



## Résumé du rapport Syndex sur le plan de vigilance de Teleperformance

Avril 2019

### ***Des plans de vigilance inadéquats chez Teleperformance suscitent des inquiétudes***

La société française Teleperformance est le premier fournisseur mondial de services externalisés de centres de contact, employant directement plus de 300.000 personnes dans 78 pays à travers le monde. L'entreprise prend en charge les communications numériques de certaines des marques et entreprises les plus connues au monde par téléphone, via les médias sociaux, le chat en direct, par e-mail, SMS ou WhatsApp. Teleperformance compte parmi ses clients des entreprises comme Apple, Uber et Orange.

68% de la main-d'œuvre mondiale de Teleperformance se trouve dans six pays seulement :

- Inde (72.594)
- Philippines (41.292)
- Etats-Unis (34.228)
- Mexique (19.338)
- Brésil (19.259)
- Colombie (17.871)

La concentration des effectifs de l'entreprise dans ces pays soulève d'importantes questions de conformité avec la loi française sur le devoir de vigilance. La loi, adoptée en 2017, exige des grands employeurs qu'ils identifient et préviennent les risques liés aux droits humains et à l'environnement dans leurs activités. Les entreprises doivent créer des plans de vigilance accessibles au public, élaborés en consultation avec les parties prenantes, et rendre des comptes sur ces plans.

Selon la Confédération syndicale internationale (CSI), il n'y a "aucune garantie" du respect des droits fondamentaux du travail sur quatre des plus grands marchés de Teleperformance : Inde, Philippines, Mexique et Colombie. En outre, des "violations systématiques" des droits sont perpétrées aux États-Unis et au Brésil.

Le Plan de vigilance de Teleperformance a été publié pour la première fois en décembre 2018 et est disponible sur le site Internet de la société. Jusqu'à présent, aucune tentative sérieuse n'a été faite pour cartographier le risque de violations des libertés fondamentales et des droits humains, qui est une exigence de la loi française. En l'absence d'une cartographie des risques, il est difficile de déterminer quelles mesures concrètes ou de surveillance continue sont nécessaires pour atténuer ou éliminer les risques identifiés, qui sont également prévus par la loi.

Il semble qu'il n'y ait pas eu de participation des parties prenantes dans l'élaboration du plan. Il n'y a pas de mécanisme d'alerte actuellement en vigueur, bien que la société ait indiqué qu'un mécanisme non spécifié serait mis en place. Il n'y a pas eu de discussions avec les syndicats représentatifs, qui doivent être consultés lors de la mise en place du mécanisme d'alerte.

Le fait que l'entreprise pourrait ne pas se conformer entièrement à la loi devrait susciter des inquiétudes chez les investisseurs, les groupes de défense des droits des travailleurs et les clients.