



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Situation de maltraitance des salariés des centres d'appels (télécom)

Question écrite n° 5225

Texte de la question

Mme Clémentine Autain interroge Mme la ministre auprès de la ministre du travail, de la santé, de la solidarité et des familles, chargée du travail et de l'emploi, sur la situation de maltraitance que subissent les salariés des centres d'appels d'une société du secteur des télécommunications. La société, qui cherche à baisser ses coûts du travail à tout prix, malgré des résultats financiers records sur les années précédentes, contourne délibérément le droit du travail et les normes de licenciement. Le constat est simple : en 2017, les centres d'appel de cette société comptaient 4 000 salariés. Ils ne sont plus que 1 300 aujourd'hui. Pourtant, la société n'a procédé à aucun plan de licenciement. À titre d'exemple, pour diminuer drastiquement les effectifs en se soustrayant aux dispositifs légaux existant (PSE, PDV, RCC), le groupe propriétaire de cette société n'hésite pas à mettre en place la stratégie du pourrissement avec des conditions de travail tellement dégradées que les salariés démissionnent, abandonnent leur poste, ou encore se font licencier pour des motifs très contestables. Les représentants du personnel n'ont eu d'autres choix que de diligenter une expertise sur les risques psychosociaux (pour risque grave), qui a été immédiatement contestée par la direction. Le groupe en question a déjà été épinglé en 2017 pour ces mêmes pratiques (cf.émission Cash Investigation dans son numéro « Travail, ton univers impitoyable »). L'ex-dirigeante des centres d'appels de cette société a été condamnée définitivement en janvier 2023 pour avoir réduit les effectifs illégalement au sein d'un ancien centre d'appels basé à Colombes. Elle incite ses salariés à quitter l'entreprise, en leur imposant des conditions de travail particulièrement dégradées : seulement trois pauses de 10 minutes dans la journée ; mise en place d'un système de « prime à l'appel » épuisant, par lequel les salariés ne prennent même plus leur temps de coupure habituel de 15 secondes entre chaque appel ; et surtout, la suppression pure et simple du télétravail, alors qu'il leur avait été promis via un accord d'entreprise. Beaucoup de salariés ont renoncé à passer plus de trois heures par jour dans les transports pour se rendre sur leur lieu de travail. Ils ont fini par démissionner et sont partis sans indemnités de départ ni chômage. C'est précisément ce que l'entreprise attendait. Et c'est à ce prix-là qu'elle parvient à proposer un abonnement mobile à un prix très bas. Elle lui demande quelles mesures urgentes elle compte prendre pour remédier à la situation et exiger de la société qu'elle respecte le droit du travail et des salariés à bénéficier d'un plan de licenciement et des conditions qui en découlent.

Données clés

Auteur : [Mme Clémentine Autain](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Écologiste et Social

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5225

Rubrique : Travail

Ministère interrogé : [Travail et emploi](#)

Ministère attributaire : [Travail et emploi](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 mars 2025](#), page 1769