

**UN LIEU OÙ IL
NE FAIT PAS BON
TRAVAILLER:
ARGUMENTAIRE
POUR LA CRÉATION
D'UN MEILLEUR
ENVIRONNEMENT
DE TRAVAIL CHEZ
TELEPERFORMANCE**

MARS 2022

UAI
global
union

TABLE DES MATIÈRES

- 3** Introduction
- 5** La « circonstance spécifique » déposée à l'OCDE concernant la santé et la sécurité et l'évitement syndical chez Teleperformance
- 7** Temps de travail non rémunéré chez Teleperformance
- 11** Défaillances en matière de santé et de sécurité chez Teleperformance
- 15** Surveillance excessive des travailleuses et travailleurs chez Teleperformance
- 17** Evitement syndical chez Teleperformance
- 19** Conclusion

INTRODUCTION

En 2021, Teleperformance (TP) a enregistré une croissance record, avec un chiffre d'affaires s'élevant à 7,1 milliards d'euros, soit une hausse de 24,1 pour cent par rapport à 2020, et ses bénéfices nets ont augmenté de 71,9 pour cent, pour atteindre 557 millions d'euros.¹

Mais si la réputation et les bénéfices de l'entreprise ont grimpé en flèche, le taux de rotation volontaire du personnel de TP a atteint plus de 75 pour cent.² Ce taux de rotation stupéfiant indique qu'il existe des problèmes importants dans la culture d'entreprise de Teleperformance qui l'empêcheront de créer ce que son administrateur principal indépendant, Patrick Thomas, a appelé « le meilleur environnement de travail possible pour nos employés, dont nous croyons fermement qu'ils constituent la pierre angulaire de la réussite de Teleperformance. »³

En tant que société d'externalisation des processus métiers (BPO) parmi les plus importantes et les plus prospères au monde, Teleperformance a la responsabilité d'établir des normes élevées pour le secteur. L'entreprise fait également peser des risques sur son succès à long terme et, en fin de compte, sur ses actionnaires si elle ne parvient pas à conserver son personnel qualifié - la pierre angulaire de sa réussite - en particulier dans l'environnement post-pandémique de pénurie extrême de main-d'œuvre qui sévit dans de nombreux secteurs.

Pendant les deux premières années de la pandémie, les 420.000 employé-e-s de l'entreprise, répartis dans 83 pays, ont servi sans relâche les clients, malgré la perturbation des habitudes quotidiennes et le transfert de près de la moitié des

effectifs des centres d'appels vers leur domicile. Les travailleuses et travailleurs de TP ont assuré une communication vitale avec les clients avant, pendant et après les confinements pour le compte d'entreprises privées parmi les plus puissantes au monde, dont Apple, Google, Amazon et Vodafone. Les travailleuses et travailleurs de Teleperformance ont également servi de lien entre des clients du secteur public aux États-Unis, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas et les citoyens de ces pays qui avaient besoin d'informations essentielles sur le Covid-19, les procédures de visas, l'interprétation et d'autres services vitaux.

Dans le présent rapport, UNI Global Union (UNI) document les pratiques inquiétantes liées au temps de travail non rémunéré, aux problèmes de santé et de sécurité, à la surveillance excessive et au manque de pleine liberté syndicale pendant la pandémie pour le personnel de Teleperformance. Ce sont pourtant ces mêmes employé-e-s dont le travail a alimenté la croissance et les bénéfices records de l'entreprise.

Nous estimons que lorsque TP se livre à des pratiques peu éthiques, malsaines ou dangereuses, l'entreprise nuit non seulement à ses propres employé-e-s, mais aussi aux travailleuses et travailleurs du secteur à l'échelle mondiale. Elle s'expose également, ainsi que les sociétés auxquelles elle offre ses services, à un risque pour sa réputation.

Une grande partie de la progression du secteur BPO étant liée à la croissance des clients, notamment des entreprises technologiques, les normes du travail dans ce secteur joueront un rôle impor-

1. « Teleperformance: Record Growth in 2021 » [Teleperformance: croissance record en 2021], *BusinessWire*, 17 février 2022, <https://www.businesswire.com/news/home/20220217005612/en/Teleperformance-Record-Growth-in-2021-Growth-in-Revenue-of-25.7-Like-for-like-and-in-Net-Profit-Of-71.9>.

2. Le taux de rotation a été calculé sur la base d'un nombre moyen d'employés pour l'année, et s'élève à 75,23252 %. Voir les effectifs totaux chez Teleperformance, *Universal Registration Document [Document d'enregistrement universel]*, 2021, 28 février 2022, p. 86, https://teleperformance.com/media/pwdpryyd/telep_deu_2021_uk_mel_mention.pdf.

3. Patrick Thomas, « Letter from the Lead Independent Director to Shareholders », [Lettre de l'Administrateur principal indépendant aux actionnaires] *MarketScreener*, 7 mars 2022, <https://www.marketscreener.com/quote/stock/TELEPERFORMANCE-SE-4709/news/Teleperformance-Letter-from-the-Lead-Independent-Director-to-Shareholders-39686220/>.

tant dans le monde du travail de demain. TP doit montrer la voie en établissant les normes de travail les plus élevées, pour l'avenir du secteur.

Un avenir dans lequel, selon les prévisionnistes et Olivier Rigaudy⁴, directeur général adjoint de TP, une grande partie des employé-e-s de Teleperformance travailleront à domicile, en fonction des souhaits de leurs clients et de la qualité de l'Internet et de l'électricité dans chacun de leurs pays. Dans cette optique, il est important pour TP d'aborder les questions soulevées dans ce rapport, qui concernent ses employé-e-s travaillant à domicile et dans ses centres d'appels.

Le présent rapport du secteur des services d'information, de communication et de technologie d'UNI Global Union (UNI ICTS) résume les résultats d'une enquête de l'OCDE de 2020-2021 et de nouvelles preuves de la culture d'entreprise problématique de TP fondées sur des entretiens menés avec des représentants des travailleurs de 12 syndicats dans 11 pays, qui ont eu lieu entre octobre 2021 et mars 2022.



PROBLÈMES SYSTÉMIQUES:

Albanie	Roumanie
Brésil	Espagne
Colombie	Royaume-Uni
El Salvador	États-Unis
Jamaïque	Portugal
Pays-Bas	Pologne
Philippines	

RAPPORT DES TRAVAILLEURS:

- ① Temps de travail non rémunéré
- ① Irrégularités en matière de santé et de sécurité
- ① Surveillance excessive
- ① D'évitement syndical

4. Entretien avec Olivier Rigaudy, *BFM Business*, 4 novembre 2021, https://www.bfmtv.com/economie/entreprises/olivier-rigaudy-directeur-general-de-teleperformance-teletravail-j-imagine-mal-que-l-on-reviennne-a-une-situation-identique-d-avant-la-crise-je-ne-crois-pas-que-ce-soit-possible-ni-souhaitable_VN-202111040112.html.

LA « CIRCONSTANCE SPÉCIFIQUE » DÉPOSÉE À L'OCDE CONCERNANT LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ ET L'ÉVITEMENT SYNDICAL CHEZ TELEPERFORMANCE

En avril 2020, UNI et quatre syndicats français ont déposé une « circonstance spécifique » (CS) auprès du Point de contact national (PCN) français pour les Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques à l'intention des entreprises multinationales. La CS attirait l'attention sur les conditions de travail dangereuses dans les centres d'appels de Teleperformance dans 10 pays et sur des cas d'antisindicalisme et de représailles à l'encontre de travailleuses et travailleurs qui se sont syndiqués pour obtenir de meilleures conditions.

La CS spécifiait que « ...ces infractions au droit à bénéficier d'un lieu de travail sûr sont liées, au moins en partie, à son incapacité [l'incapacité de Teleperformance] à se conformer au devoir de diligence en fonction des risques pour identifier, prévenir et at-

ténuer les incidences de ses activités sur les droits de l'homme. »⁵

En réponse à la CS d'avril 2020, le PCN français a mené une enquête approfondie et a conclu en juillet 2021 que l'entreprise avait déployé une politique de prévention, de gestion et de suivi de la pandémie dans toutes ses filiales correspondant globalement aux Principes directeurs de l'OCDE.

Cependant, malgré cette constatation concernant la sécurité et la santé, le PCN a inclus dans ses conclusions *six recommandations sur des questions connexes*, en attirant particulièrement l'attention sur les problèmes en Albanie, en Colombie, en Inde et aux Philippines. Les recommandations portaient notamment sur le renforcement des politiques de TP en matière de gestion des congés,

5. UNI Global Union, *OECD Complaint: Teleperformance Has Violated Workers' Right to a Safe Workplace During the Covid-19 Pandemic* [Plainte à l'OCDE : Teleperformance a enfreint les droits des travailleurs à bénéficier d'un lieu de travail sûr et salubre durant la pandémie de Covid-19], 17 avril 2020, <https://uniglobalunion.org/news/oecd-complaint-teleperformance-has-violated-workers-right-to-a-safe-workplace-during-the-covid-19-pandemic/>; et UNI Global Union, *Despite OECD Investigation, Teleperformance Continues to be Irresponsible Employer in France and Abroad* [Malgré l'enquête de l'OCDE, Teleperformance continue d'être un employeur irresponsable en France et à l'étranger], 9 décembre 2020, <https://uniglobalunion.org/news/despite-oecd-investigation-teleperformance-continues-to-be-irresponsible-employer-in-france-and-abroad/>.

des congés maladie et de prise en charge des frais induits par le travail à domicile afin de prendre en compte l'incidence du Covid et d'améliorer la représentation des travailleuses et travailleurs dans les comités de santé et de sécurité.

En ce qui concerne la liberté d'association, le PCN a demandé à Teleperformance de renforcer son devoir de vigilance et son engagement avec les parties prenantes représentant les travailleuses et travailleurs afin de garantir le respect du droit à la liberté d'association et à la négociation collective des travailleurs, comme le prévoient les Principes directeurs de l'OCDE.⁶

En ce qui concerne la question des représailles contre les travailleurs qui cherchent à s'organiser en syndicat, le PCN a suggéré que l'entreprise fasse preuve d'une vigilance particulière dans les cas où des représentants du personnel, des représentants syndicaux et des travailleurs syndiqués sont licenciés.⁷

Le PCN français s'est engagé à faire le suivi de ses recommandations dans douze mois, soit en juillet 2022.⁸

Malgré les recommandations explicites du PCN, le présent rapport constate que l'entreprise poursuit ses actions antisyndicales et anti-travailleurs.⁹

Nous résumons ci-dessous un modèle de comportement constant et documenté, en nous concentrant sur les agissements des deux premières années de la pandémie de Covid-19. Les agissements les plus préoccupants de TP entrent dans les quatre catégories suivantes:

- Temps de travail non rémunéré,
- Irrégularités en matière de santé et de sécurité,
- Surveillance excessive, et
- Non-respect de la liberté syndicale.

[Teleperformance doit] « exercer une vigilance particulièrement renforcée dans les cas de licenciements qui concerneraient des représentants du personnel, de représentants syndicaux et de travailleurs syndiqués . . . »]

Point de Contact National Français
à l'OCDE.

6. Point de contact national français, *Communiqué final du Point de contact national français, « Teleperformance en France et dans le monde »* 5 juillet 2021, p.1, <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Institutionnel/Niveau3/Pages/851b52ba-89f6-4722-b3ff-09684b58810f/files/b1fcb098-07eb-4400-948c-110e75108a40>.

7. Ibid., p. 14.

8. Ibid

9. Dans son Document d'enregistrement universel de 2021, Teleperformance a déclaré que l'entreprise avait mis en place des plans d'action mondiaux pour prendre en compte les recommandations et améliorer la représentation des salariés. TP a déclaré que des améliorations spécifiques ont été apportées en Inde, aux Philippines et en Albanie. UNI estime que les changements cités ne sont pas des améliorations pour les travailleurs. De plus, lorsque les travailleurs ou les représentants qu'ils ont choisis ne sont pas impliqués dans la réalisation des changements, il est difficile de voir ou d'évaluer les effets. Teleperformance, Document d'enregistrement universel, 2021, p. 99, https://teleperformance.com/media/pwdpryyd/telep_deu_2021_uk_mel_mention.pdf

TEMPS DE TRAVAIL NON RÉMUNÉRÉ CHEZ TELEPERFORMANCE



Le présent rapport fait état de temps de travail non rémunéré dans 7 des 11 pays étudiés, selon un échantillon aléatoire. Sur la base d'entretiens avec des travailleuses et travailleurs, UNI estime que Teleperformance n'a pas payé aux employé-e-s de ces pays l'équivalent de plus de 10 millions d'euros par an en temps de travail pour le temps passé à se connecter au système informatique de l'entreprise. UNI a également recensé d'autres formes de travail non rémunéré chez Teleperformance qui sont dif-

ficiles à quantifier à l'échelle d'un pays et ne sont pas incluses dans ce chiffre. Ces 10 millions d'euros représentent environ 2 pour cent des 557 millions d'euros de bénéfices de la société en 2021. Le président-directeur général de Teleperformance, Daniel Julien, pourrait aisément rembourser ce montant à ses employé-e-s en le prélevant sur une seule année de son salaire projeté de 19,5 millions d'euros pour 2021.

COLOMBIE	COP 198'059	(75% of 42'544) 31'908	COP 6'319'570'848	EUR	1'517'210
EL SALVADOR	\$372,80	(75% of 8'000) 6'000	\$ 2'236'800	EUR	2'057'990
PHILIPPINES	3950,04	(75% of 54'643) 40'982	161'880'539	EUR	2'823'940
POLOGNE	PL 1868.75	(75% of 1'100) 825	PL 1'541'718.75	EUR	2'823'940
PORTUGAL	176,84	(75% of 12'804) 9603	1'458'930	EUR	310'294
ROUMANIE	RON 910	(75% of 1'000) 750	RON 682,500	EUR	1'698'194
ESPAGNE	EUR: 536.25	(75% of 4'000) 3000	1'608'750	EUR	137'974
TOTAL				EUR	10'154'352

Dans la plupart des pays sondés, les employé-e-s ont indiqué que le temps passé à se connecter au système informatique de l'entreprise n'est pas rémunéré, même si ce processus est obligatoire et doit avoir lieu dans le même ordre au début de chaque période de travail. Le temps total nécessaire pour se connecter varie mais peut atteindre 15 à 20 minutes dans certains cas.

João, un employé de Teleperformance au **Portugal**, a décrit aux auteurs du présent rapport la complexité de la procédure habituelle au début de sa période de travail à domicile. Il a expliqué que la simple saisie des premières données de connexion prend au moins deux ou trois minutes. Les employé-e-s qui, comme lui, travaillent à domicile doivent se connecter à Microsoft Teams pour recevoir un « jeton ». João utilise ensuite ce jeton pour se connecter à un logiciel qui le relie de manière sécurisée au réseau de Teleperformance. Une fois que João est connecté en toute sécurité, il doit ouvrir une série de 11 applications de travail qui appartiennent à Teleperformance et au client. La seule différence dans ce processus entre un travailleur à distance et un travailleur sur site est le jeton reçu via Microsoft Teams pour accéder en toute sécurité au réseau de Teleperformance en dehors des locaux de l'entreprise.

João a indiqué que les opérations décrites prennent généralement 10 à 12 minutes, mais que les logiciels supplémentaires et les fichiers d'accompagnement varient d'un client à l'autre. Toutefois, a-t-il ajouté, « le temps absolument minimal est toujours de 8 à 12 minutes. »

Pour le calcul du travail non rémunéré dans le tableau ci-dessus, UNI a calculé de manière prudente que le temps passé par jour à se connecter au système informatique de Teleperformance était de 10 minutes. Sur la base des chiffres globaux de la main-d'œuvre, nous avons estimé que 25 pour cent du personnel de TP est composé de cadres ou de personnel administratif et nous les avons retirés des calculs car ils ont probablement un processus de connexion distinct, contrairement à celui du travailleur moyen.

Un travailleur aux Pays-Bas a intenté une action en justice contre Teleperformance sur la question des heures de connexion non payées. Le tribunal néerlandais lui a donné raison fin 2021, ce qui lui a permis de réclamer des heures de connexion non payées pour les cinq années précédentes. L'entreprise a fait appel de cette décision qui fera jurisprudence.¹⁰

Dans chaque pays étudié dans le présent rapport, UNI a observé au moins un des cas suivants de temps de travail non rémunéré:



Des appels qui se poursuivent au-delà de la fin de la période de travail



Des employé-e-s qui travaillent pendant les pauses



Des pannes d'Internet ou d'électricité au domicile des travailleurs



Le non-paiement des primes promises ou obtenues, et



Des pauses toilettes non rémunérées

Tous ces problèmes ont un coût pour les travailleuses et travailleurs mais sont plus difficiles à quantifier de manière systématique car ils varient d'un pays à l'autre. Pour le présent rapport, nous avons choisi de calculer uniquement le temps de travail non rémunéré pendant la période de connexion.

L'incidence des salaires impayés pour les travailleuses et travailleurs est clairement visible dans les témoignages recueillis, qui sont chacun unique. Tout au long du présent rapport, nous avons utilisé des pseudonymes pour protéger l'anonymat des employé-e-s.

¹⁰. Dans son document d'enregistrement universel 2021, p.290, Teleperformance écrit : Les provisions pour risques au 31 décembre 2021 comprennent des risques liés au personnel pour un montant de 18,7 millions d'euros, concernant principalement des procès avec d'anciens salariés, notamment en Argentine, au Brésil, aux Pays-Bas et en France. Rien n'est précisé sur la nature de ces procès, ni si certaines des provisions sont liées à la question des connexions non rémunérées aux Pays-Bas.

Maria travaille dans le département Colpatría de la campagne Scotiabank en **Colombie** dans le cadre d'un contrat temporaire. En août 2021, elle s'est connectée au système TP et a travaillé un total de 105 heures. Sa rémunération pour cette période ne correspondant qu'à 96 heures, elle a demandé à son supérieur de lui expliquer cette différence. Celui-ci lui a répondu qu'il s'agissait de problèmes liés à la connexion Internet de l'entreprise.

Maria a utilisé les procédures approuvées par Teleperformance pour déposer une plainte concernant l'inexactitude de ses salaires, mais les représentants de la société ont refusé de la rencontrer sans l'autorisation de son responsable, autorisation qu'elle n'a pas pu obtenir. En mars 2022, Maria n'a toujours pas reçu d'explication concernant la différence de salaire ni le paiement de l'intégralité de son salaire.

Au **Portugal**, Manuel a expliqué aux chargés de recherche d'UNI que lui et ses collègues doivent effectuer l'ensemble du processus de connexion avant de commencer leur travail. S'ils ne le font pas, ils perdront leurs primes mensuelles de ponctualité, qui représentent une part importante de leur salaire. Manuel a ajouté:

Nous devons nous connecter 15 à 20 minutes avant notre période de travail pour pouvoir commencer à travailler "à l'heure". Ce temps supplémentaire n'est pas payé. . . . Nous ne sommes pas non plus payés pour travailler après la fin de notre service. Teleperformance ne paie pas le temps que nous passons à répondre à un appel lorsque notre service est terminé. . . . Bien sûr, c'est difficile pour nous. Nous sommes payés misérablement, et ils ne paient même pas ce temps supplémentaire. Malheureusement, notre salaire a diminué, et ils disent simplement que cela restera ainsi. Nous avons plus de travail chaque jour, mais rien ne change au niveau du soutien que nous apporte l'entreprise.

Au-delà du problème omniprésent du temps de connexion non rémunéré, les chargés de recherche d'UNI ont recensé une série de problèmes liés au temps de travail non rémunéré. En voici quelques exemples.

Krysta, ancienne employée de Teleperformance en Pologne, n'a pas été rémunérée correctement pour avoir assumé deux postes à la fois, celui de superviseuse et celui de chef de projet, pendant deux ans. Elle s'est plainte à ses responsables de ce sous-paiement et a été licenciée par l'entreprise. Elle a intenté un procès contre Teleperformance en 2021, qui est toujours en cours.

En **Colombie**, la troisième plus grande structure de Teleperformance dans le monde, les travailleuses et travailleurs ont signalé ne pas souvent être en mesure de prendre deux pauses normales de 10 minutes parce que les volumes d'appels sont trop élevés. Pour des raisons de cohérence entre tous les pays, nous n'avons pas inclus les temps de pause dans les calculs du temps de travail non rémunéré, et nous nous sommes concentrés uniquement sur le temps de connexion.

FACTURER LES ROUTEURS INTERNET AUX TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS

Lorsque les employé-e-s sont passés au travail à distance aux Philippines au deuxième trimestre 2020, Teleperformance a fourni à certains d'entre eux un kit de modem wifi pour faciliter le nouveau système de travail à domicile, mais cet accès était facturé à un prix élevé qui a profondément entamé leur salaire. L'entreprise a facturé 1500 PHP (26 €) un dispositif Internet prépayé vendu au public à 999 PHP (17 €). Le coût de cette technologie indispensable, fournie gratuitement dans les centres d'appels, équivaut à environ deux jours de salaire pour les travailleuses et travailleurs philippins. Pour des raisons de cohérence entre tous les pays, cette question n'a pas été incluse dans les calculs.

Aux **États-Unis** - la quatrième plus grande structure de TP dans le monde - un total de 1,992 million de dollars en infractions relatives aux salaires et aux heures de travail chez Teleperformance et ses filiales américaines a été enregistré dans la [base de données du ministère américain en matière d'application du droit du travail](#).

Ce montant substantiel n'englobe pas toutes les anomalies relatives aux salaires et aux heures de travail chez Teleperformance USA, mais uniquement celles pour lesquelles des actions du ministère du Travail ont été engagées. La somme n'inclut pas les règlements de procès qui ne relèvent pas de la compétence du ministère du Travail.

Malgré la taille de la main-d'œuvre américaine de TP, UNI ne disposait pas de données suffisantes pour inclure les États-Unis dans ses calculs du temps de travail non rémunéré.

Comme indiqué plus haut, le salaire projeté du PDG de Teleperformance, Daniel Julien, pour 2021 est de 19,5 millions d'euros. Il est généreusement rémunéré pour être à la tête d'une entreprise où le temps de travail non rémunéré des travailleuses et travailleurs ordinaires est très répandu. Une telle situation contraste fortement avec les travailleuses et travailleurs de TP qui peinent souvent à nourrir une famille, la loger et subvenir à ses besoins.

DÉFAILLANCES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ CHEZ TELEPERFORMANCE



L'une des raisons pour lesquelles UNI Global Union a déposé une circonstance spécifique en avril 2020 contre Teleperformance était l'inquiétude suscitée par les graves problèmes de santé et de sécurité signalés par les travailleurs et leurs représentants à la suite de la pandémie de Covid-19. Comme indiqué précédemment, en juillet 2021, le PCN français a recommandé que Teleperformance établisse un dialogue avec ses parties prenantes, dont les organisations syndicales, dans le cadre d'un processus de diligence raisonnable.

En septembre 2021, un article du *Washington Post* a mis en lumière les dangers du virus dans les centres d'appels, montrant pourquoi le dialogue avec toutes les parties prenantes est si crucial. Les journalistes du Post ont évoqué le cas d'un travailleur de Teleperformance aux Philippines qui est mort du Covid-19 en août 2020, une semaine avant l'introduction de la politique de travail à distance sur son lieu de travail.¹¹

Depuis lors, les entretiens d'UNI avec des travailleuses et travailleurs aux Philippines et dans de nombreux autres pays ont révélé que les préoccupations en matière de santé et de sécurité vont au-delà du Covid-19 et que nombre d'entre elles restent largement négligées.

11. Regine Cabato et Nick Aspinwall, « Your Call Was Important to Glen Palaje. It May Have Cost Him His Life » [Votre appel était important pour Glen Palaje. Il a pu lui coûter la vie]. *The Washington Post*, 9 septembre 2021, https://www.washingtonpost.com/world/asia_pacific/covid-call-centers-philippines/2021/09/09/2afca61c-0a46-11ec-a7c8-61bb7b3bf628_story.html.

TRAVAIL SUR SITE NON SÉCURISÉ PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Les piètres conditions dans lesquelles les employé-e-s de TP aux **Philippines** ont travaillé pendant la pandémie ont été largement relayées par des militants et des journalistes tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays.¹² Alors que des mesures de confinement liées au Covid-19 étaient en vigueur, l'entreprise a demandé à certains employé-e-s de continuer à travailler sur place, et dans certains cas, de dormir dans les centres d'appels. TP a fait pression sur les employé-e-s pour qu'elles/ils continuent à venir travailler en appliquant la politique « pas de travail, pas de salaire ».

Les travailleuses et travailleurs se sont trouvés isolés ensemble dans des conditions précaires, non seulement dans les locaux de Teleperformance aux Philippines, mais aussi en **Jamaïque**. Les travailleuses et travailleurs jamaïcains ont été logés dans des hôtels soumis à un contrôle strict les nuits du samedi et du dimanche pendant le confinement. La société a fourni aux employé-e-s des chambres d'hôtel standard que jusqu'à quatre employés se partageaient, ce qui rendait impossible toute distanciation sociale et posait des problèmes de santé et de sécurité pour ces travailleuses et travailleurs en raison de la pandémie en cours.

PAUSES OBLIGATOIRES REFUSÉES

Dans plusieurs pays, les travailleuses et travailleurs de TP ont signalé des difficultés à prendre leurs pauses obligatoires - une certaine forme de temps de travail non rémunéré et un risque pour la santé. Par exemple, au cours des entretiens menés dans le cadre du présent rapport, des travailleuses et travailleurs de TP en Jamaïque ont donné des détails spécifiques sur les problèmes de santé auxquels

elles/ils ont été confrontés en raison de la culture du travail sans interruption, notamment les périodes dites de « mobilisation générale », pendant lesquelles les employé-e-s ne peuvent pas prendre de pause aux heures normales. Les travailleuses et travailleurs jamaïcains affirment que le fait de ne pas pouvoir prendre de pauses toilettes a contribué à des problèmes de santé, notamment des infections de la vessie et des voies urinaires.

Angela, ancienne employée jamaïcaine de Teleperformance, a raconté une histoire poignante concernant le fait qu'elle était obligée de travailler sans faire de pause :

J'ai fait des journées de 10 heures où je n'ai même pas eu une pause de 15 minutes. On vous dit "oh, nous sommes en sous-effectif en ce moment". Mais vous êtes en sous-effectif parce que vous sous-payez. . . Ils vous surchargent de travail. Ils vous maltraitent mentalement. Parce que quand vous me dites, à moi, une adulte de 36 ans, que je ne peux pas me lever pour aller faire pipi, ce n'est pas drôle... . . Beaucoup de gens se plaignent d'infections urinaires. . . . Avoir une infection urinaire et aller chez le médecin vous coûte tout votre salaire.

Autre exemple, des travailleuses et travailleurs du **Salvador** ont indiqué que l'entreprise refusait de leur accorder les pauses indispensables dans les centres d'appels et – au moyen d'un logiciel de surveillance invasif - même lorsqu'ils travaillaient à leur domicile.

12. Cf Olivia Solon et April Glaser, « Amazon Ring call center workers in Philippines 'scared' to go to work during pandemic » [Les employés du centre d'appels Amazon Ring aux Philippines "terrifiés" d'aller travailler pendant la pandémie], *NBC News*, 15 octobre 2020, <https://www.nbcnews.com/tech/security/we-don-t-have-choice-amazon-ring-call-center-workers-n1243439>; Michael Atkin et Laura Kewley, « Call centre staff in the Philippines have been sleeping at work during coronavirus lockdowns to help Australian customers » [Le personnel des centres d'appels des Philippines a dormi au travail pendant les périodes de confinement dues au coronavirus pour venir en aide aux clients australiens], *ABC News* [Australia], 27 avril 2020, <https://www.abc.net.au/news/2020-04-28/call-centre-workers-in-philippines-sleeping-in-offices/12154842>; Francine Aizicovici, « Coronavirus : l'entreprise Teleperformance accusée de mauvaises conditions de travail » *Le Monde*, 20 avril 2020, https://www.lemonde.fr/emploi/article/2020/04/20/coronavirus-teleperformance-accusee-de-mauvaises-conditions-de-travail_6037182_1698637.html; et Dave Lee, « Amazon contractors enduring 'subhuman' conditions in Philippines » [Les sous-traitants d'Amazon victimes de conditions "inhumaines" aux Philippines], *The Financial Times*, 1er avril 2020, <https://www.ft.com/content/8b7bc787-4f33-4909-85f0-8df36d165b69>.

DOULEURS DUES À UN MANQUE D'ERGONOMIE

Avec le passage au travail à distance, les employé-e-s de TP du monde entier ont raconté comment elles/ils ont été victimes de problèmes d'ergonomie. La plupart des travailleuses et travailleurs n'ont pas les moyens d'acheter du mobilier de bureau adapté à leur domicile. UNI a récolté des exemples d'employé-e-s de TP utilisant des tables de cuisine, des meubles de jardin en plastique et, dans un cas, une valise comme mobilier de bureau. Des plaintes de travailleuses et travailleurs ont été enregistrées dans plusieurs pays, notamment en Colombie, au Brésil et aux Pays-Bas. Étant donné que l'entreprise prévoit de garder un grand nombre de sa main d'œuvre à domicile, ce risque de santé et de sécurité est important.

Dans certains pays, des lois du travail spécifiques réglementent l'ergonomie du travail à distance, mais les Principes directeurs de l'OIT pour la sécurité au travail stipulent également que l'entreprise a la responsabilité de protéger « la sécurité et la santé de l'ensemble des membres de l'organisation en prévenant les lésions, la dégradation de la santé, les maladies et les incidents. »¹³ Ces principes s'appliquent indépendamment du lieu.



Un travailleur brésilien de TP utilise une valise comme bureau.

LES REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ SONT TENUS À L'ÉCART

En **Pologne**, la législation du travail confère aux syndicats le droit d'organiser des élections pour désigner des inspecteurs de la santé et de la sécurité (connues sous le nom de Społeczny Inspektor Pracy ou SIP). Un employeur ne peut pas empêcher ces élections et doit fournir au syndicat une liste de tous les employé-e-s pour faciliter la communication entre le syndicat et les travailleurs. En 2021, Teleperformance n'a pas coopéré au processus d'élection du syndicat NSZZ Solidarność, et a ainsi entravé les efforts visant à préserver la santé et la sécurité des travailleurs. Selon un représentant syndical, l'entreprise est tenue de laisser le syndi-

¹³. Organisation internationale du Travail, *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*, p. 8. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112581.pdf

cat mener l'élection. En intervenant dans le processus d'élection, l'entreprise a entravé la capacité de son personnel à élire des représentants et a bloqué un élément essentiel du droit des travailleurs à la liberté syndicale.

Le PCN français a constaté qu'il n'y avait pas de représentants des travailleurs dans les comités de santé et de sécurité chez Teleperformance en **Inde** et aux **Philippines**. En **Grèce** et au **Portugal**, le PCN a constaté l'absence de membres élus par les salarié-e-s au sein des comités de santé et de sécurité.¹⁴ La préservation de la santé et de la sécurité est toujours mieux assurée par des représentants élus par les travailleurs eux-mêmes. Le PCN français a recommandé à Teleperformance de « renforcer la représentativité des salariés au sein des comités hygiène et sécurité en Inde et aux Philippines » et « de progresser vers l'élection de membres de ces comités par les travailleurs ».¹⁵ Suite aux recommandations du PCN français, Teleperformance a déclaré dans le document d'enregistrement universel 2021 qu'elle avait modifié la structure de son comité de santé et de sécurité et qu'il y avait désormais un représentant du personnel pour les 21 sites des Philippines.¹⁶ Dans le même document, la société a déclaré avoir 54.643 employé-e-s aux Philippines.¹⁷

Comme le montrent clairement les exemples ci-dessus, après le rapport du PCN français de juillet 2021, les travailleuses et travailleurs de Teleperformance dans plusieurs pays ont continué à signaler des problèmes concernant les protocoles de santé et de sécurité. Malgré les recommandations du PCN français visant à améliorer le dialogue avec les parties prenantes sur ces questions, les travailleuses et travailleurs font toujours face à un manque de pauses indispensables pour l'hygiène personnelle, à une mauvaise ergonomie du mobilier et des équipements et peinent à élire des représentants des travailleurs aux comités de sécurité et de santé.

14. Point de contact national français, *Communiqué final du Point de contact national français*, "Teleperformance en France et dans le monde" » 5 juillet 2021, p.10 <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Institutionnel/Niveau3/Pages/851b52ba-89f6-4722-b3ff-09684b58810f/files/b1fcb098-07eb-4400-948c-110e75108a40>

15. Ibid.

16. Teleperformance, *Document d'enregistrement universel*, 2021, p. 99, https://teleperformance.com/media/pwdprydyd/telep_deu_2021_uk_me1_mention.pdf.

17. Ibid, p.34.

SURVEILLANCE EXCESSIVE DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS CHEZ TELEPERFORMANCE



Teleperformance et tous ses clients exigent, à juste titre, que toutes les données de leur clientèle soient protégées et sécurisées. Étant donné que le travail s'est déplacé des lieux de travail sécurisés vers les domiciles des employé-e-s pendant la pandémie, l'entreprise a dû faire face à de nouveaux défis en matière de sécurité.

L'entreprise pouvait exercer moins de contrôle et de surveillance dans les espaces domestiques que dans un lieu de travail traditionnel. Par exemple, dans les centres d'appels - selon les normes de sécurité du secteur - les téléphones portables, les stylos et le papier ne sont pas autorisés dans les zones de travail parce qu'ils pourraient être utilisés pour enregistrer des données sensibles.

En raison de l'augmentation considérable du travail à distance engendrée par la pandémie de Covid-19, l'entreprise a dû introduire de nouvelles techniques et technologies de surveillance, une nécessité que les employé-e-s ont comprise et acceptée. Des caméras ont été introduites dans de nombreux pays, lesquelles contrôlent l'environnement de travail à domicile pour détecter les objets présents dans la zone de travail qui pourraient enregistrer

illégitimement les données des clients. Toutefois, UNI a constaté que Teleperformance avait étendu la surveillance pour protéger les données des clients bien au-delà du raisonnable, donnant lieu à une situation dans laquelle la surveillance des employé-e-s dans de nombreuses régions est disproportionnée et invasive.

Les nouvelles techniques de surveillance ont rarement été négociées avec les représentants syndicaux et les employés eux-mêmes ont rarement été consultés.

Les nouvelles technologies de surveillance n'ont été négociées avec les représentants syndicaux élus ou mises en place par le biais d'une consultation avec les employé-e-s que dans quelques cas. En Colombie, Teleperformance a imposé aux salarié-e-s effectuant du travail à distance de signer un nouveau contrat de 56 pages pour tous les comptes, qui permet à l'entreprise de:

- Utiliser des informations des travailleuses et travailleurs et de leur famille, y compris des données, photos et vidéos de mineurs pour les diffuser en interne à titre informatif par le biais de bulletins et de l'intranet.
- Recourir à des tests au détecteur de mensonges.
- Donner des coordonnées à des tiers souhaitant contacter directement les travailleuses et travailleurs pour des motifs commerciaux.
- Réaliser des enregistrements vidéo et audio des travailleuses et travailleurs à leur domicile pour des raisons non liées à la sécurité.
- Traiter des données à caractère personnel sur des appareils appartenant aux employé-e-s qui sont également utilisés à des fins professionnelles.

Aux **Pays-Bas**, un logiciel de surveillance poussée a été installé sur les ordinateurs portables personnels d'employé-e-s de TP lorsque ces derniers travaillaient à distance. Les employé-e-s n'étaient pas informés des fonctions de surveillance intégrées au logiciel ni du fait que leurs informations personnelles stockées sur leurs appareils pouvaient être compromises.

En **Espagne**, Teleperformance a demandé à ses employé-e-s de signer de nouveaux contrats de travail personnels pour le travail à domicile. Les syndicats espagnols estiment que ces contrats sont incompatibles avec la réglementation du pays en matière de protection de la vie privée. L'entreprise exige que les travailleuses et travailleurs autorisent des inspections de leur domicile par des responsables de TP, et un grand nombre d'entre elles/eux craignent des représailles en cas de refus. Jusqu'ici TP a rejeté toute négociation sur le contenu ou la mise en œuvre des nouveaux accords. Les fédérations syndicales espagnoles CCOO et UGT ont engagé une action en justice contre l'entreprise, en invoquant le fait que TP a demandé aux travailleuses et travailleurs de communiquer leur numéro de téléphone portable personnel et d'être disponibles en cas d'urgence en dehors des heures de travail prévues.

Au début de la pandémie, Teleperformance en **Grèce** a introduit des clauses similaires à celles de l'Espagne dans ses accords de travail à domicile, ce qui permet à l'entreprise de se rendre au domicile des employé-e-s.

Les exemples ci-dessus constituent des intrusions flagrantes (et des intrusions potentielles) dans la vie privée des employé-e-s et des atteintes à ce qui est désormais connu comme le « droit à la déconnexion ».

Malheureusement, rien ne laisse présager que la surveillance extrême disparaîtra lorsque l'urgence sanitaire s'estompera sans des efforts énergiques de la part des travailleurs, de leurs représentants syndicaux, des alliés publics et privés, des clients et des investisseurs de Teleperformance. Tous les indicateurs pointent vers le fait que l'entreprise conservera un pourcentage important de sa main-d'œuvre à la maison - et sous surveillance - dans un avenir proche.

UNI a constaté des intrusions flagrantes (et des intrusions potentielles) dans la vie privée des employé-e-s et des atteintes à ce qui est désormais connu comme le « droit à la déconnexion »

EVITEMENT SYNDICAL CHEZ TELEPERFORMANCE



La plupart des problèmes décrits dans le présent rapport auraient pu être évités si les travailleuses et travailleurs avaient pu se syndiquer librement et négocier collectivement leurs conditions de travail. Teleperformance prétend se conformer aux droits nationaux et internationaux du travail, affirme qu'un dialogue social a lieu entre les travailleurs et la direction à différents niveaux de l'organisation, et que tous les employé-e-s ont le droit de négocier collectivement et peuvent s'associer librement sans « interférence, représailles ou discrimination. »¹⁸

Dans la grande majorité des pays dans lesquels Teleperformance est présente, les travailleurs ne sont pas représentés par des syndicats.

Toutefois, malgré de vigoureux efforts de syndicalisation sur de nombreux sites, les travailleuses et travailleurs ne sont pas représentés par des syndicats dans la grande majorité des quelque 80 pays dans lesquels TP est implantée. Dans les pays où

les travailleuses et travailleurs s'organisent en syndicat, UNI a constaté une tendance aux représailles, à l'évitement des contacts bilatéraux dans la mesure du possible, au refus du dialogue et aux tentatives délibérées de contrer les efforts de syndicalisation. Teleperformance adopte généralement une attitude agressive et oppositionnelle à l'égard de la syndicalisation, plutôt que de faire preuve de neutralité.

La circonstance spécifique déposée par UNI auprès du PCN français a documenté des cas de représailles de la part de l'entreprise à l'encontre de travailleuses et travailleurs qui s'étaient syndiqués pendant la pandémie. Dans un cas recensé en **Colombie**, la direction a licencié des salarié-e-s qui avaient organisé un débrayage collectif pour protester contre des conditions dangereuses, notamment une distance sociale inadéquate, le manque d'équipement de protection individuelle et le partage de l'équipement - autant de problèmes qui augmentaient la probabilité d'infection par le Covid-19. À une autre occasion, toujours en **Colombie**, des travailleurs ont créé un syndicat en réaction à

¹⁸. Teleperformance, *Human Rights Statement* [Déclaration concernant les droits humains] <https://teleperformance.com/en-us/codes-and-policies/human-rights-statement/>.

des problèmes de santé et de sécurité liés à la pandémie, et l'entreprise a répliqué en ne renouvelant pas les contrats des dirigeants syndicaux. En **Albanie**, le président du syndicat Solidariteti a été licencié par Teleperformance peu après le début de la pandémie. Selon le PCN français, ces actions commises par l'entreprise sont « contraires à la liberté d'association des travailleurs telle que recommandée par les Principes directeurs de l'OCDE s'apparentant ainsi à des pratiques antisyndicales ». Le PCN a demandé à Teleperformance de « s'assurer dans les meilleurs délais que ses filiales albanaise et colombienne respectent le droit des travailleurs de constituer des syndicats et des organisations représentatives de leur choix ou de s'y affilier. »¹⁹

Bien que les syndicats soient bien établis en Colombie et en Albanie, Teleperformance a continué à entraver l'engagement réel et les efforts de syndicalisation des employé-e-s et de leurs syndicats.

En août 2021, lorsque le syndicat Utraclaro de **Colombie** a demandé à entamer des négociations avec Teleperformance, la société a répondu par toute une série de mesures de mauvaise foi, notamment:

- Déduire des cotisations excessives du salaire des membres du syndicat dans le but manifeste de s'immiscer dans la relation entre les travailleurs et leur syndicat.
- Ne pas reverser les cotisations syndicales au syndicat.
- Déposer des plaintes futiles en justice contre les procédures internes du syndicat Utraclaro, notamment une plainte pour la façon dont le syndicat a tenu des réunions internes pour ratifier les revendications contractuelles. Les actions en justice de TP visent à effrayer les travailleurs pour qu'ils renoncent à adhérer au syndicat car, si elles sont couronnées de succès, elles lèveraient un obstacle juridique à leur licenciement.

- Refuser de reconnaître un représentant des travailleurs dûment désigné au comité de négociation.
- Refuser de participer à un arbitrage avec le syndicat au Ministère du travail.

En **Pologne**, Teleperformance a refusé de nouer le dialogue avec le syndicat Solidarność après que les représentants ont soulevé des problèmes concernant l'absence de fonds social et d'élections pour les représentants de la santé et de la sécurité, qui constituent deux obligations légales. Ce n'est que récemment que l'entreprise a accepté de rencontrer les représentants syndicaux sur ces questions, après avoir été menacée de poursuites judiciaires.

Avec la progression du travail à domicile dans de nombreux pays du monde, la syndicalisation des travailleuses et travailleurs pour tenter de remédier aux problèmes exposés dans le présent document est désormais presque totalement impossible, car les employé-e-s travaillent chez eux. Les travailleuses et travailleurs n'ont aucun moyen de savoir qui sont leurs collègues ou comment les contacter et communiquer facilement avec eux. Cette situation présente des risques pour la capacité des employé-e-s à exercer leurs droits à la liberté syndicale, et justifie donc que l'entreprise prenne des mesures pour atténuer préventivement ces risques.

Dans son document d'enregistrement universel 2021, Teleperformance a déclaré que l'entreprise avait engagé le cabinet d'audit social Verego pour interroger 5.000 employé-e-s et cadres sur l'application de la liberté d'association. L'entreprise a déclaré que : « Aucun des employés interrogés n'a signalé une quelconque entrave à sa liberté d'association ou à sa liberté d'adhérer à un syndicat. »²⁰

Les enquêtes réalisées auprès des employé-e-s constituent une mesure problématique pour la liberté d'association car les syndicats nationaux ne sont pas interrogés et les exemples de violations des droits ne sont pas documentés. Les syndicats

19. Point de contact national français, *Communiqué final du Point de contact national français*, "Teleperformance en France et dans le monde" 5 juillet 2021, p.14. <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Institutionnel/Niveau3/Pages/851b52ba-89f6-4722-b3ff-09684b58810f/files/b1fcb098-07eb-4400-948c-110e75108a40>.

20. Teleperformance, *Document d'enregistrement universel 2021*, p.128, https://teleperformance.com/media/pwdpryyd/telep_deu_2021_uk_mel_mention.pdf.

nationaux doivent être contactés pour vérifier si les travailleuses et travailleurs ont tenté d'exercer leur droit à la liberté syndicale dans l'entreprise, et pour établir ce qui s'est passé lorsqu'ils l'ont fait. Verego n'a contacté ni les représentants syndicaux nationaux ni UNI Global Union pour demander si des salarié-e-s de Teleperformance avaient essayé de former un syndicat. Il n'y a pas non plus de preuve claire que Verego ait pris en compte les conclusions du PCN français publiées en juillet 2021, concernant la Colombie et l'Albanie.

Au vu des éléments documentant les risques pour ces droits émanant du PCN et même de la reconnaissance de ces risques dans le plan de vigilance de TP, les résultats de l'enquête selon lesquels aucun travailleur n'a signalé d'obstacles devraient tirer la sonnette d'alarme quant à l'adéquation de cet outil pour détecter et traiter ces problèmes de droits humains. Cette approche est comparable à celle de l'entreprise qui utilise le service payant d'évaluation comparative Great Place to Work® pour démontrer l'absence de problèmes, plutôt que de reconnaître les risques et les difficultés et de coopérer avec les parties prenantes pour y remédier. Une évaluation de Great Place to Work® par les analystes en gouvernance d'entreprise de PIRC, entre autres indicateurs de participation des employé-e-s, souligne qu'il ne faut pas considérer qu'il s'agit d'une méthode objective ou rigoureuse d'évaluation des pratiques de l'entreprise à l'égard de la main-d'œuvre.²¹

Malgré la recommandation du PCN français selon laquelle TP doit « garantir le respect du droit à la liberté d'association et à la négociation collective des travailleurs, comme le prévoient les Principes directeurs de l'OCDE », l'entreprise persiste à adopter son comportement traditionnel en faisant échouer les tentatives de syndicalisation des travailleurs.

CONCLUSION

Teleperformance n'est pas une entreprise dont le nom et le logo sont mondialement connus comme le sont bon nombre de ses clients tels qu'Apple, Netflix ou Expedia. Mais TP est l'un des plus grands employeurs au monde et le leader incontesté du segment des centres d'appels de l'industrie BPO.

Apparaissant plus fort que jamais après deux années d'adaptation durant la pandémie, le modèle Teleperformance représente l'avenir du travail pour un pan important de l'économie mondiale. Il s'agit d'un avenir dans lequel les entreprises et les gouvernements les plus puissants du monde externalisent leurs services commerciaux à des sociétés de substitution opérant principalement sur des marchés à faible coût, où il existe souvent peu de garanties quant au respect des droits du travail. Ces entreprises exigent des employé-e-s multilingues et bien formés, mais les pays à faible coût où elles se réfugient offrent souvent peu de protection, même pour leurs travailleuses et travailleurs hautement qualifiés. C'est un avenir où de plus en plus de salarié-e-s travailleront à domicile.

La pression exercée pour réduire les coûts et obtenir une production toujours plus élevée est implacable, ce qui conduit les entreprises à tirer parti de la faiblesse des réglementations du travail, à rogner sur les coûts et à éviter les syndicats chaque fois que possible. Ces stratégies qui ne raisonnent qu'à court terme sont en train de s'ancrer dans le modèle économique international.

Et que résulte-t-il de ce modèle pour les travailleuses et travailleurs?

Ce rapport montre que les travailleuses et travailleurs sont fréquemment soumis à une surveillance excessive, qu'ils sont souvent incités à sauter des pauses dans le but d'augmenter leur productivité et qu'ils peuvent ne pas être rémunérés sur des périodes prolongées pendant leur service, notam-

21. Alice Martin et William Glover, PIRC, *Exposing Social Washing: Executive Pay, Social Indicators and Measuring Decent Work* [Dénoncer le blanchiment social : salaires des dirigeants, indicateurs sociaux et évaluation du travail décent], mars 2022, <https://www.pirc.co.uk/wp-content/uploads/2022/03/PIRC-Report-Exposing-social-washing-Mar22.pdf>.

ment lorsqu'elles/ils se connectent et lorsque les appels se prolongent au-delà de la fin du service. Nos chargés de recherche ont également rencontré de nombreux travailleurs et travailleuses qui manifestent une crainte rationnelle de subir des représailles si elles/ils s'organisent ouvertement avec leurs collègues pour former un syndicat.

Notre conclusion, fondée sur les recherches réalisées pour le présent rapport, est que TP - géant incontesté de l'industrie mondialisée des centres d'appels BPO - devrait être tenu de respecter des normes plus élevées.

S'il est une entreprise appelée à offrir un meilleur avenir à sa main-d'œuvre internationale, ne devrait-ce pas être Teleperformance?

Les travailleuses et travailleurs méritent quelques garanties simples de la part de TP:

- Être payés pour toutes les heures travaillées, y compris les heures de connexion et les minutes qui dépassent la fin du service.
- Le respect de pauses régulières et suffisantes pendant le travail.
- Des comités de santé et de sécurité élus par les travailleurs, avec suffisamment de représentants du personnel pour couvrir correctement le nombre de sites de travail et la taille des activités dans le pays.
- Une surveillance des travailleuses et travailleurs qui ne va pas au-delà des exigences de sécurité de l'entreprise et qui est négociée équitablement avec les employé-e-s par le biais de négociations collectives avec les syndicats.
- La liberté d'association pour s'organiser en syndicat avec des collègues, même en travaillant à distance depuis son domicile. Les travailleuses et travailleurs et leurs représentants syndicaux doivent pouvoir communiquer par le biais des mêmes outils numériques que ceux utilisés sur le lieu de travail.

- L'engagement de respecter et d'appliquer les normes fondamentales du travail de l'OIT dans tous les pays, notamment la liberté d'association et la négociation collective, par le biais d'un accord mondial avec UNI Global Union.

Dans le monde post-pandémie, Teleperformance a des possibilités illimitées d'utiliser sa taille, sa richesse et sa couverture mondiale pour montrer la voie, en développant une culture d'entreprise qui soutient pleinement et sans réserve les droits humains et les droits des travailleurs. Teleperformance compte aujourd'hui plus de 400.000 employé-e-s dans le monde, ce qui en fait l'un des plus grands employeurs de la planète. En tant que leader du marché mondial des centres d'appels BPO, Teleperformance doit utiliser sa position pour promouvoir des normes de travail décentes et les droits du travail dans un secteur qui représente désormais l'avenir du travail dans de nombreux pays du monde.

www.uniglobalunion.org

@UNI Global Union

UNI
global
union