



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

entreprises

Question écrite n° 111016

Texte de la question

M. Armand Jung appelle l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur la situation préoccupante subie par les salariés des centres d'appels prestataires, sous-traitants d'entreprises donneurs d'ordre. Il lui précise que certaines pratiques utilisées par les entreprises donneurs d'ordre, comme les enchères inversées, ont entraîné une baisse des prix de 30 à 40 % chez les prestataires. Ce qui pourrait passer pour une bonne gestion au regard des actionnaires des uns s'est avéré être un non-sens social aux effets désastreux chez les autres, mettant en péril l'emploi et la santé des employés dans un secteur dont quinze des vingt-cinq premiers opérateurs ont dû fermer ou vendre en quelques années. Ces agissements ne peuvent perdurer car ils oppressent les salariés des centres d'appels prestataires, qui connaissent des conditions de travail particulièrement difficiles, et ils piétinent les démarches nationales destinées à améliorer l'image des centres d'appels et à favoriser l'emploi. Ajoutés à des préavis de rupture de contrat trop courts, ils débouchent sur des situations de chômage sans avoir les moyens d'assurer de véritables plans de sauvegarde de l'emploi. En conséquence, il souhaite savoir de quelle manière il compte agir pour réglementer ce secteur et imposer des pratiques socialement responsables, en particulier l'arrêt de la pratique des enchères inversées. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Le déploiement de l'internet dans le monde des affaires a entraîné l'extension à grande échelle de procédures informatisées de passation de commandes ou de recherche de fournisseurs. C'est dans ce cadre que s'inscrivent les enchères électroniques inversées consistant à faire enchérir à la baisse des fournisseurs soumissionnaire préalablement sélectionnés. Il n'est pas envisagé d'abandonner ce mode de transaction, qui est maintenant adopté dans les entreprises du monde entier et connaît un succès grandissant du fait des économies de coût qu'il fait réaliser aux acheteurs de produits ou de services. En revanche, conscient des difficultés, voire des abus que peuvent générer ces pratiques de vente, le Gouvernement a souhaité les encadrer en insérant, par la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises, l'article L. 442-10 du code de commerce. Ces nouvelles dispositions comportent, pour l'acheteur, l'obligation de solliciter des offres fournisseurs sur la base d'un cahier des charges présentant clairement les éléments déterminants des produits et services sur lesquels portera l'enchère, ainsi que les critères de sélection et les règles selon lesquelles les enchères vont se dérouler. Il s'agit en effet d'éviter de transformer le recours aux enchères inversées en mécanisme d'écrasement systématique des prix de marché. Le fait de ne pas respecter les dispositions de l'article L. 442-10 précité du code de commerce engage la responsabilité de son auteur et l'oblige à réparer le préjudice causé. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veille naturellement à ce que ces dispositions soient rigoureusement respectées et réprime les pratiques abusives en application des dispositions des III et IV de l'article L. 442-6 du code de commerce. Concernant la situation et les conditions de travail des salariés des centres d'appel prestataires, cette question relève plus particulièrement de la compétence du ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes.

Données clés

Auteur : [M. Armand Jung](#)

Circonscription : Bas-Rhin (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111016

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : culture et communication

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 novembre 2006, page 12048

Réponse publiée le : 23 janvier 2007, page 843