



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Centres d'appels Intelcia : l'État paie, les salariés trinquent

Question écrite n° 11717

Texte de la question

M. François Ruffin attire l'attention de M. le ministre du travail et des solidarités sur les conditions de travail au sein des centres d'appels Intelcia. « À la médecine du travail, ils m'ont dit qu'ils recevaient en moyenne deux salariés d'Intelcia par jour ». « On a des contremaîtres sur le dos : s'ils avaient un fouet, ils l'utiliseraient ». « On doit embobiner des clients en détresse pour leur vendre des assurances. Certains pleurent, menacent de se suicider. Et nous, on est comme des robots ». « Il n'y a pas un jour où je ne rêve pas de partir, de pouvoir mettre le pied dehors pour ne plus jamais travailler dans ce type d'endroits. Mais on n'a aucune porte de sortie à part la démission ». Ces témoignages recueillis par le journal *Fakir* illustrent un climat de terreur, des pressions psychologiques. Les salariés subissent des humiliations quotidiennes, des convocations publiques, une précarité organisée, des *burn-out* et des dépressions en pagaille, tandis qu'Intelcia bénéficie de contrats publics. Cette multinationale aux 40 000 salariés, présente dans onze villes françaises et dix-neuf pays, a réalisé un chiffre d'affaires en France de 403 millions d'euros en 2023. Elle est notamment prestataire pour des services publics tels que France travail, l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et l'Administration numérique pour les étrangers en France (ANEF). Le ministère est le garant de la dignité des salariés et de leurs conditions de travail dans tout le pays. Au sein des entreprises prestataires assurant des missions de service public, dont l'État est donc le donneur d'ordre, la vigilance de l'Inspection du travail devrait être renforcée. Il lui demande quelles mesures concrètes il va prendre pour remédier à cette situation chez Intelcia, mettre fin aux pratiques managériales toxiques et protéger la santé mentale de ses salariés ; s'il va introduire des clauses sociales contraignantes dans les contrats liant Intelcia à l'État, avec des audits réguliers sur les conditions de travail ; si les enquêtes de ses services démontrent qu'Intelcia ne se plie pas au code du travail et si le Gouvernement dénoncera les contrats qui lient l'État à Intelcia pour réinternaliser ces missions.

Données clés

Auteur : [M. François Ruffin](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11717

Rubrique : Entreprises

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 décembre 2025](#), page 10249