



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Conditions de travail dans les centres d'appels sous-traitants

Question écrite n° 15297

### Texte de la question

M. Mickaël Bouloux alerte M. le ministre du travail et des solidarités sur les conditions de travail des salariés des centres d'appels sous-traitants. Une enquête nationale publiée en janvier 2026 par le syndicat SUD-Solidaires, menée auprès de près de 3 000 salariés sur plus de 150 sites, révèle une situation alarmante : 55 % des répondants jugent leur rythme de travail excessif, plus d'un tiers ont déjà été placés en arrêt maladie du fait de leur travail et près de 72 % n'ont accès à aucun dispositif de soutien psychologique. Dans un secteur majoritairement féminin, aux taux d'absentéisme et de *turn-over* parmi les plus élevés de l'économie, certains employeurs contournent délibérément le droit du licenciement en dégradant les conditions de travail pour contraindre les salariés à démissionner, sans indemnités ni droits au chômage. Ces pratiques, déjà condamnées par les tribunaux, perdurent, pendant que l'État, principal donneur d'ordre *via* ses entreprises publiques, n'impose aucune clause sociale à ses prestataires. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour mettre fin à ces pratiques, renforcer les moyens de l'inspection du travail dans ce secteur et conditionner les marchés publics de sous-traitance au respect effectif du droit du travail.

### Données clés

**Auteur :** [M. Mickaël Bouloux](#)

**Circonscription :** Ille-et-Vilaine (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 15297

**Rubrique :** Travail

**Ministère interrogé :** [Travail et solidarités](#)

**Ministère attributaire :** [Travail et solidarités](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 mai 2026