Logo CFDT

Plainte à l'OCDE : Teleperformance a violé le droit des travailleurs à bénéficier d'un lieu de travail sûr pendant la pandémie COVID-19

Dans dix pays, dont la France, les Philippines, la Colombie, le Royaume-Uni, l'Albanie, le Portugal et la Grèce, la plainte fait état de conditions dangereuses dans des établissements offrant des services clientèle pour des clients tels qu'Apple, Google et Amazon.

Il s'agit de la première plainte liée au Covid-19 déposée dans le cadre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

La F3C CFDT dépose avec UNI GLOBAL UNION cette plainte contre Téléperformance.

Dans une plainte déposée aujourd'hui auprès du gouvernement français, une coalition de syndicats demande une intervention immédiate pour mettre fin aux violations du droit des travailleurs à bénéficier d'un lieu de travail sûr chez Teleperformance, le géant de l'externalisation basé à Paris, qui travaille pour des clients comme Apple, Amazon et Google.

La plainte, transmise au point de contact national français de l'OCDE à Paris, est la toute première déposée au titre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, faisant valoir des violations des droits des travailleurs causées par la crise du Covid-19. Elle fait état de conditions insalubres et choquantes, comme le fait que des centaines de travailleurs aient dû dormir sur les sols surpeuplés des centres d'appels et que de nombreux employés aient partagé des équipements tels que des casques d'écoute pendant la crise du coronavirus. La plainte dénonce également des représailles contre les travailleurs qui se sont syndiqués pour obtenir des protections personnelles de base ainsi que des licenciements de dirigeants syndicaux.

« La réponse inadéquate et lente de Teleperformance à la crise du coronavirus a mis en danger des milliers de travailleurs en période de pandémie mortelle », a déclaré Christy Hoffman, Secrétaire générale d'UNI Global Union. « Ces problèmes généralisés montrent un mépris des droits fondamentaux des travailleurs, dont leur santé et leur sécurité, de la part de l'ensemble de la direction mondiale de l'entreprise. C'est pourquoi nous demandons au gouvernement français d'intervenir et de contribuer à la mise en place de solutions urgentes dans le cadre des Principes directeurs de l'OCDE ».

Et **Christy Hoffman** d'ajouter: « Les travailleurs ont besoin d'emplois sûrs maintenant, mais ils ont aussi besoin de la garantie d'emplois sûrs lorsqu'ils reviendront à nouveau à la normalité après cette pandémie ».

UNI a déposé la plainte en coopération avec ses syndicats affiliés français : **CFDT Fédération communication conseil culture**, **CGT-FAPT**, **CGT Fédération des Sociétés d'Etudes**, et **FO-FEC.** Outre un dialogue avec l'entreprise, les syndicats réclament un certain nombre de solutions, notamment que les travailleurs cessent de dormir sur place, que les dirigeants syndicaux et les militants de la sécurité licenciés soient réintégrés, qu'une politique mondiale en matière de congé de maladie soit mise en place et que des comités indépendants de santé et de sécurité soient créés pour surveiller les progrès de l'entreprise face à la crise.

Les syndicats estiment que ces solutions sont les premières étapes nécessaires pour faire face aux conditions de crise constatées dans les activités de l'entreprise. En voici quelques exemples :

- **Un “risque sérieux, grave et imminent” pour les employés français.** EnFrance, trois établissements de Teleperformance ont été fermé au moins temporairement, dont un qui gère le standard téléphonique du gouvernement français concernant le Covid-19. Le mois dernier, un inspecteur du travail a déclaré à propos du site de Blagnac de la société que *:*

“cette inaction est de nature à exposer les employés à un risque sérieux, grave et imminent de préjudice pour leur intégrité physique et constitue une défaillance dans l’obligation de la société de fournir aux travailleurs un environnement de travail sain et sûr.»

- **Des conditions “inhumaines” aux Philippines.** En raison des restrictions de déplacement imposées par le gouvernement philippin, les travailleurs qui ne peuvent pas se rendre au travail sont obligés de dormir par terre dans les locaux de Teleperformance pendant les 30 jours du couvre-feu, ou de rester chez eux et de ne pas recevoir de salaire. Les travailleurs ne disposent pas de dortoirs permettant une distanciation sociale adéquate. Ces situations ont été rapportées plus tard par le Financial Times, qui s'est concentré sur les problèmes du compte Amazon Ring à Cebu, où un travailleur a décrit les conditions comme "inhumaines".

- **Manque de protection des employés portugais.** Après avoir découvert cinq cas de Covid-19 dans l’un des centres de contact de Teleperformance au Portugal, le STCC (Syndicat des travailleurs des centres d’appel) a demandé à l’entreprise de fermer l’établissement. Cependant l’entreprise a poursuivi l’activité dans l’un des plus grands centres d’appel de Teleperformance en Europe, jusqu’à ce que les autorités sanitaires portugaises lui ordonnent de fermer. Des représentants du STCC ont indiqué à UNI Global Union que devant le refus de l’entreprise d’écouter leurs préoccupations, la seule solution avait été de contacter les autorités sanitaires et du travail du Portugal.

- **Présomption de représailles contre des militants de la sécurité en Colombie.** Après avoir subi une distanciation sociale inadéquate, un manque d'équipement de protection individuelle et des conditions insalubres, un groupe de près de 100 travailleurs a organisé un arrêt de travail spontané dans un centre d'appel de Bogota le 26 mars. Le 30 mars, quatre des porte-paroles du groupe ont été licenciés par la direction de Teleperformance, selon les syndicats, en représailles de leur action pour obtenir des conditions de sécurité.

En plus de ces cas, la plainte décrit des problèmes au Royaume-Uni, en Grèce, en Inde, en Albanie, aux États-Unis et au Mexique.

Contexte

Les gouvernements sont tenus de veiller à ce que les multinationales installées dans leur pays respectent les principes directeurs de l'OCDE, qui comprennent la liberté syndicale et d'autres droits du travail tels que la santé et la sécurité.

Teleperformance, qui compte 331.000 employés dans 80 pays, est le plus grand fournisseur mondial de services clients externalisés. Le groupe est le deuxième plus grand employeur français hors de France, et la majorité de sa main-d'œuvre travaille dans des pays où le risque de violation des droits du travail est élevé.

UNI Global Union représente 20 millions de travailleurs du secteur des services dans 150 pays. Pendant la crise du Covid-19, UNI a œuvré avec les employeurs mondiaux pour garantir la sécurité de leur main-d'œuvre dans le monde entier, et a publié des lignes directrices pour des emplois sûrs dans plusieurs secteurs de notre économie, y compris les centres d'appel.

Par F3C CFDT

UNI GLOBAL UNION
Liens utiles
Plainte à l’OCDE : Teleperformance a violé le droit des travailleurs à bénéfici…
Teleperformance poursuivi devant l'OCDE pour conditions de travail "dangereuses"

Teleperformance poursuivi devant l’OCDE pour conditions de travail « dangereuse…