

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

23 novembre 2018

---

**ENCADRER DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE LUTTER APPEL FRAUDULEUX - (N° 1284)**

Rejeté

**AMENDEMENT**

N° CE13

présenté par

M. Ruffin, Mme Autain, M. Bernalicis, M. Coquerel, M. Corbière, Mme Fiat, M. Lachaud,  
M. Larive, M. Mélenchon, Mme Obono, Mme Panot, M. Prud'homme, M. Quatennens,  
M. Ratenon, Mme Ressiguier, Mme Rubin et Mme Taurine

-----

**ARTICLE ADDITIONNEL****APRÈS L'ARTICLE 6, insérer l'article suivant:**

Le chapitre II du titre V du livre I<sup>er</sup> de la première partie du code du travail est complété par un article L. 1152-7 ainsi rédigé :

« *Art. L. 1152-7.* – Aucun salarié ne doit subir des agissements de harcèlement moral à cause de mesures de surveillance de ses communications programmées avec l'accord de l'employeur qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. Ces mesures doivent être validées par l'inspection du travail. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Le travail des salariés des centres d'appels est reconnu comme pénible pour différentes raisons et s'illustre par un important turnover des effectifs (autour de 20 %). Cette pénibilité présente de nombreux risques pour les salariés : risque auditif à cause du bruit ambiant et de l'utilisation permanente d'un casque audio, risque de troubles musculo-squelettiques à cause de la posture assise contrainte, risques psychologiques à cause de la forte pression et de la surveillance des supérieurs hiérarchiques, des conflits avec les clients et les prospects et de la dissonance cognitive induite par l'obligation de « sourire au téléphone ». Afin d'améliorer ces conditions de travail, nous proposons que les conditions de surveillance des communications des salariés ne soient pas disproportionnées comme c'est le cas actuellement dans les centres d'appel et conduisent à un harcèlement moral des salariés. Ces pratiques devront être validées par l'inspection du travail.