

Montebourg à l'assaut des hotlines



Par **Gabriel Vedrenne**

Publié le 13 juin 2012 à 12h45 Mis à jour le 13 juin 2012 à 12h58



© MAXPPP

Le ministre veut que les opérateurs de téléphonie relocalisent leurs centres d'appels en France.

En charge du ministère du Redressement productif, [Arnaud Montebourg](#) a décidé de se pencher en priorité sur les centres d'appels des opérateurs téléphoniques, gros consommateurs d'emplois. Le gouvernement souhaite inciter les opérateurs à rapatrier ces activités en France, comme l'a rapporté *Les Echos*. Mais ces derniers, qui voient leurs profits menacés par l'arrivée de Free mobile, sont plus que récalcitrants.

Les centres d'appels majoritairement délocalisés

Lorsqu'un client d'Orange, de SFR ou encore de Bouygues Télécom a un problème avec son téléphone ou son forfait, il peut appeler une "hotline" dédiée à l'assistance-client. Mais

lorsqu'on compose un de ces numéros, c'est majoritairement de l'autre côté de la Méditerranée que le téléphone sonne.

La plupart des opérateurs de téléphonie ont en effet délocalisé leur centres d'appels dans les pays du Maghreb ou au Sénégal, attirés par une main d'œuvre bien moins chère et qui sait parler français sans problème. Mais en ces temps de disette économique et de [hausse du chômage](#), le ministre du Redressement productif souhaite que les opérateurs rapatrient ces activités sur le sol français.

Un critère social pour forcer la main aux opérateurs ?

Arnaud Montebourg a donc rencontré au cours des dernières semaines les patrons des trois principaux opérateurs téléphoniques pour savoir ce qu'il est possible de faire. Ce dernier privilégie la négociation, sans obtenir de résultat pour l'instant.

L'autre méthode consisterait à contraindre les opérateurs par la loi, ce que [propose l'écologiste Gérard Chausset](#), qui a transmis à Arnaud Montebourg une solution rapportée par le quotidien [Les Echos](#) : inclure dans le cahier des charges du régulateurs des télécoms des normes sociales que les centres d'appels délocalisés n'arriveraient pas à respecter.

Conventions collectives, liberté syndicale, règle de licenciement : en clair, il s'agirait de multiplier les normes pour qu'un centre d'appels délocalisés ne soit pas plus rentable qu'un centre installé en France.

Malmenés par Free mobile, ces derniers traînent des pieds

Le gouvernement n'en est pas encore là mais il risque de devoir forcer la main aux opérateurs tant ces derniers sont opposés à un tel projet. Fragilisés par l'arrivée de Free mobile, qui a provoqué une fuite des clients et une baisse généralisée des tarifs, les opérateurs historiques ont vu leurs marges fondre.

Il est difficile dans ce contexte de les inciter à rapatrier des centres d'appels qui leur coûteraient alors deux fois plus cher. Pire, ces derniers ont menacé de licencier pour [réduire leurs coûts](#), le syndicat patronal des centres d'appel estimant qu'entre [5.000 et 10.000 emplois sont menacés](#).

Free mobile a, lui, décidé d'installer ses centres d'appels directement dans l'Hexagone, une décision qui lui permet de casser son image d'employeur low-cost et cela marche : l'opérateur a remporté début juin le 1er prix du Podium de la Relation Client 2012 dans le secteur de la téléphonie.