

## Rétro 2004: la délocalisation des centres d'appels mobilise les esprits

**Business - La rédaction a choisi de revisiter, à travers vos commentaires, les faits d'actualité qui vous ont abondamment fait réagir en 2004. Retour sur une tendance qui inquiète et divise jusqu'au sein du gouvernement: la délocalisation des centres d'appels.**

"Délocalisation", un mot-clé très recherché sur *ZDNet* en 2004. Car le fait nouveau c'est qu'il s'applique désormais au secteur tertiaire, celui des services (et plus seulement à l'industrie de la production). Et dans ce contexte, les centres d'appels sont les premiers visés. Après l'été, Nicolas Sarkozy, en seulement huit mois aux affaires à Bercy, a eu le temps d'agiter le chiffon rouge, avec un projet d'arrêté obligeant les plateaux à indiquer au consommateur leur lieu de résidence (exemple: «Bonjour. Ici Fatima à Rabat, que puis-je pour votre service?»).

Une mesure très commentée par les lecteurs, environ 150 contributions relevées sur nos trois principaux articles consacrés à ce projet d'arrêté. Mais avant cela, Le premier feu est parti de la stratégie d'une société comme Webhelp, qui base toute sa valeur ajoutée sur l'installation de ses centres d'appels sous des cieux plus cléments en matière salariale. Un article de janvier 2004 qui a attiré plus d'une centaine de contributions.

Reconnaissons à Frédéric Jousset, le P-DG de Webhelp (140 employés en Roumanie, 280 au Maroc - et 25 salariés à Paris), un certain courage pour afficher une telle transparence: «Un téléopérateur au Maroc coûte, charges comprises 450 euros par mois contre environ 2.000 euros en France, et les salariés travaillent 44 heures par semaine et non 35», nous disait-il. En sachant que ces employés ont la plupart du temps un diplôme universitaire (bac +3 ou 4 en moyenne). Par ailleurs, Jousset reconnaissait profiter d'un droit du travail plus souple: «Cela nous permet d'avoir une meilleure réponse aux variations d'activité.»

Une vision très cynique pour bon nombre de lecteurs, dont le premier à s'exprimer donne le ton:

«Mais oui c'est ça, vous avez raison, délocalisez, délocalisez! Comme ça mettez tous les Français au chômage, et après on se demande QUI va acheter vos "produits délocalisés"..."»

JD prend le relais à propos du «droit du travail plus souple» qui permet à Webhelp «d'avoir une meilleure réponse aux variations d'activité»:

«Je suis sûr que quelque part, ça fait chaud au coeur au diplômé bac +3 marocain qui joue à l'intérimaire et crève la faim en période d'activité peu intense parce qu'il a été viré temporairement.»

Témoignage de Pierre diamétralement opposé: il prend le parti des jeunes employés marocains:

«Pour les Marocains, c'est vraiment super ce genre de travail, c'est bien payé, et c'est valorisant, surtout pour les jeunes femmes qui travaillent dans ces centres. Cela permet aussi d'élever le niveau de vie du Maroc, et de consolider la création d'une classe moyenne. En France, le travail en centre d'appel est mal vu, donc ça ne gêne personne de sous-traiter cela au Maroc.»

S'en suivront plusieurs de la même trempe. Comme un certain Youssef:

«Le fait de délocaliser est une manière saine de concurrence!!»

Soufiane, qui signe «un télé-op marocain» est plus passionné dans son discours:

«Nous fournissons un travail de qualité en respect des normes et des traditions françaises que nous respectons beaucoup. Car nous devons pas mal à cette chère France et elle nous doit beaucoup car n'oublions pas que nous avons participé à l'édifice d'une économie forte et dominante, l'histoire en témoignera et vous ne pouvez pas imaginer ma joie quand je prends des appels en provenance de l'Hexagone. On en sort toujours avec de nouvelles expériences mais [je n'en tire pas de] conclusions car l'être humain réagit en fonction de ses motivations, de ses aspirations mais aussi de son environnement.»

Hassan, «français d'origine marocaine» et téléconseiller à Tours au moment de son intervention, donne un avis autrement éclairé:

«Je suis content que des centres d'appels soient au Maroc. Ici en France nous sommes saturés, y'en a trop... (...) De plus, ça va permettre aux jeunes Marocains de se rapprocher de cette France que nous aimons tant. D'autant plus que les gens où telephone sont vraiment super gentils. Je suis conseiller clientèle à Tours et mon salaire brut est de 1.400 euros par mois pour 35 heures/semaine. Le problème c'est que je [coûte] 2.200 euros à mon employeur à cause des charges!!! Si je devais créer une boîte au Maroc, j'hésiterais pas! C'est moins cher!! Mais si ya trop de taxes en France c'est que cet argent est redistribué [dans les] les services sociaux à ceux qui le nécessitent. Il faut bien payer la solidarité, et c'est je pense très bien comme ça.»

Témoignage mi-figue mi-raison d'un anonyme marocain:

«La délocalisation des centres d'appels est [un phénomène] tout à fait normal. Je suis hotliner à Rabat pour la société Webhelp [et] je peux vous dire que c'est pas facile de travailler 44 heures/semaine avec ce casque sur la tête, mais c'est la tendance en ce moment sur le marché du travail au Maroc.»

Elena, elle, dit avoir travaillé en Roumanie, pour Webhelp comme pour «quelques multinationales francaises, anglaises ou allemandes». Elle avance des éléments moins reluisants:

«1. Pas de contrat de travail dans la plupart des cas (...); 2. Salaire de 100 US\$ par mois (moyenne payée par les Français) entre 200-300 (allemands ou anglais). (...) 3. Officiellement, travail 8 heures par jour (cf. la loi locale), Pratiquement, 12-14-16 heures, voire même 18 heures. (...) 4. Pas de pauses pipi, une pause à midi de 20 minutes et encore. Ce n'est pas parce que l'entreprise ne [veut pas de pauses], au contraire, tu es libre comme un oiseau, mais ensuite [si] tu ne fais pas ton travail, devinez ce qui peut se passer. 5. Salaire soi disant payé le 1er du mois, qui arrive le 10 sur ton compte... 6. Tu as un diplôme universitaire et tu te fais traiter pire qu'un esclave tant [au niveau] personnel que professionnel. (...) La délocalisation des services arrive parce que la "radinesse" (pas dans le sens méchant) des Francais est très bien connue: ils veulent toujours le moins cher, le moins cher, le moins cher à tout prix. Mais la qualité doit augmenter [en même temps]... Il faut savoir choisir [entre] le chômage d'un pays [et avoir les produits] les moins chers? CA, c'est la question réelle du débat.»

Sylvain embraye sur le même registre:

«Tout simplement honteux de se faire du fric sur le dos d'étrangers ainsi considérés comme des esclaves. Après lecture de cet article, je n'utiliserai plus aucun service lié à cette société...»

Chris, du Maroc, corrige le tir:

«Sylvain... avant de t'insurger, connais-tu le niveau de vie au Maroc? Il faut toujours tout "recadrer" avant de parler "d'esclavage". Le smic est à 160 euros. Un salaire de 450 euros (deux fois et demi le smic) pour un bac +4, tu trouves que c'est de l'arnaque? OK mais alors n'oublie pas que ces personnes sont majeures, responsables, et peuvent refuser... Mais crois-moi, je vis au Maroc depuis très longtemps, et la plupart des personnes qui travaillent dans ces call-center sont satisfaits ;) Que penses-tu alors de toutes ces sociétés françaises qui "délocalisent" leur production dans les pays asiatiques (...) ou pays de l'est? Tu devrais peut être hurler de rage, parce que ce sont même parfois des enfants qui travaillent, et eux n'ont pas le choix...»

Le débat peut vite basculer vers le thème du conflit de civilisations. JD plante le décor:

«Cela fait cinquante ans (sans compter la colonisation, sinon on remonte à des siècles) que les Américains et les Européens (de l'Ouest, s'entend) ont fondé leur prospérité sur la misère des pays du tiers-monde et sur le fait de les y enfoncer. C'est grâce à ça qu'on a du café pas cher, des jouets bon marché, des bagnoles pas trop chères, des vêtements (...) Ce ne sont pas des lois protectionnistes, comme aux Etats-Unis, qui vont régler quelque chose.»

Eclipse enchaîne:

«Nausée. Le rêve de M. Jousset [est] certainement de pouvoir transposer son modèle économique néo-colonialiste en France métropolitaine. T'as raison mon gars, et dans tes arguments, t'aurais du rajouter qu'ils sont dociles, qu'ils n'ont pas le choix, et que c'est ça ou les champs de coton...»

Spuff prend le contre-pied politique:

«"Comme ça mettez tous les Français au chômage", "Transposer son modèle économique néo-colonialiste en France métropolitaine", "Avec quoi il va consommer le bon français?»... Hummm, ah oui, c'est vrai que: "La généralisation de [la] concurrence sauvage à l'échelle de la planète provoque un transfert de richesse et de puissance économique qui s'effectue de la France et

de l'Europe vers d'autres régions du monde. Cette logique du mondialisme crée donc le chômage, mais elle exerce aussi une pression à la baisse sur les salaires et les prestations sociales.(...) À cette tendance à la baisse des rémunérations s'ajoute un accroissement de la précarité des situations." Ca vous parle? C'est un tout petit extrait d'un texte de... Bruno Mégret. Pitié, retenez vos réactions qui sentent vraiment pas bon.»

Imaginus préfère revenir sur le débat économique en évoquant à nouveau le recours au protectionnisme: «Spuff, range ton discours de Mégret au placard. Si l'extrême-droite passe tu verras que curieusement ils vont pas se contenter de ça et que les chants catholiques reviendront en force dans les écoles... Bref, que faire me direz-vous? Descendre dans les rues brûler les préfectures? Ca ne sert à rien car de toute manière les décideurs se tapent royalement des conséquences. Non, votre seule solution est de voter pour des lois ultra-protectionnistes. Je sais ça fait un peu extrême mais [ça] a assez duré. La réalité du chômage en France est tout autre, on approcherait plus des 10 millions. Comment je sais cela? Un ami dont je tairais le nom s'est amusé à comptabiliser le nombre de CES, emplois-jeunes, chômeurs, rmiste, etc. Ca fait une personne sur 6 en France... Après on s'étonne qu'il y ait du monde tous les jours en grande surface ou des listes énormes dans les boîtes d'interims....»

Un lecteur anonyme dit être l'auteur «d'un mémoire sur les délocalisations». Il résume sa pensée: «La délocalisation n'est pas dans le but de concurrencer [les entreprises occidentales] mais de ne pas être confronté aux mêmes conventions, et du coup d'accroître la flexibilité [des travailleurs en Occident]. Et oui les lois sont différentes selon les pays.... D'ailleurs pourquoi les monopoles se delocalisent-ils alors que ce sont des monopoles?»

Mais n'est-ce pas, quelque part, tout bénéf des deux côtés? Plus de flexibilité dans les pays riches, et plus de travail qualifié dans les pays pauvres? C'est en gros ce qu'avance Tahri:

«C'est une bonne chose pour tout le monde que d'externaliser les centres d'appels au Maroc, c'est bénéfique pour tout le monde.»

JD prend l'argument au vol:

«"Externaliser les centres d'appels" est donc "bénéfique pour tout le monde"? Et pour les employés français, qui se retrouvent au chômage? Et pour les employés marocains, pressurés autant que possible? C'est bénéfique pour les milieux financiers. A court terme.»

Un anonyme lui emboîtera le pas fin octobre, soit près d'un an après la publication de l'article:

«Il est évident que ce type de marché est très porteur et créateur d'emplois. Mais il est créateur d'emplois très précaires qui fluctuent selon le marché. D'autre part, la délocalisation est nettement et principalement profitable pour les actionnaires des sociétés [occidentales], n'amenant encore une fois qu'une illusion de développement pour le Maroc.»

Si le débat a toujours gardé une certaine tenue, disons qu'il a aussi attiré quelques renards des affaires. Tantôt proposant:

«Je suis Français nous allons créer une société en France et nous cherchons un call-center marocain comme partenaire.» (Message signé nommément, suivi d'un e-mail.)

Ou encore, l'inverse: un certain Hassan veut lancer un «appel»:

«J'ai une superbe idée de création d'un centre d'appels, je recherche un investisseur qui pourrait étudier avec moi comment mettre en place ce centre. Pour plus de précisions contactez-moi par mail.»

ZDNet a dû ensuite faire le ménage pour retirer toutes les annonces trop explicites.

Mais le débat continue.

Et l'année qui s'ouvre va sans doute apporter d'autres éléments, au moins autant sulfureux, audit débat