



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

entreprises

Question écrite n° 112026

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes sur la situation préoccupante subie par les centres d'appels téléphoniques, sous-traitants d'entreprises donneurs d'ordre. En effet, certaines pratiques utilisées par les donneurs d'ordre, telles que les enchères inversées qui consistent à réserver un travail à celui qui accepte le salaire le plus bas, ont entraîné la fermeture de 15 opérateurs téléphoniques face à la concurrence de pays à main-d'oeuvre bon marché. Outre que cette pratique est choquante, elle oppresse les salariés des centres d'appels téléphoniques qui vivent en bout de chaîne des conditions de travail difficiles tandis que leur sort est bradé aux enchères dans un secteur où les charges salariales sont à hauteur de 70 %. Cette situation fragilise le secteur des centres d'appels prestataires, créateur d'emploi, particulièrement dans les Hautes-Pyrénées où deux entreprises de ce type se sont installés et ont créé plus de 300 emplois. Elle lui demande donc s'il envisage de réglementer ou d'interdire la pratique des enchères inversées, peu compatible avec le droit des salariés.

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 : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 112026

Rubrique : Secteur public

Ministère interrogé : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 5 décembre 2006, page 12634

Réponse publiée le : 20 février 2007, page 1876