

CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

« TELEPERFORMANCE EN FRANCE ET DANS LE MONDE »

5 juillet 2021

Communiqué final du Point de contact national français

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.

Le Point de contact national français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (PCN) 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 organisations syndicales françaises qui lui sont affiliées : CFDT Fédération communication conseil culture, CGT-FAPT, CGT Fédération des Sociétés d'Etudes, et FO-FEC.

Le PCN a accepté la saisine le 4 juin 2020. L'UNI et Teleperformance ont participé activement à la procédure tout au long de son déroulement. Le PCN a rencontré les parties à partir de juin 2020 et leur a proposé d'entrer en médiation. Le PCN a constaté en novembre 2020 que les relations entre les parties ne permettaient pas de poursuivre sa médiation. Il a donc mis fin à ses bons offices pour passer à la conclusion de la saisine. Le présent communiqué clôture la procédure. Le PCN fera le suivi de ses recommandations.

Le PCN français 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 objectif de contribuer à la résolution des questions qui lui sont posées 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.

1. Présentation de la circonstance spécifique

◆ Le communiqué d'évaluation initiale du 26 juin 2020 présente la saisine :

« La saisine concerne la gestion de la pandémie de la COVID-19 par TELEPERFORMANCE dans plusieurs pays du monde. D'après la saisine, les sites de Teleperformance rempliraient, entre autres, des fonctions de centres d'appel et de support digital client pour de grandes entreprises mondiales du numérique ainsi que pour des gouvernements. L'une des fonctions consisterait à opérer des lignes d'assistance téléphonique pour le compte de plusieurs gouvernements dans le cadre des services d'assistance téléphonique mis en place lors de la crise sanitaire. La saisine est fondée sur la gestion de la pandémie de la COVID-19 par Teleperformance dans des sites du Groupe dans dix pays : Albanie, Colombie, États-Unis, France, Grèce, Inde, Mexique, Philippines, Portugal et Royaume-Uni. D'après la saisine, l'absence ou l'insuffisance des mesures de prévention (télétravail, organisation de l'espace de travail, mesures de protection sanitaire) auraient directement mis en danger les travailleurs. La saisine comporte également des allégations de pratiques antisyndicales, dont des allégations de licenciements abusifs, et d'absence de dialogue social.

Les organisations plaignantes déduisent de ces faits allégués que Teleperformance n'aurait pas respecté les Principes directeurs de l'OCDE concernant le respect du droit local, le devoir de diligence des entreprises, le respect des droits de l'homme, de la santé et sécurité des travailleurs, de la liberté d'association et de négociations collectives des travailleurs, de la santé et de la sécurité publiques (Chapitres I, IV, V et VI¹). Les organisations plaignantes estiment également que Teleperformance n'aurait respecté les droits fondamentaux des travailleurs sur la santé et la sécurité au travail reconnus par l'Organisation internationale du travail (incorporés dans les Principes directeurs) et n'aurait pas non plus suivi les recommandations et guides de l'OMS énoncés dans le cadre de la pandémie de la COVID-19, qui ont vocation à guider l'interprétation et l'application des normes internationales susmentionnées. »

Le communiqué du 26 juin 2020 contient la liste des recommandations des Principes directeurs visés par la saisine.

◆ Au cours de la phase de bons offices (juin à novembre 2020) :

L'UNI a signalé au PCN l'urgence d'entrer en médiation avec Teleperformance. L'UNI a indiqué préférer traiter la saisine « pays par pays » et concentré la discussion sur les questions de la liberté d'association des travailleurs et la gestion de la Covid 19 aux Philippines, en Colombie et en Albanie. L'UNI n'a pas jugé nécessaire d'évoquer plus avant ses points relatifs à la France où d'autres procédures ont été engagées (Inspection du travail, Prud'hommes). Ces éléments ont contribué à la structuration des discussions durant la tentative de médiation et les bons offices conduits par le PCN.

La saisine évoque des allégations de violations des Principes directeurs dans plusieurs pays. Le PCN manquait néanmoins d'éléments précis de compréhension des allégations formulées par l'UNI en particulier concernant le déroulement des processus de reconnaissance des syndicats en Albanie et en Colombie. A sa

¹ Les Chapitres I, IV, V, VI, respectivement, sont relatifs aux concepts et principes, aux droits de l'homme, à l'emploi et à l'environnement

demande, l'UNI lui a transmis des éléments et des pièces justificatives contribuant à étayer ses allégations concernant la Colombie et l'Albanie en septembre, en octobre puis en décembre 2020.

Teleperformance a indiqué que le Groupe contestait les termes et les faits évoqués dans la circonstance spécifique et restait disposé à dialoguer avec le PCN pour en apporter la preuve.

2. Procédure suivie par le PCN selon son règlement intérieur

Les parties ont activement participé à la procédure. Le PCN les remercie. En raison des consignes sanitaires de prévention de la Covid 19, les rencontres entre les parties et avec le PCN ainsi que les réunions internes du PCN ont eu lieu par visio-conférence et par conférence-téléphonique.

◆ 1^{ère} étape : Recevabilité et évaluation initiale de la saisine (avril à juin 2020)

Le PCN a accusé réception de la saisine le 20 avril 2020. Il a informé les six PCN étrangers potentiellement concernés par la saisine : Colombie, Etats-Unis, Grèce, Mexique, Portugal, Royaume-Uni. Le 29 avril 2020, le PCN a validé la recevabilité formelle de la saisine, marquant le début de l'évaluation initiale. Il a adopté [un communiqué de réception](#) annonçant la saisine. Il a publié le communiqué de réception le 12 mai 2020² ([ici](#)) puis il a notifié la saisine à l'OCDE qui l'a ajouté à la base de données des PCN ([ici](#))

Le 14 mai 2020, le PCN a constaté que la circonstance spécifique faisait l'objet d'une médiatisation importante depuis le 17 avril 2020 notamment de la part d'UNI. Il a décidé d'inviter les parties à signer un engagement du respect de la confidentialité de la procédure et du secret des échanges. Teleperformance a transmis son engagement le 1^{er} juin 2020 et UNI le 3 juin 2020. Les engagements des quatre fédérations syndicales françaises co-plaignantes ont été réceptionnés ultérieurement

Par ailleurs, le 14 mai 2020, le PCN a constaté une certaine confusion sur le lien éventuel entre les quatre fédérations syndicales françaises co-plaignantes de l'UNI et trois confédérations syndicales membres du PCN. Afin de veiller à l'impartialité et l'équité du PCN et la prévention d'éventuels conflits d'intérêt en son sein, le PCN a invité les confédérations syndicales CFDT, CGT et FO membres du PCN, à préciser la nature de leurs relations avec les fédérations sectorielles qui l'ont saisi aux côtés d'UNI. La CFDT, la CGT et FO ont confirmé l'autonomie de ces fédérations dans leurs activités et en ce qui concerne dans leur participation à cette saisine. La CFDT a indiqué « souhaiter tout particulièrement échanger avec la fédération CFDT F3C afin de la conseiller et de la soutenir » et « en conséquence a choisi de ne pas participer aux discussions du PCN relatives à la circonstance spécifique TELEPERFORMANCE ». La CFDT n'a donc pas été associée à compter du 30 juin 2020 aux travaux du PCN sur cette circonstance spécifique. Les comptes rendus de réunion ont donc fait l'objet de documents ad hoc, disjoints des comptes rendus des réunions du PCN stricto sensu.

Le 4 juin 2020, le PCN a accepté la saisine puis il a proposé ses bons offices aux parties qui les ont rapidement acceptés. Les six PCN d'appui ont été régulièrement consultés durant l'évaluation initiale. Le

² #PCNFrance @ Trésor Info <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/c3d96f28-7c6f-4bc6-bf70-ac679fd53f46/files/8adf73c9-133f-4322-8c3a-b44c3f64ef21>
[Communiqué du PCN : ICI](#) & [NCP Statement : HERE](#)

PCN a adopté [le communiqué d'évaluation initiale](#)³ le 26 juin 2020. Le communiqué a été publié le 3 juillet 2020 ([ici](#)) puis notifié à l'OCDE ([ici](#)).

◆ 2^{ème} étape : Bons offices et tentative de médiation du PCN français (juin à novembre 2020)

Les bons offices, qui ont débuté le 4 juin 2020, ont pris fin le 4 novembre 2020. Ils ont consisté en plusieurs rencontres et à des échanges d'informations entre les parties et le PCN.

■ Bons offices et tentative de médiation du PCN français entre juin et novembre 2020

L'UNI a saisi le PCN en faisant valoir l'urgence d'entrer en médiation avec Teleperformance. Le PCN a auditionné séparément les plaignants puis le Groupe dès le 30 juin 2020 en visio-conférence. Il leur a proposé d'organiser une réunion pour évaluer la faisabilité d'une médiation, ce qui a été accepté. Cette réunion de pré-médiation a eu lieu le 28 juillet 2020 sous la forme d'une visio-conférence entre l'UNI et Teleperformance sous les auspices de la direction du PCN. Le 20 août 2020, l'UNI a transmis au PCN un projet d'accord à négocier avec Teleperformance (« *settlement agreement* ») que le PCN lui a transmis.

Le 8 septembre 2020, le PCN a de nouveau auditionné chaque partie séparément. Il a constaté la persistance des tensions et des divergences ainsi qu'un déficit de confiance entre elles et par suite le refus du Groupe de poursuivre un dialogue bilatéral avec l'UNI. Les conditions d'une médiation n'étant pas réunies, le PCN a décidé de poursuivre son action de bons offices sous la forme d'entretiens séparés avec chaque partie afin de préciser les allégations de l'UNI, discuter des éléments de réponse du Groupe et de chercher à contribuer à un accord entre les parties. Les modalités de ces rencontres et les sujets de discussion ont été validés par le PCN et les parties. Le PCN a désigné des rapporteurs pour chaque collègue (Etat, syndicat, patronat) pour poursuivre cette étape de la saisine. Ces rencontres bilatérales ont eu lieu le 1^{er} et le 6 octobre 2020 sous la forme de visio-conférences. L'ensemble de ces échanges a donné lieu à la transmission d'éléments complémentaires par les parties. Par ailleurs, des échanges ont eu lieu entre le secrétariat et le PCN colombien. Les rapporteurs et le secrétariat du PCN se sont réunis le 22 octobre 2020 pour préparer le bilan de ces échanges.

Lors de sa réunion du 4 novembre 2020, le PCN a fait le bilan des entretiens bilatéraux. Il a constaté la persistance des divergences entre les parties et l'impossibilité de faciliter un dialogue direct entre elles. Il a donc décidé de mettre fin à ses bons offices et de passer à la phase de conclusion de la saisine. Les parties et les PCN d'appui ont été informés de cette décision.

■ Echanges d'information entre les parties et le PCN durant les bons offices

La circonstance spécifique de l'UNI décrit ses allégations de violations des Principes directeurs en s'appuyant sur des pétitions en ligne lancées par des travailleurs de Teleperformance dans plusieurs pays, un rapport de l'inspection du travail française concernant un site en France ainsi que des renvois vers des articles de presse en ligne. La circonstance spécifique fait référence au guide de l'OMS sur la Covid 19, aux conventions de l'OIT sur la liberté d'association et le droit d'organisation et de négociation collective et aux Principes directeurs de l'OCDE. L'UNI a adressé des courriers au PCN (19 août et 19 octobre 2020). L'UNI

³ #PCNFrance @ Trésor Info <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2020/07/03/pcn-francais-teleperformance-en-france-et-dans-le-monde>
FR / <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Institutionnel/Niveau3/Pages/851b52ba-89f6-4722-b3ff-09684b58810f/files/a6ea027f-2620-4930-9ff6-adbe73a02728>
EN : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Institutionnel/Niveau3/Pages/851b52ba-89f6-4722-b3ff-09684b58810f/files/771c5e14-3735-4eb9-918b-db208223389e>

a soumis une proposition d'accord le 19 août 2020. Outre les informations échangées au cours des différentes réunions, à la demande du PCN, l'UNI a transmis des compléments d'information de sa saisine et des pièces justificatives pour contribuer à étayer ses demandes les 17 et 30 septembre puis les 7 et 8 octobre 2020. Ces informations ont été transmises à Teleperformance avec l'accord de l'UNI.

Teleperformance a également apporté de nombreux éléments de réponse à la saisine. Outre les informations échangées au cours des différentes réunions, Teleperformance a transmis au PCN une présentation et un dossier détaillé le 16 juillet ainsi qu'une note complémentaire le 31 août, assortis de pièces justificatives. Le PCN a invité Teleperformance à autoriser la transmission de ces documents aux plaignants au titre des bons offices. Le Groupe a donné son accord pour cette transmission le 31 août 2020. Ces documents ont été transmis à l'UNI le 1^{er} et le 2 septembre 2020.

Dans ces documents, Teleperformance présente les mesures prises pour prévenir, gérer et suivre les risques liés à la pandémie de la Covid 19 dans ses filiales et au niveau groupe et pour déployer massivement le télétravail. Teleperformance a transmis des informations sur tous les pays cités par la saisine et a répondu aux questions particulières sur les Philippines, la Colombie et l'Albanie ainsi que sur les aspects sociaux évoqués par l'UNI. Teleperformance a transmis une seconde note complémentaire le 7 octobre 2020 comportant des informations personnelles sur des cas soulevés par la saisine. Du fait de la confidentialité de ces informations relatives à des personnes nommément et expressément identifiées, cette note n'a pas été transmise aux plaignants et certains documents justificatifs ont été réservés à l'attention de la direction du PCN.

Le secrétariat a sollicité l'appui du PCN colombien dont les informations ont été transmises aux parties avec son accord. Le PCN a sollicité le service économique régional « Danube Balkans » de l'Ambassade de France en Bulgarie, compétent territorialement pour l'Albanie. Il lui a transmis des éléments sur le droit social et la gestion de la Covid 19 en Albanie. Le PCN remercie le PCN colombien et le Service Economique Régional de Sofia pour leur appui.

◆ 3^{ème} étape : conclusion de la saisine (novembre 2020 – juin 2021)

Lors de sa réunion du 4 novembre 2020, le PCN a fait le bilan de la tentative de médiation et de ses bons offices. Il a constaté que le dialogue direct entre les parties avait atteint ses limites et que la négociation d'un accord selon les termes souhaités par l'UNI ne pourrait intervenir. Le PCN a néanmoins estimé que son action pourrait conduire à des résultats substantiels sur certaines questions. Il a décidé de poursuivre son engagement avec chaque partie. Les bons offices étant terminés, les informations transmises par l'entreprise durant la phase de conclusion de la procédure n'ont pas été transmises aux plaignants.

En novembre et décembre 2020, le PCN a poursuivi son engagement avec les parties pour clarifier les points restant en suspend et rechercher des points d'accord entre les parties. Il a adressé des questions aux parties le 7 décembre 2020. L'UNI a répondu au PCN le 14 décembre 2020 et a transmis des pièces justificatives. Teleperformance a transmis au PCN des éléments de réponse le 2 et le 18 novembre 2020 puis un 4^{ème} dossier de réponse accompagné de pièces justificatives le 16 décembre 2020. Le PCN a consulté le service économique de Manille de l'Ambassade de France aux Philippines qui a transmis des éléments contextuels sur le droit social et sa pratique ainsi que sur la gestion de la Covid 19 aux Philippines.

Le PCN a évoqué le dossier lors de ses réunions du 12 janvier et du 11 février 2021. Le secrétariat et les rapporteurs ont préparé un projet de communiqué final. Le PCN a constaté une communication des parties sur des sujets soulevés par la saisine. Teleperformance lui a signalé en décembre 2020 un communiqué de presse de l'UNI puis un tweet de l'UNI en février 2021. En mars 2021, l'UNI lui a signalé que le rapport annuel du Groupe évoquait l'action du Groupe dans la procédure et qu'un courrier du Groupe adressé à ses

actionnaires comportait des éléments sur la procédure devant le PCN. De son côté, l'UNI a adressé à des actionnaires du Groupe un courrier relatif aux éléments soulevés dans la circonstance spécifique.

Le PCN a adopté un [communiqué d'étape le 6 avril 2021 \(ici\)](#), publié le 12 avril 2021 annonçant la fin de ses bons offices et la préparation du communiqué final et rappelant la confidentialité de la procédure.

Le projet de communiqué final a été adopté par le PCN le 26 avril 2021. Le PCN a ensuite consulté les parties et les six PCN d'appui entre 27 avril et le 11 mai 2021. Le PCN a pris en compte les observations reçues de la part de Teleperformance et de l'UNI. Les PCN d'appui n'ont pas soulevé d'observations. Le PCN a poursuivi ses travaux. Il a adopté le communiqué final le 5 juillet 2021 par consensus à l'exception de deux organisations syndicales (Force Ouvrière et la Confédération Générale du Travail). Le communiqué final a été publié le 30 juillet 2021, après avoir été transmis pour information aux parties et aux PCN d'appui. Le secrétariat du PCN a notifié le communiqué à l'OCDE afin d'actualiser la base de données des PCN ([ici](#)).

Le PCN note que la question de la confidentialité s'est avérée difficile à gérer lors de la phase de conclusion.

◆ **Coordination avec les PCN étrangers**

Le secrétariat du PCN a organisé des réunions de coordination avec les 6 PCN d'appui sous la forme de visio-conférences et les a régulièrement informés de l'avancée de la procédure. Le PCN colombien a été particulièrement sollicité entre septembre et décembre 2020. Il a apporté au PCN français des éléments importants pour la procédure concernant la crise sanitaire de la Covid 19, le droit social colombien et le processus d'enregistrement du syndicat Sinditecc au sein du registre syndical colombien. Le PCN français remercie son homologue colombien pour son engagement et son soutien.

Les PCN d'appui ont été consultés sur les projets de communiqué d'évaluation initial et de communiqué final. Le PCN français les remercie pour leur soutien.

3. Analyse sur le fond des questions posées sur l'effectivité des Principes directeurs de l'OCDE

➔ **Cf. page suivante**

3. Analyse sur le fond des questions posées sur l'effectivité des Principes directeurs de l'OCDE

A l'issue de la procédure, le PCN constate la persistance des divergences entre les parties sur le fond des questions soulevées par l'UNI dans la saisine. Il constate un déficit de confiance entre les parties et par suite le refus de Teleperformance de poursuivre le dialogue bilatéral avec l'UNI. Il constate que la négociation d'un accord selon les termes souhaités par l'UNI n'a pas pu intervenir dans le cadre de la procédure. Il note par ailleurs qu'au cours de la conclusion de la saisine, l'UNI a contesté les éléments de réponse apportés par Teleperformance au cours de la procédure.

A la lumière des informations portées à sa connaissance, le PCN dresse le bilan suivant au regard des questions soulevées par la saisine :

◆ **Sur les questions de santé et sécurité en lien avec la survenance de la pandémie de la Covid 19**

Saisine de l'UNI :

Dans sa saisine du 17 avril 2020, l'UNI allègue l'absence d'une politique globale du Groupe pour assurer la santé et la sécurité des travailleurs de Teleperformance.

La saisine évoque des allégations de non-respect des consignes sanitaires de l'OMS en matière de distanciation sociale, de nettoyage des postes et des équipements de travail de travail depuis mars 2020 dans plusieurs sites du Groupe répartis dans plusieurs pays : Philippines, Colombie, France, Royaume-Uni, Grèce, Portugal, Inde. La saisine mentionne en particulier la situation des travailleurs aux Philippines et en Inde où de nombreux travailleurs sont selon la saisine hébergés sur site dans des conditions très difficiles (matelas posés au sol, sacs de couchage). Ces situations constitueraient selon l'UNI des violations graves des droits de l'homme et des Principes directeurs en raison de la mise en danger de la santé des travailleurs. L'UNI souligne que si l'hébergement des travailleurs sur leurs lieux de travail a lieu lors des saisons cycloniques dans ces pays, cette pratique devrait être évitée dans le cadre de la pandémie en raison des risques de contagion. L'UNI indique par ailleurs que la politique du « no work, no pay » appliquée par Teleperformance aux Philippines, qui aurait entraîné des travailleurs à rester sur site, n'aurait pas été appliquée par d'autres entreprises du secteur des centres d'appels.

La saisine mentionne également des allégations de non-respect des consignes sanitaires sur un site du Groupe à Bogota (Colombie) et à Blagnac (France). La saisine indique que « des mouvements de travailleurs s'organisent, dans un climat anxieux, pour dénoncer ces situations » (Colombie, 25 mars 2020), exercer leur droit de retrait (France), demander le passage en travail à domicile (pétition au Mexique et aux Etats-Unis).

Concernant le déploiement du travail à domicile, l'UNI a indiqué au PCN que dans certaines filiales Teleperformance aurait facturé aux travailleurs des frais de connexion ; ces frais équivaldraient à deux jours de salaire aux Philippines.

L'UNI a informé le PCN en avril 2021 que des travailleurs d'un client du Groupe présents sur le site « Mall of Asia » de Manille ont été provisoirement hébergés sur site avant de retourner chez eux en bénéficiant des navettes du Groupe ou d'être hébergés à l'hôtel⁴.

⁴ Communiqué de presse de Telstra, 28 avril 2020 :
<https://exchange.telstra.com.au/working-conditions-in-our-global-operations/>

Réponse de Teleperformance :

Au cours de la procédure, Teleperformance a présenté les mesures prises dès le déclenchement de la pandémie dans un contexte d'inquiétude légitime des travailleurs pour leur santé. Teleperformance a présenté la politique globale qui a été élaborée pour gérer les risques liés à la pandémie de la Covid 19 afin de protéger les travailleurs et de sécuriser les emplois. D'après Teleperformance, cette politique vise d'une part à protéger les travailleurs en déployant une politique stricte de sécurité et d'hygiène sur tous les sites : suivi des recommandations de l'OMS, distanciation sociale, nettoyage fréquent et renforcé, mise à disposition de nettoyants hydro-alcooliques et de masques de protection, dépistage des températures sous réserve des lois et règlements applicables. Cette politique vise d'autre part au déploiement du travail à domicile. Teleperformance indique avoir déployé massivement le travail à domicile dans de nombreuses filiales ce qui a permis de réduire les déplacements des travailleurs et de réduire le taux d'occupation des centres d'appels. Teleperformance indique qu'à la mi-avril 2020 près de 170 000 postes avaient été basculés en travail à domicile (80% des effectifs totaux) depuis la mi-mars 2020 et que ce chiffre se portait à plus de 250 000 en décembre 2020 tout en soulignant des disparités entre pays. Teleperformance indique avoir développé de nouveaux outils pour professionnaliser le travail à domicile (plateforme virtuelle « TP Cloud Campus »), pour mesurer son impact sur les travailleurs (« écoute continue », enquêtes d'opinion) et les accompagner, en particulier concernant les femmes (communication interne). Le Groupe indique que le déploiement du travail à domicile rencontre des difficultés dans certaines filiales en raison des conditions locales notamment aux Philippines. Le PCN a été informé de décisions de Teleperformance pour couvrir les frais de connexion des travailleurs dans certaines filiales.

Teleperformance a apporté des précisions concernant la gestion de la pandémie aux Philippines où les décisions nationales de couvre-feu et de confinement, dans un contexte de loi martiale, la fermeture de transports et d'hôtels ainsi que la faiblesse des aides publiques en faveur des travailleurs. En particulier l'absence de chômage partiel s'est traduite par une situation de « no work no pay ». Face à l'urgence de la situation en mars 2020 et compte tenu du confinement et de la fermeture des transports et des hôtels, l'hébergement des travailleurs bloqués sur place s'est fait dans des conditions difficiles (places en dortoirs insuffisantes, matelas posés au sol). Teleperformance a déployé des navettes pour véhiculer les travailleurs (comme dans d'autres pays). De nombreux travailleurs ont choisi de résider sur leur lieu de travail pendant de longues périodes en particulier dans la région de la capitale et à Cebu. Des dortoirs et des locaux ont été aménagés en tenant compte de la distanciation sociale. Cela a concerné au total environ 3 000 employés entre mars 2020 et fin mai 2020 sur les 42.000 employés de la filiale philippine. Le Groupe a indiqué que cette pratique est légale aux Philippines et appliquée lors des périodes de typhons.

Pour superviser l'application de sa politique de gestion de la pandémie, Teleperformance a indiqué avoir mis en place une gouvernance centralisée ad hoc pilotée par un comité de suivi de très haut niveau composé exclusivement de représentants de la direction du groupe. Ce comité de suivi est composé du directeur général, du directeur général délégué, des deux directeurs opérations et de la directrice juridique groupe. De nouveaux outils de suivi ont été mis en place : reporting quotidien du suivi de la pandémie (nombre de cas avérés et de quarantaine, etc), suivi du développement du travail à domicile, suivi de la réception et de la distribution des masques sur chaque site, suivi centralisé des interventions des autorités sanitaires. Teleperformance a indiqué qu'en juillet 2020 sur 206 interventions des autorités sanitaires, seules deux ont été négatives et que des mesures ont été prises pour ces deux cas (un site en France et un site aux Philippines). Teleperformance indique avoir mis en place de nouveaux outils afin de suivre l'impact du travail à domicile sur les travailleurs. Enfin, Teleperformance indique avoir mis en place une communication interne ad hoc à la Covid 19 sous la forme de vidéo-conférence afin de renforcer la transparence sur la gestion de la pandémie. Des rendez-vous réguliers (hebdomadaire ou quinzaine) ont ainsi été institués avec le conseil d'administration, le bureau du comité central européen, le comité exécutif, les managers et

l'ensemble des salariés. Il a également développé sa communication externe en publiant des communiqués officiels sur son action. Le Groupe estime avoir réussi à contenir les effets de la pandémie lors du pic d'avril 2020 (par exemple, il dénombre le 2 avril 2020 au début de la crise : 134 cas positifs et 3 483 travailleurs en quarantaine).

Par ailleurs, en réponse aux questions du PCN, Teleperformance a indiqué que la fréquence des réunions des comités hygiène et sécurité de ses sites a été accélérée puis modulée en fonction de l'évolution de la situation épidémique dans les différents pays d'intervention.

Analyse du PCN :

→ La survenance de la pandémie de la Covid 19 a entraîné dans de nombreux pays des réactions de gestion de crise de l'urgence y compris dans par de nombreux employeurs, dans un contexte parfois anxiogène pour les travailleurs. Dans le cas d'espèce, les plaignants ont signalé ce qu'ils estiment être des manquements aux Principes directeurs du fait de la mise en danger des travailleurs et de l'absence supposée d'engagements du Groupe avec l'UNI d'une part et avec les organisations représentatives des travailleurs d'autre part pour définir des mesures de diligence appropriées. 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 recommandée par les Principes directeurs. Cette politique devrait faire l'objet d'un engagement avec les parties prenantes représentant les travailleurs au niveau des filiales des pays où il n'existe pas d'accord collectif et du Groupe par exemple au titre du suivi du plan de vigilance. Le PCN constate que la situation des Philippines reste préoccupante en raison de l'hébergement de travailleurs sur les lieux de travail dans un contexte local toutefois spécifique (cf. ci-après).

Le service économique de Manille a indiqué au PCN que « *aux Philippines, la région de la Capitale de Manille a été coupée du reste du pays par l'arrêt de tout transport terrestre, aérien et maritime dès le 12 mars 2020 afin d'enrayer la propagation du virus. Les checkpoints routiers, le couvre-feu et les différents obstacles aux déplacements mis en place avec autorité (loi martiale) par le gouvernement philippin ont eu pour effet de bloquer sur leur lieu de travail des centaines de milliers d'employés sur Manille pendant de longues semaines, au moment où toute l'activité hôtelière était arrêtée/interdite. Dormir sur le lieu de travail a pu permettre à de nombreux salariés incapables de rejoindre leurs domiciles de ne pas avoir à dormir dans la rue, sans qu'il soit possible de déterminer avec précision la nature des relations entre l'entreprise et ses salariés sur ces cas d'espèces. La situation à Cebu était à peu près identique à celle de Manille sur la période mars-juin 2020* ».

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.*

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 »⁵. 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 Philippins présentes aux Philippines ou actives au niveau international⁶. 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.

◆ **Sur la question de la représentativité des salariés dans les comités hygiène et sécurité du Groupe.**

Teleperformance a présenté le fondement et la gouvernance de sa politique groupe de santé et sécurité au travail. Toutes les filiales et chaque site du Groupe disposent de comités hygiène et sécurité (ex : Albanie, Colombie, France). La fréquence des réunions de ces comités a été accélérée pour suivre l'évolution des situations épidémiques dans chaque filiale. Le PCN a constaté que les comités de certaines filiales visées par la saisine ne comportaient pas de représentants du personnel (Inde, Philippines) ou pas de membres élus par les travailleurs (Grèce, Portugal). Lorsque le cadre légal local le permet, le PCN a invité le Groupe à évoluer sur ce point. En réponse, Teleperformance s'est engagée à améliorer la représentativité des salariés au sein de ses filiales philippine et indienne et à mettre en place l'élection des représentants des travailleurs en Grèce.

Au cours de la conclusion de la saisine Teleperformance a indiqué au PCN que conformément au plan d'action qu'il lui avait présenté en novembre 2020, des représentants des salariés ont renforcé les comités de santé et sécurité de Teleperformance en Inde et aux Philippines en décembre 2020. Le Groupe a indiqué que les premières réunions de ces comités ainsi formés se sont tenues le 29 avril 2021 en Inde et le 16 mars 2021 aux Philippines. Enfin, il indique qu'en Grèce et au Portugal, le projet de progresser vers l'élection de membres de ces comités par les travailleurs est en cours d'analyse, la crise du covid-19 et les confinements successifs ralentissant toutefois la procédure.

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.

◆ **Sur la question du dialogue social au niveau du Groupe**

Saisine de l'UNI :

Dans sa saisine du 17 avril 2020, l'UNI évoque l'absence de syndicats dans les filiales de Teleperformance situées en dehors de l'Europe ainsi que l'absence d'accords collectifs et de dialogue social dans ces filiales. L'UNI indique qu'en l'absence de dialogue social dans plusieurs pays, les travailleurs saisissent d'autres voies pour exprimer leurs inquiétudes face à la pandémie : saisine de députés (Royaume-Uni), pétition en ligne (Grèce, Portugal, Mexique, Etats-Unis), arrêt de travail (Colombie), droit de retrait (France). D'après l'UNI, des décisions prises à l'encontre de certains travailleurs et leaders syndicaux en Albanie (2

⁵ 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.

⁶ 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.

personnes), Colombie (6 personnes) décidés en 2020 participeraient, selon l'UNI, d'une politique antisyndicale de Teleperformance (cf. ci-dessous).

Au cours de la conclusion de la saisine, l'UNI a indiqué au PCN des situations où, selon l'UNI, la liberté d'association des travailleurs ne serait pas respectée et où les syndicats ne seraient pas indépendants.

Réponse de Teleperformance :

En réponse à la saisine, le Groupe Teleperformance a présenté l'organisation du dialogue social au sein du Groupe en indiquant qu'il prenait différentes formes selon les législations des pays. Teleperformance indique que le Groupe « *respecte la liberté d'association et reconnaît le droit à la négociation collective, conformément au troisième principe du Pacte mondial. L'ensemble des salariés peut librement se réunir ou adhérer à des organisations sans interférence, représailles ou discrimination* ». Le Groupe indique qu'il dispose d'accords collectifs dans 17 pays qui couvrent 50% des effectifs de la zone CEMEA⁷ et 56% des effectifs de la zone Ibérique-LATAM⁸. Le Groupe dispose d'un comité d'entreprise européen (ECWC). Conformément à la loi PACTE, deux administrateurs salariés siègent désormais au Conseil d'administration. Le Groupe indique qu'il privilégie des partenaires locaux et qu'en « *Asie la représentation sociale est beaucoup moins installée et que le dialogue repose sur des solutions locales pragmatiques* ». Teleperformance réfute les allégations de l'UNI et indique que les décisions personnelles prises en Albanie et en Colombie sont conformes au droit local et ne consiste pas en des mesures antisyndicales.

Analyse du PCN :

→ Teleperformance est présent dans 80 pays et compte 330 000 dont 2/3 hors d'Asie. La saisine de l'UNI intervient dans un contexte de relations difficiles entre l'UNI et Teleperformance depuis plusieurs années. L'UNI est un syndicat international qui couvre notamment le secteur de l'information, de la communication, de la technologie et des services. L'UNI et l'association Sherpa ont mis en demeure Teleperformance en juillet 2019 au titre de la loi sur le devoir de vigilance. L'UNI et le Teleperformance ont tenté de négocier un accord-cadre international (ACI) sur la responsabilité sociale en 2019. Ce projet d'accord-cadre international, transmis au PCN par l'UNI, prévoyait notamment l'ouverture de négociations avec les syndicats locaux d'Albanie, Colombie, Pologne, Roumanie et de République Tchèque. Ces négociations n'ont pas abouti fin 2019. L'UNI a poursuivi son action syndicale. Elle a rendu public plusieurs cas concernant Teleperformance et ses travailleurs. L'UNI a saisi le PCN en avril 2020 puis en août 2020 l'UNI a proposé les termes d'un accord avec Teleperformance dans le cadre des bons offices du PCN (cf. 2 – 2^{ème} étape). Teleperformance n'a pas souhaité poursuivre le dialogue direct avec l'UNI estimant que les conditions d'un dialogue serein n'étaient pas réunies.

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).

⁷ Allemagne, Italie, Finlande, France, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède, Suisse ainsi que Maroc Tunisie

⁸ Espagne, Brésil, Chile, Mexique.

◆ **Sur la question de liberté d'association des travailleurs dans les filiales de Teleperformance en Albanie et en Colombie**

Saisine de l'UNI :

Dans la saisine l'UNI a dénoncé des situations en Albanie et en Colombie qu'elle présente comme des mesures antisyndicales et des violations de la liberté d'association et de négociation collective des travailleurs. L'UNI a apporté des précisions sur ces points entre septembre et novembre 2020.

a) Concernant la non-reconnaissance de syndicats par des filiales de Teleperformance :

- L'UNI a indiqué que Teleperformance s'opposerait à la reconnaissance du syndicat Solidariteti en Albanie et du syndicat Sinditecc en Colombie. Concernant l'Albanie, le syndicat Solidariteti a été fondé le 17 février 2019 puis des syndicats italiens et français ont soutenu sa demande de notification auprès de la filiale albanaise lors d'une mission à Tirana en février 2019. Le Solidariteti a été reconnu par le Cour de Tirana le 15 juillet 2019. La saisine comporte des courriers du Président de Solidariteti le 2 mars 2020 demandant l'ouverture de négociations avec Teleperformance et le 9 mars 2020 demandant de créer des conditions propices à l'exercice des droits syndicaux.

Au cours de la conclusion, l'UNI a rappelé au PCN qu'en vertu du droit albanais, selon elle Teleperformance aurait dû répondre à cette demande et ouvrir la négociation collective avec Solidariteti. L'inspection du travail serait informée du cas. L'UNI indique que Solidariteti a poursuivi son action syndicale fin 2020 pour dénoncer la surveillance dont ferait l'objet les télétravailleurs.

- En Colombie, le Sinditecc a été fondé en mars 2020 par 46 membres fondateurs dont 43 de Teleperformance. Il a adressé sa demande de reconnaissance par courriel à Teleperformance le 25 mars 2020. Le Ministère du travail l'aurait reconnu le 22 septembre 2020. Le processus d'enregistrement du syndicat par le Ministère du travail a été retardé par le confinement.

b) Concernant les cas de 7 licenciements et 2 ruptures de contrats de travailleurs par Teleperformance en Albanie et en Colombie :

L'UNI a évoqué le licenciement de trois leaders syndicaux de Solidariteti décidés par la filiale albanaise de Teleperformance en mars 2020. Il s'agissait du Président du syndicat et deux membres de son conseil d'administration. L'UNI a également évoqué le licenciement de quatre travailleurs d'un site de Teleperformance en Colombie qui avaient organisé un arrêt de travail le 26 mars 2020 par crainte d'être contaminés par la Covid 19 sur leur lieu de travail. L'UNI a ensuite évoqué la suspension de deux responsables et fondateurs du Sinditecc à partir de mars 2020 et le non-renouvellement de leur contrat à durée déterminée dans un site de Teleperformance en Colombie. L'UNI estime ces 9 décisions contraires à la liberté d'association des travailleurs et rêveraient un caractère antisyndical. L'UNI estime que les leaders syndicaux en Albanie et en Colombie auraient dû bénéficier du principe de protection due aux représentants syndicaux. L'UNI estime que ces décisions auraient affaibli l'action desdits syndicat dans l'entreprise tant en Albanie qu'en Colombie. L'UNI demandait la réinsertion de l'ensemble de ces travailleurs dans le cadre des bons offices du PCN.

Réponse de Teleperformance :

Concernant l'Albanie, Teleperformance a indiqué que le Solidariteti n'a pas pu être reconnu par la filiale car il n'aurait pas fourni toutes les pièces nécessaires. En décembre 2020, Teleperformance a informé le PCN qu'un autre syndicat avait demandé sa reconnaissance le 23 novembre 2020 par la filiale albanaise. Au cours de la conclusion de la saisine, le Groupe a indiqué au PCN que sa filiale albanaise a reconnu ce syndicat et qu'une négociation collective est en cours.

Teleperformance indique que les licenciements évoqués par l'UNI ont résulté de l'absence injustifiée de ces travailleurs avant la fermeture des locaux et l'évacuation des employés décidés le 19 mars 2020. Le Président dudit syndicat a été licencié pour raison économique ; le programme auquel il été affecté a été quasiment arrêté à la demande du client impacté par la crise de la Covid 19, arrêt qui a entraîné des licenciements. Les deux autres employés ont été licenciés pour abandon de poste ; ils auraient refusé les alternatives qui leur auraient été proposées. début mars 2020. Teleperformance indique que ces travailleurs ne bénéficiaient pas de protection syndicale car la filiale ne reconnaissait pas leur syndicat et n'avait pas d'accord avec ce syndicat.

Concernant la Colombie, Teleperformance a indiqué que sa filiale rencontrait des difficultés pour reconnaître le Sinditecc en raison de l'absence de documents administratifs. Teleperformance a informé le PCN des motifs ayant justifiés les licenciements des quatre travailleurs pour cause réelle (arrêt de travail non justifié). Teleperformance a indiqué au PCN que la suspension des deux autres travailleurs était due à l'arrêt de contrat-client et que leur rémunération avait été maintenue jusqu'à la fin de leur contrat à durée déterminée. Teleperformance indique qu'ils n'ont pas contesté leur licenciement Teleperformance a indiqué que ces deux travailleurs n'étaient pas couverts par la protection syndicale car leur syndicat n'était pas reconnu par la filiale à ce moment-là.

Au cours de la conclusion de la saisine, Teleperformance a indiqué contester « *la lecture subjective éloignée des faits* » et que les doutes exprimés par certains membres du PCN « *sont sans fondement réels comme en atteste la reconnaissance du syndicat en Albanie et la conduite de négociations avec ce dernier tout au long de l'hiver 2020* ».

Analyse du PCN concernant la question du respect de la liberté d'association des travailleurs en Albanie et en Colombie :

a) Question de la non-reconnaissance de syndicats en Albanie et en Colombie

Le PCN rappelle son attachement au dialogue social.

Teleperformance Albanie n'a pas reconnu le syndicat Solidariteti. Teleperformance Colombie n'a pas reconnu le Sinditecc.

→ En Colombie, le ministère du travail a indiqué le 22 octobre 2020 que le Sinditecc avait été enregistré légalement suite à sa demande du 25 août 2020. L'appui du PCN colombien a permis de retracer le processus d'enregistrement du syndicat par le Ministère du travail dont le processus a été retardé par le confinement. En Albanie, le Solidariteti a été reconnu par la Cour de Tirana le 15 juillet 2019 puis il a adressé une demande de négociation à Teleperformance en mars 2020. Le PCN a cherché à faciliter un accord entre Teleperformance et l'UNI pour la reconnaissance de ces deux syndicats. Il constate que le Groupe évoque des problèmes d'ordres administratifs (sans préciser lesquels) qui empêcheraient leur reconnaissance par ses filiales. Le traitement des demandes de reconnaissance de ces syndicats en Albanie et en Colombie est susceptible de créer des doutes sérieux sur le respect de la liberté d'association des travailleurs au sens des Principes Directeurs de l'OCDE. Le collège patronal ne partage pas cette analyse.

b) Question du traitement de travailleurs syndiqués ou engagés ayant été licenciés :

Le PCN rappelle son attachement au dialogue social.

Le PCN est saisi de licenciements de 5 travailleurs syndiqués et 4 travailleurs ayant manifesté face aux risques de contamination. Le Groupe a apporté des explications sur ces licenciements. Il a refusé de réintégrer les trois représentants syndicaux du syndicat albanais Solidariteti (président, membre du

conseil d'administration), les deux représentants syndicaux du syndicat colombien Sinditecc et les quatre travailleurs colombien licenciés à la suite de l'organisation d'un arrêt de travail en lien avec la pandémie.

→ Le PCN a examiné les cas de 9 situations personnelles soumises par l'UNI et les explications de Teleperformance. Il note la concomitance temporelle entre ces décisions, les demandes de reconnaissance des syndicats et la rupture de contrats-clients en raison de la crise de la Covid 19. Le PCN a cherché à faciliter un accord sur ces cas personnels. Il constate que Teleperformance maintient ses positions sur la légalité des licenciements, réfute l'allégation d'actions antisyndicales et s'oppose à leur réintégration. Il existe un faisceau d'indices concernant les 7 licenciements et les 2 suspensions de CDD décidés par les filiales albanaise et colombienne de Teleperformance qui sont contraires à la liberté d'association des travailleurs telle que recommandée par les Principes directeurs de l'OCDE s'apparentant ainsi à des pratiques antisyndicales. Le collègue patronal ne partage pas cette analyse.

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.*

4. Conclusion

Le PCN remercie les parties pour leur participation à la procédure.

Le PCN rappelle que les concepts et principes des Principes directeurs prévoient que « **2. Les entreprises ont pour obligation première de se conformer à la législation de leur pays. Les Principes directeurs ne sauraient se substituer à une législation ou une réglementation nationale, ni prévaloir sur elles. Si les Principes directeurs vont au-delà de la loi dans de nombreux cas, ils ne devraient pas - et tel n'est pas leur but - placer les entreprises dans une situation où elles feraient face à des obligations contradictoires. Dans les pays où la législation ou la réglementation intérieure contredisent les principes et les normes énoncés dans les Principes directeurs, les entreprises devraient rechercher le moyen de respecter ces principes et ces normes dans toute la mesure du possible sans toutefois risquer de contrevenir à leur législation nationale** ». Le PCN précise que le respect du droit local n'exclut pas par principe des mesures d'amélioration supplémentaires en vue de respecter les Principes directeurs de l'OCDE.

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 par ses filiales de ces pays et de prévoir des mesures de remédiation adaptées si des non-conformités avec les Principes directeurs sont constatées.*

Le PCN clôture cette circonstance spécifique.

Le PCN fera le suivi de ses recommandations dans douze mois.