ACCORD MONDIAL SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE

ENTRE:

1. **TELEPERFORMANCE SE,** société de droit français, au capital social de 147.802.105 EUR, enregistrée sous le numéro 301 292 702 et dont le siège social est situé au 21-25, rue Balzac, 75008 Paris, France **;**

   Ci-après désignée « TP SE » ou la « Société » ;

ET

2. **UNI GLOBAL UNION,** dont le siège social est situé au 8-10 Avenue Reverdil, 1260 Nyon, Suisse ;

   Ci-après désignée « UNI Global » ;

   TP SE et UNI Global étant ci-après désignées comme les “Parties” ou individuellement comme la “Partie”

1. Objectif

TP SE est l'une des plus grandes sociétés d'externalisation des processus métier (BPO) au monde. Elle est spécialisée dans la conception de solutions, les stratégies d'optimisation des activités, l'assistance clientèle de type « front-office » et les services de type « back-office » comme les finances, la comptabilité, le recouvrement et l’assistance technique.

TP SE entend être une entreprise éthique avec des valeurs profondément ancrées et une responsabilité envers ses salariés, ses clients, ses fournisseurs, ses actionnaires et l'écosystème.

TP SE est consciente du rôle important que jouent les syndicats dans la représentation des intérêts des salariés et reconnaît UNI comme son partenaire mondial.

UNI Global Union est une fédération syndicale internationale dans le secteur des services de l'économie, qui compte des affiliés nationaux dans 150 pays.

UNI reconnaît qu’en ayant des activités commerciales prospères, TP SE offre de solides possibilités d'emploi, contribue à améliorer les normes internationales en matière d'emploi et a un impact économique positif sur les communautés locales.

UNI Global reconnaît TP SE comme son partenaire social dans l'industrie BPO, et mesure l'importance de développer de bonnes pratiques pour permettre la croissance des syndicats dans ce secteur.

En conséquence, les parties sont parvenues à un accord mondial qui permettra à TP SE d'atteindre ses objectifs commerciaux et financiers tout en contribuant à faire respecter les droits des salariés et des syndicats dans l'ensemble de TP SE.

2. Champ d'application

Le présent accord s'appliquera aux entreprises sur lesquelles TP SE exerce un contrôle direct en tant que propriétaire ou dans lesquelles elle détient une participation majoritaire. La société s'efforcera de travailler avec des entreprises partenaires qui mènent leurs activités de manière compatible avec les dispositions du présent accord.

UNI conclut le présent accord en son nom propre et au nom de ses affiliés dans le monde.

3. Principes fondamentaux

UNI soutiendra publiquement les entreprises qu'elle considère comme des pionnières en matière de normes d'emploi et collaborera avec TP SE pour améliorer constamment les normes d'emploi au sein de TP SE et dans le secteur des services aux entreprises en général.

Les parties reconnaissent le rôle important que joue TP SE dans la gestion des relations avec la clientèle et la prestation de services aux entreprises pour ses clients dans le monde entier. TP SE et UNI travailleront donc de concert pour veiller à ce que le présent accord soutienne ce rôle important, en fournissant un service constant aux clients de TP SE et en réduisant au minimum toute perturbation du déroulement normal des activités.

TP SE s'engage à être une entreprise citoyenne socialement responsable et poursuivra ses efforts pour guider et inspirer le secteur des services aux entreprises en appliquant son code d'éthique et sa Déclaration en matière de droits humains. La société respectera les droits établis par les conventions fondamentales du travail de l'OIT[1] et les appliquera conformément au présent accord dans tous les cas où la loi le permet. Cela inclut les droits de ses salariés à la liberté d'association et d'adhésion à des syndicats, ainsi que le droit des syndicats d'être reconnus à des fins de négociation

[1] Les Conventions fondamentales de l'OIT sont les suivantes:

- la Convention (n° 87) concernant la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948 ;
- la Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949;
- la Convention (n° 29) concernant le travail forcé, 1930;
- la Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957;
- la Convention (n° 138) concernant l'âge minimum, 1973;
- la Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999;
- la Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951;
- La Convention (n° 111) concernant la discrimination en matière d'emploi et de profession, 1958 ;
- La Convention (no 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981.

collective. La Société convient en outre qu'elle respectera les Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales de l'OCDE.

TP SE et UNI engageront un dialogue régulier et sérieux afin de favoriser l'établissement d'une relation de travail constructive et la réalisation de leur objectif commun. A cette fin, des réunions d'évaluation officielles auront lieu deux fois par an, auxquelles participeront des représentants de haut rang de toutes les parties pour discuter des progrès de l'accord comme indiqué à l'Annexe 2. Des réunions d'évaluation extraordinaires auront/pourront avoir lieu d'un commun accord lorsque cela s'avère nécessaire pour respecter les engagements du présent accord.

4. Loi sur le devoir de vigilance et devoir de diligence

UNI sera considérée comme partie prenante au plan imposé par la Loi relative au devoir de vigilance et les Lignes directrices de l'OCDE sur le devoir de diligence pour une conduite responsable des entreprises en ce qui concerne les droits humains des travailleurs. Cela implique qu'UNI devra être consultée pour la cartographie des risques, les mesures prises pour éviter les risques et l'établissement de voies de recours en cas de violation des droits.

5. Relations du travail

TP SE travaillera dans un esprit constructif avec des affiliés d'UNI reconnus pour établir des relations du travail positives dans un climat qui répond aux besoins à long terme de ses salariés et aux performances de l'entreprise, tout en respectant les droits des travailleurs résultant de la législation locale, de toute convention collective applicable et du présent accord.

De même, UNI et ses affiliés reconnus engageront un dialogue social constructif avec TP SE aux niveaux mondial et local. UNI encouragera ses affiliés à chercher à régler tout différend par des moyens pacifiques afin d'éviter toute perturbation du service à la clientèle ou tout dommage aux résultats commerciaux ou à la réputation de TP SE.

Les problèmes propres aux salariés seront traités et résolus conformément aux procédures locales de règlement des conflits. Il n'y a pas lieu de sortir du cadre de la procédure locale sauf si la question porte sur un droit ou une norme établi dans le présent accord, auquel cas la procédure de règlement des conflits prévue à la section 12 ci-après s'appliquera.

6. Normes en matière d'emploi

Les conditions d'emploi pour chaque pays dans lequel TP SE est active seront au moins aussi favorables que les normes minimales légales fixées dans chaque pays en matière d'heures de travail, de salaire, de santé et de sécurité, et de congés.

Le présent accord ne saurait en aucun cas porter atteinte aux lois nationales du travail, aux pratiques existantes en matière de relations de travail ou aux accords relatifs aux droits syndicaux ou aux dispositifs déjà librement établis par tout syndicat actif au sein du groupe TP SE.

7. Non-discrimination

Teleperformance ne pratique pas de discrimination dans ses relations de travail et en particulier recrute les femmes et les hommes en fonction de leurs compétences spécifiques et traite chaque personne avec dignité, de manière non discriminatoire. La société ne pratiquera aucune discrimination en raison de l'âge, de l'origine sociale, de la situation familiale, du genre, de l'orientation sexuelle, du handicap, des convictions politiques, syndicales ou religieuses, de l'appartenance ou de la non-appartenance, vraie ou supposée, à un groupe ethnique, une nation ou une race, conformément à la convention n° 111 de l'OIT.

8. Effets de la surveillance

Teleperformance accepte les principes suivants en matière de surveillance et de gestion algorithmique :

Teleperformance utilise la surveillance, notamment par le biais de caméras, et l'intelligence artificielle tant dans ses activités sur site que dans ses activités à distance. Cela est particulièrement nécessaire dans un cadre à distance pour apaiser les inquiétudes des clients, organiser le service, permettre les activités de motivation des salariés, et préserver la sécurité des données et des informations.

Dans les deux cas, les travailleurs seront informés de la manière dont ils sont surveillés et des critères sur lesquels leurs performances sont mesurées.

Toute surveillance sera proportionnée aux besoins de l'entreprise et respectera le droit à la vie privée du travailleur, conformément aux exigences légales et contractuelles.

Les décisions relatives aux mesures disciplinaires et à l'emploi seront prises par des responsables et ne seront pas automatisées.

Les questions ci-dessus doivent faire partie du dialogue social au niveau national.

9. Droits syndicaux

TP SE respecte le droit des salariés d'adhérer à un syndicat et d'être représentés par un ou des syndicats de leur choix. TP SE a convenu de collaborer avec UNI pour défendre ces droits, comme indiqué ci-dessous.

a) Liberté d'association

UNI et TP SE sont d'avis que les salariés doivent pouvoir choisir d'adhérer ou non à un syndicat, sans être menacés ou intimidés. Les responsables de TP SE ne s'opposeront pas aux efforts de leurs salariés visant à adhérer à un syndicat ou à en former un. TP SE ne pratiquera pas de discrimination ou de représailles à l'encontre des salariés en raison de leur participation à des activités syndicales. TP SE communiquera ces engagements aux salariés dans les établissements locaux.

Les parties s'engagent à collaborer avec leurs affiliés et leurs responsables nationaux pour permettre l'exercice de la liberté d'association dans un environnement non conflictuel, en évitant les malentendus et en réduisant au maximum les conflits. A la demande d'UNI, les deux parties s'efforceront de dispenser une formation commune

à leurs responsables, selon les besoins. A la demande de Teleperformance, les deux parties s'efforceront de mettre en place une formation commune pour les représentants des affiliés d'UNI, selon les besoins.

UNI et TP SE s'engagent à collaborer de manière éthique et, par conséquent, toutes préoccupations concernant la réputation ou le comportement éthique de parties locales spécifiques peuvent être soulevées pour être discutées à la réunion d'évaluation afin de prévenir tout conflit local.

b) Accès syndical

Sous réserve des dispositions de la section 14 (mise en œuvre), pour permettre aux salariés d'exercer véritablement leur droit à la liberté d'association, à la demande d'un affilié d'UNI, les responsables de TP SE accepteront des modalités d'accès spécifiques et raisonnables pour les syndicats locaux afin d'expliquer les avantages d'adhérer au syndicat et de le soutenir.

Dans tous les cas, les modalités d'accès doivent être conçues de telle façon que les représentants syndicaux aient suffisamment de temps et puissent expliquer librement les avantages de l'adhésion syndicale.

Les deux parties conviennent que les réunions avec les travailleurs auront lieu à une date et en un lieu convenus d'un commun accord et se dérouleront de manière à ne pas perturber les activités. Les réunions seront organisées avant ou après les heures de travail ou pendant les pauses, et non pendant les heures de travail. UNI convient que l'accès aux locaux d'un client de TP SE pour une telle réunion est subordonnée à l'obtention de l'autorisation préalable du client concerné et que le syndicat local doit demander à TP SE de solliciter l'autorisation dans de telles circonstances. Si le client ne donne pas son autorisation, les parties prendront d'autres dispositions. TP SE et le syndicat local adopteront un mécanisme pour informer les salariés des réunions d'accès approuvées.

Les réunions auront lieu hors présence des responsables de la société. TP SE adoptera un mécanisme pour informer les nouveaux salariés de la possibilité d'adhérer à un syndicat, par exemple en abordant la question de l'adhésion syndicale lors des réunions d'accueil ou des formations.

S'il n'est pas possible de parvenir à un accord sur les modalités d'accès, la question sera soumise à la réunion d'évaluation pour examen et approbation. Le présent accord ne vise pas à compromettre les modalités d'accès établies et mutuellement satisfaisantes.

Accès numérique

De nombreux salariés de Teleperformance travaillent désormais à distance. La société accepte d'envoyer au personnel travaillant à distance un communiqué indiquant sa politique de neutralité en matière d'adhésion syndicale, à la demande d'UNI et pas plus de 3 fois par an.

La direction locale et les représentants syndicaux nationaux négocieront les dispositions relatives à l'accès aux salariés travaillant à distance, lesquelles peuvent inclure des réunions en personne avec les travailleurs à distance. En principe, les représentants syndicaux et les travailleurs à distance pourront utiliser l'infrastructure numérique interne de la société (sous réserve des contraintes liées à la protection de la vie privée et à la sécurité des informations) pour communiquer et se réunir, sans

ingérence ni contrôle de la direction. La société ne refusera pas sans raison l'accès au site web du syndicat à partir des ordinateurs de l'entreprise.

c) Reconnaissance syndicale

La société reconnaîtra les syndicats représentatifs et légitimes qui satisfont aux exigences légales minimales de la loi applicable en matière de reconnaissance. Dans le cadre de ce processus, lorsque la preuve du soutien syndical est nécessaire, les parties locales doivent convenir d'un système équitable et rapide pour vérifier que le syndicat bénéficie d'un soutien.

S'il n'est pas possible de parvenir à un accord au niveau local, le conflit sera porté devant la réunion d'évaluation en vue de son règlement.

Une fois le syndicat officiellement reconnu, les parties locales s'entendront sur les conditions détaillées de la négociation collective et sur les principes de la coopération permanente.

10. Santé et sécurité

TP SE et UNI s'engagent à promouvoir la santé et la sécurité dans toutes les activités de la société.

TP SE accepte de soutenir le rôle et la fonction des représentants élus en matière de santé et de sécurité et de permettre la création de comités de santé et de sécurité des salariés à la demande de l'affilié local d'UNI. Un comité au moins sera constitué par site, région ou pays, en fonction de la taille de l'effectif, ou si la législation ou l'accord local l'exige. Les syndicats locaux ou nationaux et la direction locale s'efforceront de mettre en place un système garantissant une représentation appropriée au comité, y compris pour les travailleurs à distance.

Par souci de clarté et afin d'éviter toute ambiguïté, les membres du comité de santé et de sécurité seront toujours des salariés de TP SE.

La société et le syndicat local conviendront d'un plan de formation pour les représentants de la santé et de la sécurité afin qu'ils soient en mesure de s'acquitter efficacement de leurs tâches. Les coûts de la formation des représentants de la santé et de la sécurité seront assumés par TP SE.

Chaque comité de santé et de sécurité élu élaborera un plan dans lequel les risques seront recensés et des programmes et stratégies d'atténuation seront mis en place. Les évaluations prendront en compte les risques accrus pour les modérateurs de contenu, le harcèlement par les personnes qui appellent, les incidences de la surveillance sur la santé et la sécurité, et les risques pour les travailleurs à distance, entre autres questions.

Ces dispositions ne doivent pas entraver les exigences légales ou les dispositions qui ont été négociées avec les syndicats.

11. Déclarations et engagements d'UNI Global

UNI convient que les salariés doivent pouvoir choisir d'adhérer ou non à un syndicat, sans être menacés ou intimidés par une quelconque partie.

UNI Global s'engage:

- à ne communiquer à aucune partie, par quelque moyen que ce soit, ni à utiliser la presse, les médias sociaux et tout autre type de média pour diffuser des informations dénigrantes et/ou préjudiciables concernant TP SE et/ou ses filiales, ni à communiquer à une quelconque partie, par quelque moyen que ce soit, ni à publier (quel que soit le média ou le réseau social) de déclaration sur des questions syndicales et/ou d'emploi concernant la société, jusqu'à ce que TP SE ait été informée du problème de manière suffisamment précise pour pouvoir le vérifier et ait disposé d'un temps suffisant pour y répondre et, si nécessaire, le résoudre ; si UNI considère que les problèmes ne sont pas résolus, les parties se rencontreront pour trouver une solution. Dans tous les cas, UNI communiquera de manière équitable sur la base de faits vérifiés et proportionnellement au problème constaté.
- à ne pas intenter d'action en justice contre ou touchant TP SE et/ou ses filiales sans en informer préalablement TP SE de manière équitable, en laissant à TP SE un délai raisonnable pour résoudre le différend avant que de telles actions publiques ou juridiques ne soient engagées contre la société concernée.
- à retirer sans délai de son site web toutes informations négatives concernant TP SE.

UNI Global admet que les conditions d'emploi seront fixées conformément aux conditions et pratiques juridiques, sociales et économiques nationales et que TP SE opère dans un environnement hautement concurrentiel.

UNI Global convient que ses campagnes et actions doivent inclure des stratégies visant à garantir que TP SE reste compétitive sur son marché spécifique.

UNI Global respectera les mêmes engagements concernant tout litige survenant au niveau local ou national, et UNI Global encouragera vivement ses syndicats affiliés à respecter les mêmes engagements envers TP SE et ses filiales.

12. Règlement des conflits

En cas de conflit concernant l'interprétation ou l'application du présent accord, les procédures ci-après seront appliquées :

a) Plaintes de la part d'UNI

i. Une plainte émanant d'un syndicat reconnu doit d'abord être adressée à la direction locale.

ii. Si la plainte ne peut être résolue avec la direction locale, elle peut être transmise au responsable national par le syndicat approprié si celui-ci est reconnu, ou à UNI si la reconnaissance syndicale n'a pas encore été établie.

iii. Si la plainte n'est toujours pas résolue, elle sera transmise aux représentants agréés d'UNI qui pourront soulever la question auprès de la personne désignée par TP SE.

iv. En l'absence d'un syndicat reconnu, les salariés de TP SE peuvent déposer une plainte concernant les droits découlant du présent accord directement auprès d'UNI, qui peut la transmettre directement à la personne désignée par TP SE.

v. La personne désignée par TP SE abordera ces questions avec le membre responsable de la direction, qui veillera à ce que des mesures correctives soient prises le cas échéant.

vi. Les conflits qui ne peuvent être résolus de cette manière, ou qui sont directement liés aux dispositions du présent accord, doivent être soumis à la réunion d'évaluation en vue de leur discussion et de leur résolution.

Si les parties ne parviennent pas à régler un conflit concernant l'application du présent accord après l'examen de cette question à la réunion d'évaluation, par accord mutuel, la question peut être soumise à un médiateur neutre pour trouver une solution par voie de médiation.

Si le conflit en question n'a pas été résolu par médiation ou par d'autres voies, chaque partie peut demander un règlement définitif et contraignant par arbitrage conformément au règlement international d'arbitrage et de conciliation en matière de travail (International Labour Arbitration and Conciliation Rules) (« Règlement ILAC »)[2].

Par souci de clarté, la procédure de règlement des conflits susmentionnée ne s'applique pas aux conflits qui - directement ou indirectement - concernent, touchent ou impliquent une convention collective et/ou tout autre accord local. Ces conflits seront réglés conformément aux procédures de règlement des conflits énoncées dans les conventions collectives et/ou les accords locaux pertinents.

Il est convenu entre TP SE, UNI et ses affiliés d'établir un dialogue constructif afin de prendre en compte les droits, les intérêts et les aspirations des salariés et de prévenir les tensions ou les conflits qui peuvent survenir au quotidien.

Dans cet esprit, TP SE et UNI s'engagent, respectivement avec leurs filiales et leurs syndicats affiliés, à promouvoir le dialogue et les négociations en tant qu'élément central pour préserver de bonnes relations, et en tant que méthode pour résoudre les conflits à l'amiable. Cette démarche peut être soutenue par la médiation, l'arbitrage et d'autres formes de résolution extrajudiciaire des conflits.

b) Droit applicable et juridiction compétente

Les parties reconnaissent et conviennent que le présent accord sera interprété et régi conformément au droit suisse.

13. Communication – Confidentialité

Chaque partie respectera l'image et la réputation de l'autre partie.

Afin d'instaurer des relations sociales de qualité fondées sur la confiance, les Parties veilleront à ce que les informations et/ou documents échangés entre les Parties dans

[2] https://img1.wsimg.com/blobby/go/7b3bb7ce-48dc-42c3-8e58-e961b9604003/downloads/2021 July 2-International_Labour_Arbitration__.pdf?ver=1649148713026

le cadre du présent Accord mondial ne soient pas divulgués ou reproduits sous quelque forme ou support que ce soit, sans l'accord exprès et préalable de la Partie fournissant l'information. Nonobstant ce qui précède, l'obligation de confidentialité ne s'appliquera pas à la divulgation (a) d'informations confidentielles qui sont ou entrent dans le domaine public sans faute de la Partie réceptrice, ou (b) exigée par la loi, la réglementation, une procédure judiciaire ou une ordonnance d'un tribunal ou d'un organe gouvernemental compétent.

Les Parties reconnaissent et conviennent que les obligations énoncées dans ce paragraphe resteront en vigueur après l'expiration ou la résiliation du présent Accord mondial.

La communication sur l'existence du présent accord mondial doit être convenue mutuellement par les deux parties.

14. Mise en œuvre

UNI et TP SE s'engagent conjointement à diffuser l'accord, respectivement parmi les membres des syndicats et au sein de la structure de l'entreprise, et à souligner que cet accord doit être soutenu sur le principe et dans la pratique à tous les niveaux des deux organisations. Les parties reconnaissent que l'accord constitue une avancée très importante dans leur relation et chercheront à éliminer tout effet négatif résiduel de leurs divergences antérieures, en convenant et en appliquant un plan de communication.

Les dispositions de l'accord, qui vont au-delà des exigences législatives ou des accords existants au niveau local, feront l'objet d'un déploiement progressif afin que les parties puissent œuvrer ensemble au succès de l'accord. La phase initiale de déploiement est spécifiée à l'annexe 1. UNI et TP SE veilleront à ce que les syndicats et les filiales locales respectent le calendrier convenu dans ce plan de mise en œuvre.

15. Durée

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans à compter de la date de signature. Trois mois avant son expiration, les parties signataires se réuniront pour procéder à un examen complet de l'application de l'accord en vue de son éventuel renouvellement.

_____ Teleperformance SE Signé par : Date :	_____ UNI GLOBAL UNION Signé par : Date :

Annexe 1: plan de déploiement progressif

Les dispositions de l'accord, qui vont au-delà des exigences législatives ou des accords existants au niveau local, feront l'objet d'un déploiement progressif afin que les parties puissent œuvrer ensemble au succès de l'accord.

Dans l'immédiat, les dispositions prévues sous 9 (a) (b) et (c) qui vont au-delà des exigences légales devraient s'appliquer à la Pologne, à la Jamaïque, au Salvador, à la Colombie et à la Roumanie.

Concrètement, cela signifie que les dispositions concernant l'accès et la communication aux salariés ainsi que la formation des responsables doivent s'appliquer dans ces cinq pays. Les parties conviendront de la mise en œuvre spécifique dans les 60 jours suivant la signature.

Sur quatre de ces sites, il existe déjà des syndicats enregistrés, et le Groupe TP veillera à ce que les salariés soient clairement informés du respect de leur droit à adhérer librement et à être représentés par les syndicats de leur choix.

La phase ultérieure du déploiement sera convenue lors des réunions d’évaluation, en tenant compte des préférences et des priorités des syndicats et de la société. En principe, cinq pays seront ajoutés tous les neuf mois.

Annexe 2: Réunions d'évaluation

La composition, la portée et le processus des réunions d'évaluation seront les suivants:

- Pour permettre un dialogue constructif, la participation aux réunions d'évaluation sera limitée à un petit groupe de représentants de chacune des parties, qui sera généralement composé de :
    - Deux représentants d'UNI et/ou des affiliés d'UNI
    - Deux représentants de TP SE

- L'ordre du jour officiel peut varier d'une réunion à l'autre, mais les points permanents suivants y seront inclus :
    - Progrès généraux
    - Phase actuelle de déploiement – discussion sur les progrès réalisés dans chaque pays et sur toute question en découlant
    - Prochaine phase de déploiement – discussion et accord sur les pays visés et calendrier
    - Discussion sur toutes questions soumises à la réunion d'évaluation par des responsables et des syndicats locaux relatives à des plans d'action conjoints, à des préoccupations concernant le comportement des parties locales, à la reconnaissance et aux modalités d'accès
    - Conflits – discussion sur toutes questions soulevées au titre de la section 12

- Des co-secrétaires seront nommés – un pour TP SE et un pour UNI – avec les responsabilités suivantes :
    - Servir de points de contact entre les réunions
    - Convenir des dates des prochaines réunions
    - Convenir de l'ordre du jour avant chaque réunion
    - Prendre note des mesures découlant des réunions d'évaluation
    - Assurer la liaison pour tout conflit découlant de la section 12

- Des participants supplémentaires peuvent être invités à discuter de points spécifiques de l'ordre du jour, mais doivent être préalablement approuvés par les co-secrétaires.

- Il est prévu que les réunions d'évaluation se déroulent en présentiel.