



## Engagement des syndicats pour que Teleperformance respecte la santé, la sécurité et les droits humains

Nous, les syndicats représentant les travailleuses et travailleurs du secteur ICTS et des centres de contact du monde entier, nous unissons pour demander d'une seule voix à Teleperformance de respecter les droits humains ainsi que la santé et la sécurité de ses salarié-e-s pendant la pandémie de COVID-19.

Teleperformance est le plus grand prestataire de services de centre de contact au monde. L'entreprise est présente dans 80 pays et emploie plus de 330.000 travailleuses et travailleurs qui fournissent des services clients pour des marques et des entreprises parmi les plus importantes de la planète.

En 2020, alors que la pandémie de COVID-19 explosait partout dans le monde, des travailleuses et travailleurs de Teleperformance ont enduré des conditions de travail telles que :

- Dormir à même le sol dans les centres de contact aux Philippines
- Partager des postes de travail, y compris les casques d'écoute et les ordinateurs
- Pas d'équipement de protection en suffisance, notamment des masques
- Pas de nettoyage approfondi entre les équipes de travail
- Distanciation physique inadéquate
- Pas de rémunération en cas de refus de travailler dans ces conditions.

En réponse à ces sérieux problèmes survenus au cours de l'année, les travailleuses et travailleurs ont pris des mesures sans précédent, dans de nombreux pays du monde, notamment :

- Former des syndicats
- Cesser le travail
- Se déclarer malade
- Dénoncer l'entreprise aux instances du travail
- Appeler la police
- Parler aux médias
- Lancer des pétitions en ligne
- Critiquer l'entreprise sur les médias sociaux

Dans bien des cas, Teleperformance a exercé des représailles contre les salarié-e-s qui cherchaient à faire valoir leurs droits. Par exemple, en Pologne, deux employées de Teleperformance qui avaient participé à la création d'un syndicat pendant la pandémie ont été licenciées.

Au fur et à mesure de la progression de la pandémie, Teleperformance a fait passer de nombreux travailleurs et travailleuses au travail à domicile, ce qui a créé une nouvelle série de problèmes, par exemple :

- L'installation de webcams pour surveiller les travailleurs et travailleuses et leur environnement de travail à la maison.
- L'obligation d'inspection des espaces de travail à domicile en Grèce.
- Des exigences rigoureuses en matière d'environnement de travail, auxquelles nombre de salarié-e-s ont eu du mal à se conformer, notamment des écrans situés à l'écart des fenêtres ou non visibles par les autres membres de la famille.
- L'absence de rémunération en cas de panne de réseau ou de courant.
- L'absence de compensation financière pour l'utilisation de l'espace domestique, de l'internet et de l'électricité.
- L'introduction d'une technologie de surveillance par IA qui évalue et note toutes les interactions avec les clients, y compris le ton et l'humeur du travailleur et du client.

L'Alliance syndicale Teleperformance s'engage à s'entraider et à soutenir les travailleuses et travailleurs à travers le monde qui luttent pour s'organiser en syndicat afin de défendre leurs intérêts. Nous nous engageons à faire usage de notre voix collective pour faire en sorte que les travailleuses et travailleurs soient en sécurité au travail et soient traités équitablement pendant la pandémie de COVID-19 et au-delà.

En particulier, nous convenons de :

- Demander des comptes à Teleperformance et à ses clients pour leur conduite en matière de santé et de sécurité et autres libertés fondamentales, telles que définies par l'OCDE, l'OIT et l'ONU.
- Au besoin, attirer l'attention du public sur le comportement de Teleperformance en France et dans les autres pays où elle exerce ses activités.
- Demander aux responsables gouvernementaux, aux ONG, aux entreprises, aux investisseurs et aux autres parties prenantes de contribuer à l'application de ces normes.
- Soutenir énergiquement les travailleurs et travailleuses qui s'efforcent de s'organiser en syndicats dans les activités mondiales de Teleperformance afin de défendre leurs intérêts.

Toutes les actions décrites ci-dessus seront entreprises dans le but de s'assurer que les droits humains ainsi que la santé et la sécurité sont respectés dans toutes les activités de Teleperformance, et que tous les salarié-e-s de Teleperformance sont traités de manière équitable et digne.

Adopté ce 14<sup>e</sup> jour de décembre 2020.