

# « Nous continuons à créer des emplois en France »

**FRÉDÉRIC JOUSSET** ● co-fondateur de Webhelp

**L**e patron du n° 3 des centres d'appels français et administrateur du SP2C (syndicat des professionnels de la relation clients) s'élève contre une taxation de leur activité.

**Le gouvernement envisage de taxer les centres d'appels qui délocalisent. Qu'en pensez-vous ?**

**FRÉDÉRIC JOUSSET.** Nous regrettons que les associations professionnelles n'aient pas été consultées à ce stade. Pourquoi taxer exclusivement notre secteur, alors que la plupart des produits ne sont plus fabriqués en France ? Pourquoi pénaliser le centre d'appels à l'étranger qui assure le service après-vente d'un opérateur mobile ou d'un constructeur automobile, et pas l'iPhone fabriqué en Chine ou la voiture en Roumanie ? Il s'agit enfin d'un protectionnisme déguisé. Les autorités marocaines (*NDLR: qui ont incité les centres d'appels à s'implanter sur leur sol*) apprécieront...

**En délocalisant, vous ne participez pas à la lutte contre le chômage en France...**

C'est faux. Contrairement aux industriels, nous ne fermons pas massivement nos centres de production en France pour en ouvrir d'autres à l'étranger. Aujourd'hui 30 000 à 40 000 personnes (*60 000 selon les pouvoirs publics*) travaillent dans des sites basés à l'étranger, principalement au Maroc. En France, le secteur emploie entre 230 000 et 240 000 salariés, et nous continuons à créer des emplois. L'an dernier, Laurent Wauquiez, le secrétaire d'Etat à l'Emploi, est ainsi venu inaugurer notre centre de Caen, avec 400 créations d'emplois.



Frédéric Jousset. (AFP/MYCHELE DANIAU)

**Etes-vous favorables à l'instauration d'une aide à la relocalisation ?**

Je trouve cette idée assez étrange à l'heure où le gouvernement entend lutter contre les niches fiscales... Passé l'effet d'aubaine la mesure sera coûteuse et sans effet dans la durée. Quand nous avons créé Webhelp il y a dix ans, nous ne faisons que de l'offshore. En 2005, nous avons décidé d'ouvrir des sites en France. Pas à cause d'une incitation fiscale, mais parce que la France a de véritables atouts. Les salariés sont performants, et cela nous permet d'être à proximité de nos clients. En cinq ans, nous avons créé 2 000 postes en France et nous allons annoncer 500 postes supplémentaires en Ile-de-France d'ici la rentrée. Parallèlement nous employons toujours 5 000 personnes au Maroc et 500 en Roumanie.

**PROPOS RECUEILLIS PAR  
VALÉRIE HACOT**