



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## entreprises

Question écrite n° 111181

### Texte de la question

M. Serge Grouard attire l'attention de M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes sur la situation des centres d'appels téléphoniques prestataires, sous-traitants d'entreprises. En effet certaines pratiques, telles les enchères inversées imposées par les donneurs d'ordre, mettent les centres d'appels en situation difficile face notamment à la concurrence des centres d'appels installés dans les pays à main d'oeuvre bon marché. C'est ainsi que bon nombre d'opérateurs ont dû fermer, entraînant de nombreux licenciements de salariés. Cette situation est préjudiciable pour les salariés des centres d'appels prestataires qui connaissent des conditions de travail encore plus difficiles que la moyenne des centres d'appels. Les organisations syndicales s'inquiètent fortement de cette situation et demandent des mesures réglementant le secteur et supprimant notamment la pratique des enchères inversées. Il lui demande s'il envisage de prendre des dispositions dans ce sens.

### Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement a été appelée sur la pratique des enchères inversées imposées par les donneurs d'ordres, générant des situations préjudiciables pour les salariés des centres d'appels prestataires. Il lui est demandé s'il envisage de prendre des mesures réglementant le secteur et supprimant ces pratiques. Le Gouvernement est d'ores et déjà intervenu sur ce sujet dans le cadre de la loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, qui a permis l'insertion de l'article L. 121-10 dans le code du travail. Ce dernier prévoit expressément que « les procédures d'enchères électroniques inversées sont interdites en matière de fixation du salaire. Tout contrat de travail stipulant un salaire fixé à l'issue d'une procédure d'enchères électroniques est nul de plein droit ». En tout état de cause, l'employeur a des obligations en matière de rémunération auxquelles il ne peut se soustraire même avec l'accord du salarié. En effet, si le salaire est fixé librement par accord entre les parties, il est impossible de déroger aux règles d'application du salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC) ou des minima conventionnels ainsi qu'au principe « à travail égal, salaire égal ».

### Données clés

**Auteur :** [M. Serge Grouard](#)

**Circonscription :** Loiret (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 111181

**Rubrique :** Secteur public

**Ministère interrogé :** emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

**Ministère attributaire :** emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 28 novembre 2006, page 12342

**Réponse publiée le** : 6 février 2007, page 1344