



## Engagement des syndicats pour que Teleperformance respecte les droits humains

Nous, les syndicats représentant les salariés du secteur ICTS et des centres de contact du monde entier, sommes réunis pour déclarer conjointement notre engagement à faire en sorte que Teleperformance respecte les droits de l'homme et du travail dans ses activités mondiales.

Teleperformance est la plus grande société de centres de contact au monde, présente dans 76 pays et employant plus de 280.000 personnes.

En tant que membres d'UNI ICTS, nous coopérons depuis plusieurs années pour résoudre les problèmes chez Teleperformance, avec quelques succès dans certains pays. Grâce aux efforts que nous avons déployés pendant près de deux ans, les travailleurs de République dominicaine ont finalement obtenu le droit de se syndiquer sans crainte ni ingérence de l'employeur. Il s'agit d'une victoire importante, mais qui ne résout pas les problèmes systémiques qui se posent sur de nombreux lieux de travail de Teleperformance.

Dans plusieurs autres pays, les travailleurs de Teleperformance sont confrontés à des problèmes sur le lieu de travail et à la résistance des employeurs lorsqu'ils cherchent à se regrouper en syndicat pour y remédier. Dans des pays comme le Mexique, les Philippines, la Colombie et les Etats-Unis, les travailleurs ont exprimé une peur extrême de représailles pour avoir simplement parlé de problèmes liés au travail, comme les heures supplémentaires obligatoires, le travail non payé et le harcèlement sexuel, entres autres.

Teleperformance n'a pas adopté d'approche à l'échelle de l'entreprise pour s'assurer que ses sites de travail dans le monde entier sont exempts de violations des droits humains. En vertu de la nouvelle loi française sur le devoir de vigilance, la société est tenue de publier un plan de vigilance pour identifier les risques de violation des droits de l'homme dans ses activités à l'échelle mondiale, prendre toutes les mesures nécessaires pour y faire face et se doter d'un dispositif de vigilance avec les syndicats français. À ce jour, elle n'a pas fait la preuve du respect de ces obligations.

Récemment, l'entreprise a indiqué qu'elle ne signerait pas d'accord mondial avec UNI pour garantir le respect des droits fondamentaux de l'homme et du travail d'une manière systématique.

En l'absence d'efforts sincères pour résoudre les problèmes identifiés ci-dessus, nous soutenons et souscrivons à un plan qui tient Teleperformance pour responsable des violations des droits humains dans ses activités. Plus précisément, nous convenons de:

- Demander au gouvernement français d'appliquer la loi française sur le devoir de vigilance et de veiller à ce que Teleperformance prenne des mesures pour réduire le risque de violation des droits humains dans ses activités mondiales.
- Faire en sorte que Teleperformance se conforme aux normes adoptées par l'OIT, l'OCDE et l'ONU pour les sociétés multinationales en matière de droits humains internationaux.
- Demander aux responsables gouvernementaux, aux ONG, aux entreprises, aux investisseurs et aux autres parties prenantes de contribuer à l'application de ces normes.
- Le cas échéant, attirer l'attention du public sur la conduite de Teleperformance en France et dans les autres pays dans lesquels elle exerce ses activités.

Toutes les actions décrites ci-dessus seront entreprises dans le but d'assurer le respect des droits de l'homme dans l'ensemble des activités de Teleperformance et de parvenir à un accord mondial avec Teleperformance afin que tous ses salariés soient traités en toute équité et dignité.

Adopté le 12 octobre 2018.