



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Soutien d'État scandaleux à Téléperformance

Question écrite n° 14865

Texte de la question

M. Hadrien Clouet interroge Mme la ministre du travail, de la santé et des solidarités sur le soutien continu, répété et inconditionnel de l'État à la multinationale Téléperformance, qui viole les droits fondamentaux des salariés. Géant français des centres d'appel et de la modération de réseaux sociaux, présent partout dans le monde et notamment stationnée à Blagnac, Téléperformance est surtout connue pour ses pratiques indignes à l'égard du personnel : défaut de nettoyage, non-reconnaissance des qualifications, obligation de dormir sur un lieu de travail contaminé, réduction de l'espace personnel de travail, interdiction de pause commune avec les collègues, pose de congés payés prise sur le temps de travail, exposition à des contenus violents ou offensants par les salariés en charge de modérer TikTok, tentatives de suicide parmi les salariés... Ces traitements inhumains ont abouti à une plainte devant l'OCDE pour « violation des droits des salariés à travailler en sécurité pendant la pandémie ». Tout le monde n'est cependant pas perdant : le PDG est le mieux payé de France. Il se gave à hauteur de 1 200 Smic annuels, une somme qui s'est notamment envolée durant le confinement, lorsque Téléperformance a raflé la gestion des numéros verts et obtenu des aides publiques. Lors de la séance de questions orales du 12 décembre 2023, interpellée par les soins de M. le député sur le sujet, Mme la ministre déléguée alors chargée de l'enseignement et de la formation professionnels a apporté des réponses baroques. Elle précisait que l'inspection du travail avait rédigé « plus de 150 lettres d'observations, d'une douzaine de rapports, de huit mises en demeure préalables à procès-verbal et de deux procès-verbaux d'infraction » à Téléperformance. Par ailleurs, elle soulignait que « l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (...) prend de nombreuses initiatives visant à sensibiliser les entreprises à ces risques et à mieux accompagner les employeurs, les salariés et leurs représentants dans des actions de prévention ». Prenant au mot Mme la ministre déléguée chargée de l'enseignement et de la formation professionnels, M. le député demande à Mme la ministre quelles suites ont été données aux rapports, mises en demeure et procès-verbaux ? Quelles actions ont été entreprises par l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) auprès de Téléperformance, ses salariés et sa direction ? Pourquoi ceux-ci ne jouent-ils aucun rôle dans l'attribution de marchés publics ? Enfin, il lui demande pourquoi une telle entreprise bénéficie-t-elle encore de subventions, de prêts et de labels.

Texte de la réponse

Téléperformance France est une entreprise spécialisée dans la relation clients en sous-traitance et exploite en France 13 centres d'appel, dont celui de Blagnac en Haute-Garonne qui emploie quelques 260 salariés. Les contrôles de l'inspection du travail ont effectivement permis de constater des relations individuelles et collectives de travail dégradées. L'établissement de Blagnac fait l'objet d'un suivi particulier par l'inspecteur du travail en charge de son contrôle, qui a dressé deux procès-verbaux à l'encontre de cette entreprise en 2017 et 2021. Pour le moment, les suites apportées aux procédures pénales ne sont pas connues. D'autres contrôles sont en cours au sein de cet établissement.

Données clés

Auteur : [M. Hadrien Clouet](#)

Circonscription : Haute-Garonne (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14865

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : [Travail, santé et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail, santé et solidarités](#)

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [6 février 2024](#), page 776

Réponse publiée au JO le : [14 mai 2024](#), page 3912