



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Velsia : les téléconseillers en première ligne face à l'IA

Question écrite n° 16958

Texte de la question

M. François Ruffin interroge M. le ministre du travail et des solidarités sur l'abandon, par l'État, des travailleurs des centres d'appel. Velsia, nouveau nom de Teleperformance, est l'un des *leaders* mondiaux de la « relation client externalisée », c'est-à-dire des centres d'appel téléphonique. Alors que 598 postes ont déjà été supprimés sur 1 860 et qu'il ne reste plus que quatre plateaux en France, les salariés craignent d'être poussés vers la sortie. Ils faisaient déjà face à la menace des délocalisations, avec des fermetures de plateaux en France et des ouvertures au Maroc ou en Tunisie. Aujourd'hui, ils sont en première ligne face à l'arrivée de l'intelligence artificielle, qui représente non seulement un risque pour leurs emplois, mais aussi une dégradation de leurs conditions de travail. Alors que le métier est déjà difficile en soi, avec des journées entières passées au téléphone, le travail s'intensifie et se précarise : les avenants d'un mois au nom d'une plus grande « flexibilité » se multiplient et l'entreprise traque désormais les téléconseillers jusque dans leurs pauses pipi. Il l'interroge donc sur la stratégie du Gouvernement pour protéger les travailleurs des centres d'appel face aux délocalisations et à l'arrivée de l'IA. Il lui demande également s'il compte saisir l'inspection du travail afin de contrôler le respect du code du travail chez Velsia.

Données clés

Auteur : [M. François Ruffin](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - Écologiste et Social

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16958

Rubrique : Nouvelles technologies

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 juillet 2026](#), page 6579