des opérateurs télécoms dans quelle mesure ils pouvaient rapatrier en France leurs centres d'appels délocalisés à l'étranger. Une mesure qui permettrait de ramener des emplois dans l'Hexagone, mais qui est très compliquée à mettre en œuvre, estiment les observateurs du marché. Seul France Télécom se dit prêt pour l'instant à jouer le jeu.

Arnaud Montebourg souhaiterait voir revenir en France les centres d'appels des opérateurs télécoms, largement délocalisés à l'étranger. Selon le quotidien Les Echos, le ministre français du Redressement productif entend ainsi *"parer aux risques de destruction d'emplois que pourrait subir la filière"*.

Selon nos informations, Arnaud Montebourg et la ministre déléguée au Numérique Fleur Pellerin, ont rencontré les dirigeants des principaux opérateurs télécoms fin mai/début juin. Ils ont échangé autour du thème de l'emploi dans les centres d'appels avec Stéphane Richard (PDG d'Orange), Jean-Bernard Lévy (Vivendi-SFR), Olivier Roussat (Bouygues Telecom) et Maxime Lombardini (Iliad).

Durant ces rencontres, le ministre a effectivement évoqué un rapatriement des centres d'appels en France, mais pour l'instant il ne s'agit que d'une piste de réflexion. Le gouvernement souhaite surtout remettre à plat les questions de concurrence au sein de la filière, afin de trouver un meilleur équilibre entre les intérêts des fournisseurs de services, mais aussi ceux des consommateurs et des employés des centres d'appels.

Pas encore de mesures contraignantes

"On n'en est pas encore au stade des pressions, le gouvernement veut juste savoir comment faire pour que nous rapatriions nos centres d'appels", confie un opérateur au journal économique. Il n'est donc pas encore question de mettre en place des mesures contraignantes comme celles proposées par le candidat écologiste à la députation, Gérard Chausset. Il avait justement interpellé Arnaud Montebourg sur ce thème en mai dernier.

Dans son courrier, il suggérait 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'appels en France".*

En d'autres termes, lorsque l'Etat attribue aux opérateurs des licences d'exploitation, il devrait intégrer des clauses l'obligeant à appliquer des normes sociales similaires à l'étranger, comme en France. *"Cette proposition serait de nature à inciter voire à contraindre les opérateurs privés à reconsidérer leur politique afin de maintenir et développer les emplois en France",* poursuit Gérard Chausset. *"Soit ils relocalisent ces emplois de service à la clientèle et par voie de conséquence ils participent au redressement productif dont vous avez la mission, soit les opérateurs français salarient le personnel dans des pays à bas coûts de salaires au niveau français et participent pleinement au développement et aux justes échanges."* Selon lui, quelque 60 000 emplois dans ce secteur ont été délocalisés depuis le début des années 2000.

UN RAPATRIEMENT JUGE "COMPLIQUE" PAR SUD PTT

"Faire revenir l'emploi des centres d'appels en France serait une opération compliquée, car l'équilibre financier de bon nombre d'entreprises de la filière est justement basé sur les marges dégagées à l'étranger, notamment au Maghreb", explique à L'Usine Nouvelle, Frédéric Madelin, secrétaire fédéral à SUD pour le secteur des télécoms.

Bref, il ne faudrait pas que la relocalisation en France cause encore plus de dégâts, en matière d'emploi comme de conditions de travail, auprès des sociétés spécialisées dans la relation client. *"La priorité est de sauvegarder l'emploi existant en France. Et pour cela, il faudrait surtout que les opérateurs télécoms, qui continuent à dégager d'importants bénéfices, acceptent de payer un peu plus cher leur sous-traitance auprès des centres d'appels",* poursuit Frédéric Madelin.

Il rappelle que le prix d'une heure en centre d'appel implanté en France, facturé donc aux opérateurs, est de l'ordre de 30 euros, avec une tendance à la baisse vers 25 euros. Au Maroc, ce tarif est d'environ 15 euros et au Sénégal, il peut descendre à seulement 10 euros.

Le secrétaire fédéral rappelle également que la filière a aujourd'hui beaucoup de mal à embaucher en France, de part les conditions de travail déjà très peu attractives.

ORANGE PRET A RAPATRIER SES CENTRES D'APPELS

Interrogés par L'Usine Nouvelle, les opérateurs télécoms français se sont refusés à tout commentaire sur le sujet. Gervais Pellissier, directeur financier du groupe France Télécom a cependant déclaré à l'agence Reuters que son entreprise est prête pour une telle relocalisation. Il a rappelé qu'en Espagne, France Télécom a déjà rapatrié ses centres d'appels, qui étaient situés en Amérique latine, pour améliorer la qualité de son service.

"Nous sommes prêts à le mettre en œuvre (...) en gardant à l'esprit qu'il est indispensable pour pouvoir continuer à proposer le même service 24 heures sur 24 avec des salariés français", a-t-il précisé, assurant que la volonté d'assurer un service le soir et le week-end était la raison d'être de la délocalisation des centres d'appels.