

## CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

### « TELEPERFORMANCE EN FRANCE ET DANS LE MONDE »

Communiqué du Point de contact national français du 29 avril 2020

### Le PCN accuse réception de la circonstance spécifique concernant TELEPERFORMANCE au sujet du Covid-19

Le Point de contact national (PCN) français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales a été saisi le 17 avril 2020 par le syndicat international UNI Global Union d'une circonstance spécifique concernant l'entreprise multinationale française TELEPERFORMANCE. UNI Global Union a déposé cette circonstance spécifique conjointement avec quatre fédérations syndicales françaises qui lui sont affiliées : **CFDT Fédération communication conseil culture**, **CGT-FAPT**, **CGT Fédération des Sociétés d'Etudes**, et **FO-FEC**.

La circonstance spécifique soulève des questions relatives au respect des Principes directeurs de l'OCDE par TELEPERFORMANCE dans le contexte de l'épidémie de coronavirus dans des centres d'appels du groupe en France ainsi qu'en Albanie, en Colombie, aux États-Unis, en Grèce, en Inde, au Mexique, aux Philippines, au Portugal et au Royaume-Uni. La circonstance spécifique traite notamment du devoir de diligence raisonnable des entreprises, du respect des droits de l'homme, de la santé et de la sécurité dans les lieux de travail ainsi que de la liberté d'association et de négociation des travailleurs.

La procédure de traitement des circonstances spécifiques est prévue par le règlement intérieur du PCN français et par les Lignes directrices de procédure des Principes directeurs (cf. schéma). La procédure s'applique au cas d'espèce :

- La procédure de saisine du PCN est confidentielle.
- La circonstance spécifique est formellement recevable. Le PCN réalise l'évaluation initiale de la circonstance spécifique. Il doit s'efforcer de la réaliser dans un délai indicatif de trois mois. Si l'évaluation initiale est positive, il examinera la saisine sur le fond et proposera ses bons offices aux parties afin de les aider à résoudre leurs différends et de répondre aux questions posées par la saisine. Si l'une des parties refuse cette offre de dialogue, le PCN passera directement à la phase de conclusion de la procédure, c'est-à-dire à la rédaction d'un communiqué final.
- Le PCN publiera un communiqué annonçant sa décision sur l'évaluation initiale. Il publiera un communiqué final après la conclusion de la procédure. Il pourra adresser des recommandations aux parties et décider d'en faire le suivi. Il pourra publier un communiqué de suivi si cela s'avérerait nécessaire.
- Le PCN français coordonne d'ores et déjà son action avec les six PCN des pays adhérents aux Principes directeurs concernés par cette circonstance spécifique à savoir les PCN de Colombie, des États-Unis, de la Grèce, du Mexique, du Portugal et du Royaume-Uni. Leurs modalités de coordination seront précisées au cours de l'évaluation initiale.

#### Annexes :

- **Conduite Responsable des Entreprises et Covid 19 : Recommandations du PCN français**
- **Schéma de la procédure de traitement d'une circonstance spécifique par le PCN français**



## Conduite Responsable des Entreprises & Covid 19 Recommandations du PCN français

Face aux risques sanitaires, sociaux et économiques liés à la pandémie de Covid 19 :

Le PCN français invite les entreprises et leurs parties prenantes à prendre en compte la note de l'OCDE sur la conduite responsable des entreprises et le covid 19.

- Note « [Policy note on COVID-19 & RBC](#) »
- Brochure « [Flyer on COVID-19 & RBC](#) »

Le PCN français recommande aux entreprises multinationales présentes en France et aux entreprises françaises menant des activités à l'étranger de :

- Respecter les recommandations des Principes directeurs de l'OCDE concernant la santé et la sécurité au travail et la santé et la sécurité publiques ;
- Respecter les recommandations des Principes directeurs de l'OCDE sur le devoir de diligence raisonnable des entreprises, les droits de l'homme, l'emploi et les relations industrielles ainsi que les standards internationaux du travail de la déclaration de l'OIT de 1998 et la Déclaration de principes tripartite sur les entreprises multinationales et la politique sociale de l'OIT de (5<sup>ème</sup> édition, 2017).
- Privilégier le dialogue social et l'engagement constructif avec leurs parties prenantes dans l'élaboration de leurs stratégies de prévention, de gestion et si besoin de remédiation au covid 19.
- Prendre en compte les recommandations de l'OIT et de l'OMS adressées aux entreprises sur la pandémie de covid 19.

### TRAITEMENT D'UNE CIRCONSTANCE SPECIFIQUE PAR LE PCN FRANCE

