

Circonstance spécifique « Teleperformance en France et dans le monde »

Communiqué de suivi du PCN français (16/12/2022)

Le PCN constate que les mesures mises en place par Teleperformance répondent à ses recommandations. Il met fin au suivi de cette circonstance spécifique.

Comme indiqué dans les Lignes directrices de procédure des *Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales*, à l'issue d'une procédure de circonstance spécifique et après consultation des parties impliquées, le PCN rend publics les résultats de la procédure.

Le 5 juillet 2021 le PCN français avait adopté un communiqué final qui constatait qu'après une phase de gestion de l'urgence, Teleperformance avait déployé et continuait de déployer une politique de prévention, de gestion et de suivi afin de faire face aux risques sanitaires liés à l'épidémie de Covid19. Le communiqué final comportait six recommandations adressées à Teleperformance. Le présent communiqué rend compte du suivi de ses recommandations.

Table des matières

Présentation du PCN français et de son rôle.....	1
Synthèse du traitement de la circonstance spécifique entre 2020 et 2021	2
1. Actions du PCN pour faire le suivi de ses recommandations.....	2
2. Résultats du suivi de la circonstance spécifique.....	4
3. Conclusion	9

Présentation du PCN français et de son rôle

Le Point de contact national français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (« PCN ») est une instance tripartite de règlement non-juridictionnel des différends liés à la mise en œuvre des Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales. Il a pour mission de veiller à l'effectivité des Principes directeurs en assurant leur promotion et en contribuant à la résolution des questions qui lui sont posées dans le cadre de la procédure de circonstance spécifique à travers ses bons offices, la médiation et la conciliation. Il s'efforce de procéder à l'examen des questions soulevées dans les meilleurs délais, si possible dans un délai de 12 mois suivant la réception de la circonstance spécifique. Il publie ses décisions sur son site internet.



Synthèse du traitement de la circonstance spécifique entre 2020 et 2021

Le PCN a été saisi le 17 avril 2020 par le syndicat international UNI Global Union et par quatre organisations syndicales françaises affiliées¹ à l'UNI d'une circonstance spécifique qui concernait le Groupe Teleperformance au sujet de son devoir de diligence dans la gestion de l'épidémie de Covid 19. La circonstance spécifique portait également sur des questions sociales dans différents pays. Après avoir accepté la circonstance spécifique, le PCN a offert ses bons offices aux parties qui les ont acceptés.

Le PCN a conduit des bons offices entre juin 2020 et novembre 2020. Après plusieurs échanges avec les parties et une tentative de médiation, le PCN a constaté la persistance de leurs divergences. Conformément à son règlement intérieur, le PCN est alors passé à la conclusion de la procédure. Le PCN français a adopté [un communiqué final le 5 juillet 2021](#) dans lequel il examine les questions posées sur les Principes directeurs de l'OCDE. Il adresse plusieurs recommandations à Teleperformance et il indique qu'il en fera le suivi. Le présent communiqué rend compte du suivi de ses recommandations par le Groupe.

Pour savoir plus sur la procédure suivie entre avril 2020 et juillet 2021 :

- **Page dédiée du site internet du PCN français** « [Teleperformance en France et dans le monde](#) »
- [Communiqué de réception du 29 avril 2020](#) : Le PCN français accuse réception de la circonstance spécifique concernant Teleperformance au sujet du Covid 19.
- [Communiqué d'évaluation initiale du 26 juin 2020](#) : A l'issue de son évaluation initiale, le PCN accepte la circonstance spécifique et débute ses bons offices avec le Groupe Teleperformance et le syndicat international et quatre organisations syndicales affiliées.
- [Communiqué d'étape du 6 avril 2021](#)
- [Communiqué final du 5 juillet 2021](#) : Le PCN constate que Teleperformance et UNI Global Union ne sont pas parvenues à un accord dans le cadre des bons offices qu'il a menés. Le PCN constate qu'après une phase de gestion de l'urgence, Teleperformance a déployé et continue de déployer une politique de prévention, de gestion et de suivi de la pandémie dans toutes ses filiales afin de faire face aux risques sanitaires liés à la pandémie. Cette politique correspond globalement aux attentes du devoir de diligence des entreprises recommandées par les Principes directeurs. Par ailleurs, le PCN recommande à Teleperformance de renforcer son devoir de diligence et son engagement avec les parties prenantes représentant les travailleurs afin de veiller au respect du droit d'association et de négociation collective des travailleurs tel que prévu par les Principes directeurs de l'OCDE.

1. Actions du PCN pour faire le suivi de ses recommandations

Le communiqué final du PCN du 5 juillet 2021 constatait que Teleperformance avait déployé une politique de gestion, de prévention et de suivi de la pandémie et adressait 6 recommandations à Teleperformance et prévoyait leur suivi conformément à l'article 32 de son règlement intérieur : « *Le PCN clôture cette circonstance spécifique. Le PCN fera le suivi de ses recommandations dans douze mois* ».

¹ CFDT Fédération communication conseil culture, CGT-FAPT, CGT Fédération des Sociétés d'Etudes, et FO-FEC



Fin 2021, Teleperformance a informé le PCN de l'évolution de la situation en Albanie. Début 2022, Teleperformance a informé le PCN de la poursuite des interventions médiatiques de l'UNI dans les media (webinaire et lettre destinés aux actionnaires du Groupe en amont de l'assemblée générale du Groupe) alors que la circonstance spécifique était en cours.

Le PCN a conduit des actions afin de faire le suivi de cette circonstance spécifique :

Le 4 avril 2022, le PCN a invité les parties à lui transmettre des éléments écrits sur le suivi des 6 recommandations d'ici le 30 avril 2022 et à le rencontrer en mai 2022. Les parties ont accepté de rencontrer le PCN et lui ont transmis des rapports de suivi. Le PCN a reçu le rapport de suivi de Teleperformance le 26 avril suivi d'éléments complémentaires le 12 mai [présentation PPT], le 17 mai [Philippines allocation WAHA et Plan de vigilance 2021], le 1^{er} juin [précisions sur les comités hygiène et sécurité aux Philippines], le 19 juillet [tweet UNI] et le 25 juillet 2022 [communication mediapart]. Le PCN a reçu le rapport de suivi l'UNI le 28 avril puis des éléments complémentaires le 16 mai [présentation PPT] et le 14 juin 2022 [mail sur les 2 options].

Le PCN a rencontré les parties séparément le 13 mai 2022 (Teleperformance) et le 17 mai 2022 (UNI et les 4 organisations syndicales françaises co-plaignants) pour discuter des mesures prises par Teleperformance pour appliquer les recommandations du PCN. Le 17 mai 2022, l'UNI a par ailleurs évoqué la question de sa relation future avec Teleperformance et son souhait de négocier un accord visant à faire le suivi de la circonstance spécifique et à aborder d'autres sujets avec le Groupe, y compris en prévoyant un rôle pour le PCN. L'UNI a sollicité que le PCN joue un rôle de médiateur pour établir ce cadre de dialogue.

Suite à ces entretiens, le PCN a remercié chaque partie de lui avoir transmis un rapport écrit avant ces réunions. Lors de sa réunion interne du 17 mai 2022, le PCN a discuté du résultat du suivi de ce dossier. Il a pris note de l'ensemble des éléments partagés par les parties. Le PCN a noté que les parties se sont rencontrées hors de la présence du PCN, ce dont il se félicite, et qu'un suivi pourrait avoir lieu. Le PCN a discuté de son rôle dans le suivi de ses recommandations. Il a décidé d'engager deux actions dans le but de contribuer au dialogue entre les parties. Premièrement, le PCN propose de partager entre Teleperformance et l'UNI les documents écrits que les parties lui ont transmis. Deuxièmement, le PCN propose d'aider à organiser une réunion en présentiel entre les parties où elles pourraient discuter du suivi de la circonstance spécifique, dans un format à discuter (avec le PCN, et dans quel format, ou sans le PCN). Le PCN attendra de connaître les réponses des parties avant de décider de la préparation d'un communiqué de suivi.

Le 23 mai 2022, le PCN a proposé aux parties de se rencontrer, ce qu'elles ont accepté. Le PCN a invité le Groupe à transmettre des éléments écrits à l'UNI ce que le Groupe n'a pas souhaité faire à ce stade des échanges. Le 14 juin 2022, une date de réunion *de médiation* (le 7 juillet) a été convenue. L'UNI a alors transmis au PCN une note esquissant ses propositions : signer l'accord-cadre avec Teleperformance qui avait fait l'objet de négociations en 2019 avec le Groupe ou signer un accord dont le PCN superviserait la réalisation. Le Secrétariat a échangé avec les parties pour établir l'agenda de la réunion. L'UNI souhaitait concentrer la réunion à la mise en place d'un cadre de dialogue tandis le Groupe souhaitait également présenter les mesures prises pour mettre en œuvre les recommandations du PCN. Le Secrétariat du PCN a précisé que l'objet de la rencontre était d'évoquer le suivi de ses recommandations du PCN (et non pas d'aborder d'autres questions de fond) et d'évoquer les possibilités éventuelles d'un dialogue régulier entre les parties et le rôle éventuel du PCN. Le 6 juillet 2022, la réunion prévue le 7 juillet 2022 a dû être reportée pour des raisons sanitaires.

Courant juillet 2022, le Groupe a informé le PCN de la reprise d'interventions de l'UNI dans les media à travers la publication d'un tweet concernant sa filiale en Pologne et de déclarations d'un représentant de l'UNI dans la presse française². Le Groupe a indiqué au PCN qu'il estimait que les conditions de

² Article « Chez Teleperformance, télétravailleur sous le regard de logiciels espions » Mediapart, 23 juillet 2022



confiance nécessaires à la rencontre avec l'UNI n'étaient plus remplies. Le PCN a constaté l'impossibilité de réunir les parties et a donc décidé de préparer le communiqué de suivi sur la base des différents éléments actuels et contextuels portés à sa connaissance.

Le PCN a informé les PCN d'appui de l'avancée du suivi et de la préparation d'un communiqué de suivi.

S'agissant du volet colombien de la circonstance spécifique, début novembre 2022, la revue Times et l'ONG colombienne OIJ ont publié des informations visant à dénoncer les conditions de travail des employés de la filiale colombienne de Teleperformance chargée de la modération des messages Tik Tok.

A l'issue de cette publication, le Ministère du Travail colombien, via un tweet du vice-ministre a annoncé le 8 novembre qu'il ouvrait une enquête sur « les pratiques de la filiale colombienne de Teleperformance en matière du respect du droit du travail ». Cette information a été confirmée par le Service Economique Régional de Bogota.

Teleperformance a réagi à cette annonce en précisant que l'entreprise respectait scrupuleusement le droit du travail colombien et a envoyé en Colombie une mission de haut niveau qui a rencontré le Ministre du Travail. Parallèlement, le groupe a ouvert des négociations avec les membres du syndicat Ultraclaro.

Le 24 novembre, Teleperformance a publié un communiqué de presse pour indiquer que le groupe entrait en discussion avec Uni Global Union. Selon les termes du communiqué, « l'accord encadrerait les relations entre Teleperformance et Uni Global Union dans le monde entier ». Cet accord a été signé le 1^{er} décembre 2022.

Par ailleurs, par communiqué en date du 28 novembre, le groupe a informé ses actionnaires qu'il met en place un audit externe sur sa filiale colombienne dont les conclusions ont été publiées et sont disponibles sur le site de Teleperformance.

Le dialogue entre UNI Global Union et Teleperformance a fini par prendre forme et a abouti le 1^{er} décembre 2022 à un accord-cadre entre les deux parties.

Le PCN a adopté le communiqué de suivi le 15 décembre 2022 et l'a transmis pour information au Groupe, à l'UNI et aux PCN d'appui avant de le publier sur son site internet et de le notifier à l'OCDE.

2. Résultats du suivi de la circonstance spécifique

Le PCN remercie Teleperformance, l'UNI et ses co-plaignants pour leur participation au suivi de la circonstance spécifique.

Le PCN dresse le bilan suivant de la mise en œuvre des 6 recommandations adressées à Teleperformance en juillet 2021 concernant l'effectivité des Principes directeurs de l'OCDE :

RECOMMANDATION 1 : Teleperformance dispose d'une politique Groupe de gestion et de suivi de la pandémie afin de protéger la santé et la sécurité de leurs travailleurs. Tout en tenant naturellement compte des différents cadres législatifs nationaux et de leurs spécificités, le PCN recommande à Teleperformance de travailler à une plus grande convergence au niveau du Groupe de ses politiques de gestion des congés, des congés maladie et de prise en charge des frais induits par le travail à domicile afin de prendre en compte l'incidence de la Covid 19.

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, le PCN constate que :

- L'entreprise indique respecter les cadres législatifs nationaux et s'attache à être mieux-disante dans les pays où elle est implantée. Elle précise tendre à développer les meilleures pratiques du marché local en matière de conditions de travail, de niveaux de rémunération et



- d'avantages sociaux. Elle précise que 98% de ses employés dans le monde ont accès à une couverture santé (incluant congés payés, congés maladie et dispositifs liés au télétravail).
- L'entreprise a poursuivi le renforcement de sa politique de prévention de la Covid 19 en facilitant et organisant la vaccination de ses employés.
 - Teleperformance a mis en place des dispositifs pour accompagner le télétravail (par exemple mise en place d'un accompagnement psychologique pour certaines filiales) ainsi que des indemnités de télétravail qui diffèrent d'un pays à l'autre pour couvrir les frais de connexion.
 - Le plaignant indique que depuis le début de l'épidémie de Covid 19, l'entreprise n'aurait pas modifié les politiques du groupe en matière de gestion des congés, des congés maladie et de prise en charge des frais induits par le travail à domicile. Il précise également que les frais induits par le travail à domicile à l'échelle du groupe ne seraient pris en charge que dans 13 pays alors que Téléperformance est présente dans 83 pays. A cet égard, Teleperformance indique que le groupe prend en charge les frais de télétravail dans les pays où les frais de connexion représentent une charge importante (ce qui couvre environ 50% du total des collaborateurs en télétravail).
 - Aucun accord collectif sur le télétravail n'a été négocié avec les organisations représentatives des travailleurs ni au niveau pays ni au niveau groupe. Ce point sur les thématiques du télétravail a désormais été intégré à l'accord global conclu avec Uni Global Union.

→ **Bilan du suivi de la recommandation n°1** : *Le PCN constate que la recommandation 1 a été partiellement suivie et encourage le groupe Téléperformance à harmoniser sur l'ensemble de ses implantations ses politiques de gestion des congés, des congés maladie et de prise en charge des frais induits par le travail à domicile.*

RECOMMANDATION 2 : *Le PCN recommande à Teleperformance d'avoir un suivi renforcé et des mesures de diligence raisonnable spécifiques pour ses activités aux Philippines face aux risques RSE (notamment droits de l'homme, droits sociaux) et d'en rendre compte aux instances de gouvernance et de dialogue social du Groupe. Par exemple, Teleperformance pourrait s'appuyer sur l'indice de la Confédération Syndicale Internationale sur les droits dans le monde (Edition 2020 [ici](#)) dans son analyse des risques pays. Le PCN recommande à Teleperformance d'éviter de recourir à l'hébergement des travailleurs sur les lieux de travail en période de pandémie. Dans des cas exceptionnels et lorsque cela ne peut être évité, le PCN lui recommande « de prendre des mesures nécessaires pour assurer la santé et la sécurité du milieu de travail »³. En l'absence d'organisations syndicales au sein de la filiale philippine, le PCN recommande au Groupe de promouvoir les consultations et la coopération sur les sujets d'intérêt commun avec des parties prenantes représentant les travailleurs et présentes aux Philippines ou actives au niveau international⁴. A ce titre, le PCN recommande au Groupe de mettre en place un engagement constructif avec une ou plusieurs associations des travailleurs couvrant son secteur d'activité aux Philippines.*

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, **le PCN constate que** :

- L'entreprise ne compte plus de collaborateur hébergé sur l'un de ses sites aux Philippines.

³ Chapitre V. Les entreprises devraient, dans le cadre des lois et règlements applicables et des pratiques en vigueur en matière d'emploi et de relations du travail ainsi que des normes internationales du travail applicables : **4.(c)**. Les entreprises devraient prendre les mesures nécessaires afin d'assurer dans leurs activités la santé et la sécurité du milieu de travail.

⁴ Chapitre V. Les entreprises devraient, dans le cadre des lois et règlements applicables et des pratiques en vigueur en matière d'emploi et de relations du travail ainsi que des normes internationales du travail applicables : **3**. Promouvoir les consultations et la coopération entre les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur des sujets d'intérêts communs.



- L'entreprise a pris, dès l'émergence de la Covid, des mesures complémentaires pour renforcer la politique de santé et de sécurité sanitaire avec notamment plusieurs campagnes de vaccination aux Philippines.
- En réponse aux recommandations du PCN, des représentants du personnel ont été intégrés au sein des comités de santé et de sécurité de chaque site du Groupe aux Philippines. Ceci a permis de faire progresser significativement la discussion sur des sujets d'intérêts communs, limités à ces comités pour la filiale philippine.
- Le Groupe a exercé son devoir de diligence vis-à-vis de sa filiale philippine, avec un suivi régulier notamment des questions sanitaires et sociales.
- En revanche, à la connaissance du PCN, en dehors de la mobilisation des outils internes et des comités hygiène et sécurité aux Philippines, le Groupe n'aurait pas noué de relations avec d'autres parties prenantes représentatives de travailleurs philippins.
- Le plaignant reconnaît l'absence de salariés hébergés sur site aux Philippines.
- Le plaignant regrette qu'il n'y ait toujours pas de syndicat « en bonne et due forme » au sein des sites de l'entreprise aux Philippines.

➔ *Bilan du suivi de la recommandation n°2 : Le PCN salue l'engagement de l'entreprise et constate qu'elle exerce son devoir de diligence vis-à-vis de sa filiale philippine au travers de la mise en place d'une politique volontariste de prévention, de gestion et de suivi de l'épidémie de Covid 19 sur ses sites philippins en y associant directement des représentants des travailleurs, afin de faire face aux risques sanitaires. Cette politique correspond globalement aux attentes du devoir de diligence des entreprises recommandé par les principes directeurs de l'OCDE et par le PCN. En revanche, le PCN n'a pas d'information sur un engagement éventuel de la filiale et le Groupe vis à vis d'autres parties prenantes pour évoquer la situation locale et encourage l'entreprise à agir en ce sens.*

RECOMMANDATION 3 : *Le PCN encourage Teleperformance à poursuivre la mise en œuvre de la feuille de route élaborée à l'issue des bons offices pour renforcer la représentativité des salariés au sein des comités hygiène et sécurité en Inde et aux Philippines. Lorsque cela n'a pas été fait, il lui recommande de progresser vers l'élection de membres de ces comités par les travailleurs notamment en Grèce, au Portugal, en Inde et aux Philippines.*

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, **le PCN constate que :**

- La feuille de route présentée au PCN par Teleperformance pour les Philippines et l'Inde a été mise en œuvre. La composition au sein des Comités hygiène et sécurité a été revue en Inde (4 représentants des salariés ont intégré le Comité de Sécurité) ainsi qu'aux Philippines (1 représentant du personnel a été désigné parmi les 21 sites dont le groupe dispose dans le pays). Le Groupe indique que ce changement a été bénéfique sur la qualité du dialogue car désormais des sujets sont abordés à la demande des travailleurs, les décisions prises prennent en compte leur avis et ils sont mieux informés des mesures instaurées. Dans ce contexte, la représentativité des travailleurs dans ces deux pays a été accrue de manière significative. Les représentants ne sont pas élus mais choisis et ne sont pas syndiqués.
- En Grèce et au Portugal les représentants élus du personnel participent au comité d'entreprise de la structure européenne de la société. Désormais, les représentants du personnel siégeant aux comités hygiène et sécurité au Portugal sont élus. Le PCN note qu'en Grèce ce n'est pas encore le cas sur ce dernier point.



- Le plaignant déplore la faible représentation (par rapport au nombre total de salariés) des travailleurs en Inde et aux Philippines au sein des Comités hygiène et sécurité mis en place dans ces deux pays.

→ *Bilan du suivi de la recommandation n°3 : le PCN souligne l'effort de Teleperformance pour une meilleure représentation, en Inde et aux Philippines, des salariés au sein des Comités hygiène et sécurité et engage le groupe à poursuivre dans cette voie. Le PCN estime que la recommandation a été globalement suivie par le groupe.*

RECOMMANDATION 4 : *En particulier pour l'Inde et les Philippines, le PCN recommande à Teleperformance d'associer les partenaires sociaux de manière formelle au suivi de la politique de gestion de la Covid et au suivi du déploiement du travail à domicile. En complément du dialogue social local, le PCN recommande à Teleperformance d'échanger régulièrement avec des syndicats internationaux « sur des sujets d'intérêts communs » concernant les travailleurs dans le cadre de son engagement avec ses parties prenantes et de son devoir de vigilance (cf. recommandation V.3 des Principes directeurs).*

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, **le PCN constate que :**

- Dans plusieurs pays (pays d'Europe et Tunisie notamment), les salariés des filiales de Teleperformance disposent de syndicats, ce qui n'est pas le cas en Inde et aux Philippines.
- Le Groupe a maintenu un suivi régulier de ses filiales pour veiller au respect des recommandations du PCN.
- En Inde et aux Philippines, des comités de Santé sont en place sans la présence de syndicats. Le suivi de la politique Covid et du télétravail reste discuté en interne.
- Des systèmes de communication à distance et/ou adaptés à la situation générée par l'épidémie de Covid 19 ont été adoptés, ce qui ne remplace pas, toutefois, le dialogue social ou l'engagement avec des parties prenantes externes.
- La tentative de médiation du PCN pour faciliter un dialogue entre le Groupe et l'UNI s'est heurtée à la poursuite d'interventions de l'UNI dans les media, ce qui a fragilisé la confiance nécessaire à un engagement constructif. Toutefois, par la suite et hors médiation du PCN, le dialogue entre les parties a été renoué et a abouti le 1er décembre 2022 à un accord global entre le Groupe et Uni Global Union.

→ *Bilan du suivi de la recommandation n°4 : le PCN constate qu'en Inde et aux Philippines les représentants des travailleurs sont désormais associés aux politiques sociales et sanitaires discutées dans les comités hygiène et sécurité des sites de ces deux filiales.*

RECOMMANDATION 5 : *Le PCN rappelle l'importance du respect de la liberté d'association des travailleurs telle prévue par les Principes directeurs de l'OCDE et par la Déclaration de l'OIT de 1998 dans tous les pays d'activités de Teleperformance. Le PCN recommande au Groupe 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. Le PCN recommande au Groupe d'exercer y compris depuis son siège une vigilance particulièrement renforcée dans les cas de licenciements qui concerneraient des représentants du personnel, de représentants syndicaux et de travailleurs syndiqués dans ses pays d'implantation. Le PCN*



recommande au Groupe de prévoir des mesures de remédiation adaptées si des non-conformités avec les Principes directeurs sont constatées

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, **le PCN constate que :**

- Aucun cas de licenciement de travailleurs syndiqués n'a été communiqué au PCN depuis la publication du communiqué final de juillet 2020.
- Le Groupe a maintenu un suivi régulier de ces filiales pour veiller au respect des recommandations du PCN.
- En Albanie, Teleperformance a reconnu un syndicat local (SPPT) fin 2020 qui est affilié à Uni Global Union. Suite à cette reconnaissance un accord collectif d'entreprise a été négocié et conclu. Il s'agit du premier accord cadre dans ce secteur d'activité en Albanie.
- En Colombie, Teleperformance (cf. page 4 du communiqué de suivi), suite à une enquête diligentée par le Ministère du Travail colombien, a entamé des négociations avec le syndicat UltraClaro en vue d'ouvrir une négociation collective.
- Les comités hygiène et sécurité (ces comités paritaires comptent des représentants élus du personnel) et d'autres instances de type managérial permettant d'assurer un dialogue employés/direction existent toutefois et sont actives en Colombie.
- Le Plaignant reconnaît qu'à sa connaissance, aucun travailleur syndiqué n'a été licencié en Albanie et en Colombie.
- Le Plaignant rappelle que les travailleurs licenciés début 2020 en Albanie et en Colombie, selon lui pour motifs antisyndicaux ou en raison de leur engagement, n'ont pas été réintégrés dans l'entreprise.
- Le Plaignant estime qu'en Albanie, Teleperformance s'est opposé à la reconnaissance du syndicat Solidariteti. En Colombie la mise en place d'un syndicat a été intégrée à l'accord-cadre global signé avec Uni Global Union le 1^{er} décembre 2022 (et a fait l'objet d'un MoU entre les deux parties).

→ Bilan du suivi de la recommandation n°5 : le PCN recommande à Teleperformance de poursuivre ses efforts en vue de la reconnaissance d'un syndicat pour sa filiale colombienne afin de pouvoir engager localement la négociation collective d'un accord d'entreprise. En outre, le PCN demande à Teleperformance de continuer d'exercer son devoir de diligence quant au licenciement des travailleurs syndiqués ou de représentants syndicaux.

RECOMMANDATION 6 : *le PCN recommande à Teleperformance de renforcer son devoir de diligence vis-à-vis de ses filiales en Albanie, en Colombie, en Inde et aux Philippines pour veiller au respect des recommandations relatives à l'emploi et aux relations professionnelles des Principes directeurs de l'OCDE dans les filiales de ces pays et de prévoir des mesures de remédiation adaptées si des non-conformités avec les Principes directeurs sont constatées.*

Au cours du suivi de la circonstance spécifique, **le PCN constate que :**

- Teleperformance a exercé et continue d'exercer son devoir de diligence vis-à-vis de ses filiales en Albanie, Colombie, Inde et Philippines pour faire notamment le suivi de la mise en œuvre des recommandations du PCN et des feuilles de route pour l'Inde et les Philippines.

→ Bilan du suivi de la recommandation n°6 : le PCN constate que Téléperformance a démontré sa capacité à réaliser un suivi régulier de ses filiales depuis le siège. Il l'encourage à poursuivre ces actions pour continuer à faire progresser le dialogue social dans ces filiales.



3. Conclusion

Le PCN se félicite des actions entreprises par Teleperformance pour suivre ses recommandations et maintenir son devoir de diligence sur les questions soulevées. Il se félicite des avancées significatives en Inde et aux Philippines où les représentants des travailleurs sont désormais parties prenantes des comités hygiène et sécurité des sites et des filiales. Le PCN note qu'en Colombie, le Ministère du Travail a entamé une procédure d'enquête sur les pratiques de la filiale colombienne de Teleperformance s'agissant du respect des droits des travailleurs. A cet égard, il encourage le groupe à collaborer avec l'administration colombienne. Dans ce contexte, le PCN français a pris l'attache de son homologue colombien qui lui a indiqué qu'il suivait avec attention l'enquête dont fait l'objet Teleperformance et qu'il tiendrait informé le PCN français des évolutions de ce dossier. Par ailleurs, le PCN a également mobilisé le SER de Bogota sur ce même sujet.

Le PCN note que, le dialogue entre UNI Global Union et Teleperformance a fini par prendre forme et a abouti le 1^{er} décembre 2022 à un accord-cadre, notamment du fait des évolutions du volet colombien.

Le PCN rappelle que l'engagement des entreprises avec les parties prenantes est une dimension importante du devoir de diligence.

Le PCN met fin au suivi de cette circonstance spécifique.

Site internet du PCN français :

<https://www.pcn-france.fr>

Pages d'actualité du PCN français :

[#PCNFrance@Trésor-info](#)

Email : pointdecontactnational-france@dgtresor.gouv.fr