



M. Arnaud MONTEBOURG
Ministre du Redressement productif

Mérignac, le 28 mai 2012

Objet : Des clauses sociales pour préserver l'emploi dans la téléphonie et les services publics

Monsieur le Ministre,

En ma qualité d'élu local et de candidat aux élections législatives des 10 et 17 juin prochains, je me permets de vous interpeller directement concernant la délocalisation des centres d'appels et services clients des opérateurs de téléphonie mobile notamment, mais également ceux des entreprises assurant des missions de services publics de façon plus générale.

Contexte

Notre territoire est actuellement confronté à une situation sociale préoccupante, le premier employeur privé de la Communauté urbaine de Bordeaux (2255 salariés), l'entreprise Cofinoga, du groupe BNP PARIBAS, ayant décidé au début de l'année 2012 la suppression de 400 emplois. Un Plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) est en cours qui concerne notamment un nombre important de postes dans le domaine de la relation avec la clientèle.

Ce plan de suppression d'emplois constitue bien évidemment un drame social pour l'agglomération bordelaise et la ville de Mérignac.

Le centre national de gestion de la clientèle Cofinoga, constituant le plus grand centre d'appels de France, cette situation locale m'a conduit à m'intéresser de manière plus large à la question des emplois liés aux centres d'appels en France. Au fil de mes recherches et contacts avec des employeurs du secteur, j'ai ainsi pu constater qu'une tendance forte à la délocalisation des centres d'appels et services clients était à l'oeuvre en France. Je tiens à préciser que cette question n'est pas au coeur du dossier Cofinoga.

Menaces sur l'emploi

Aujourd'hui, on estime qu'environ 60 000 emplois dans ce secteur ont été délocalisés depuis le début des années 2000. Parmi ces emplois, un certain nombre concerne les centres d'appels des opérateurs de téléphonie mobile couvrant le territoire français. L'arrivée de Free mobile sur le marché de la téléphonie mobile contribue à déstabiliser le secteur et à faire peser de fortes craintes sur l'emploi. Un certain nombre de syndicats se sont manifestés auprès de l'ARCEP récemment. D'ores et déjà les autres opérateurs envisagent de "réorganiser" leurs services supports et leurs centres d'appels, laissant craindre de nouvelles délocalisations et des suppressions d'emplois. Aujourd'hui, des entreprises privées qui engrangent des bénéfices importants et qui opèrent dans le cadre d'une licence attribuée par l'ARCEP, autorité de régulation agissant au nom de l'Etat, ont délocalisé ou pourraient le faire et ne jouent pas complètement le jeu de la création d'emplois sur le territoire français.

« Veiller au développement de l'emploi, de l'innovation et de la compétitivité dans le secteur des télécommunications », est une des missions de base de l'ARCEP, qui se traduit en ces termes « La concurrence ne vaut que si elle est un facteur de développement du marché et de l'économie. Le régulateur, dans ses avis et décisions, s'attache à favoriser l'emploi et l'innovation des entreprises du secteur en préservant un environnement favorable à leur compétitivité ».

Proposition de loi : introduire des clauses sociales

Aussi, en votre qualité de Ministre en charge du Redressement Productif, je me permets de vous soumettre une proposition pour la préservation de l'emploi.

Ne serait-il pas logique que les services de relation clientèle liés à leur activité issues de missions accordées par l'Etat soient exécutés en France, ou si tel n'est pas le cas, que les emplois délocalisés répondent à des normes sociales calquées sur les normes françaises existantes telles les conventions collectives, dès lors que leur activité est une activité régulée par l'Etat et répondant pour partie à des objectifs de service public?

Pour cela je suggère 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.

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. 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.

Monsieur le Ministre, nous savons que vous êtes fortement investi sur la préservation de l'emploi industriel. Il me semble également que le secteur tertiaire des services nécessite lui aussi un certain nombre de compétences et de savoir-faire qu'il convient de conforter, de préserver, de développer et de défendre. C'est pourquoi je me permets de vous interpellier sur cette question des centres d'appels et services clients et vous demande d'étudier cette proposition, susceptible d'être étendue aux autres secteurs qui bénéficient d'un conventionnement avec l'Etat ou des entreprises qui assurent des missions de services publics, tels que le secteur bancaire ou le secteur de l'énergie.

Monsieur le Ministre, il paraît souhaitable que vous interveniez pour que cette dimension soit introduite auprès de ces différents secteurs dans le cadre d'une loi. La libre concurrence ayant cours actuellement, organisée par les pouvoirs publics au demeurant, ne doit pas se faire au détriment de l'emploi et par voie de conséquence au détriment des usagers et des clients.

En vous remerciant de l'attention que vous accorderez à cette proposition, je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de mes sentiments respectueux.

M. Gérard CHAUSSET

Adjoint au Maire de Mérignac (33)

Vice président de la Communauté urbaine de Bordeaux

Président du Groupe EELV à la CUB

Candidat aux élections législatives sur la 6^{ème} circonscription de Gironde

