


Teleperformance : ce rapport fait tomber le mythe de l'entreprise où il fait bon travailler

 humanite.fr/social-eco/teleperformance/teleperformance-ce-rapport-fait-tomber-le-mythe-de-l-entreprise-ou-il-fait-bon-travailler-743537

March 25, 2022

Vendredi 25 Mars 2022

Luis Reygada



photo AFP

Avec plus de 400 000 salariés répartis dans 83 pays, Teleperformance est l'un des plus grands employeurs français au monde mais aussi certainement celui qui agit le moins face aux risques de violation des droits de l'homme.

En 2020, la multinationale a été visée par une plainte déposée auprès du gouvernement français, à travers l'OCDE, par la fédération syndicale internationale UNI Global Union et ses affiliés français (CFDT, CGT et FO). Le motif : sa gestion calamiteuse de la crise du coronavirus dans pas moins de dix pays. Du Portugal à l'Inde en passant par la Colombie, Teleperformance aurait fait passer ses impératifs de rentabilité avant la santé et la sécurité de ses salariés.

Cette dénonciation n'est pas la première à entacher son image. Face à cela, Teleperformance a développé une stratégie marketing consistant à camoufler ses mauvaises pratiques par des certifications récompensant sa supposée « responsabilité sociale ». L'année dernière, l'entreprise a même été reconnue comme l'un des « 25 meilleurs employeurs au monde ». UNI Global Union publie ce vendredi un nouveau rapport démontrant l'inverse et appelant la société du CAC 40 à transformer sa gestion

humaine et sociale de ses travailleurs en prenant appui sur les propositions des syndicats de la fédération internationale syndicale. Entretien avec son secrétaire général, Christy Hoffman.

Depuis plusieurs années, votre organisation dénonce les conditions de travail chez Teleperformance qui, contrairement à ses clients, n'est pas une entreprise connue du public. Pourquoi s'intéresser à ses activités ?



Christy Hoffman

Secrétaire général d'UNI

Par sa taille et son influence, Teleperformance est l'une des entreprises qui contribueront à déterminer l'avenir du travail. Elle n'est peut-être pas très connue du public, mais avec environ 420 000 employés dans près de 90 pays, elle est le plus grand employeur français hors de France et la première société d'externalisation du service client au niveau mondial. C'est l'un des plus grands employeurs de travail à domicile au monde, il contribue et contribuera à fixer les règles du jeu du travail à distance pour nous tous. Mais nous pensons qu'il y a des problèmes fondamentaux dans le traitement des travailleurs et qu'elle opère largement dans des pays où les droits du travail sont difficiles à faire respecter. Nous voulons contribuer à améliorer Teleperformance et en faire un modèle pour un nouveau monde de travail dans la dignité pour tous. Cela implique de transformer ses pratiques de travail.

En 2020, UNI Global Union a déposé une plainte auprès du point de contact français auprès de l'OCDE. Malgré les recommandations claires de l'organisme français, comment expliquez-vous que votre organisation constate que les actions anti-travailleurs et antisyndicales de l'entreprise se poursuivent ?

UNI a recueilli des preuves dans 13 pays - y compris sur certains des plus grands marchés du travail de l'entreprise - et a conclu que de graves problèmes de travail persistent chez Teleperformance. Malgré les recommandations du point de contact

français, l'entreprise utilise presque tous les outils à sa disposition pour empêcher les travailleurs de se syndiquer. En outre, elle n'a pas permis la mise en place de comités de sécurité adéquats élus par les travailleurs. Nos résultats montrent à quel point cela nuit aux travailleurs. Nous estimons à 10 millions d'euros le temps de connexion annuel non rémunéré dans 7 de ses 83 pays, sans compter les nombreuses autres formes de travail non rémunéré. Les travailleurs nous ont également fait part de réels problèmes de santé engendrés par une culture de travail implacable qui, dans de nombreux cas, ne permet même pas des pauses de 10 minutes pour aller aux toilettes. Ils ont décrit le tribut psychologique et physique que le modèle de travail à domicile de Teleperformance peut créer, avec une surveillance excessive et une ergonomie insuffisante. Nous pensons que l'entreprise devrait travailler avec les syndicats pour résoudre ces problèmes, mais pour l'instant, Teleperformance préfère essayer de les dissimuler avec des tactiques de relations publiques, telles que les certifications « great place to work » (un lieu où il fait bon travailler).

Comment se fait-il que, malgré les nombreuses dénonciations de Teleperformance au fil des ans, l'entreprise fasse aujourd'hui partie des « 25 meilleurs lieux de travail au monde » ?

Avec la montée en flèche des salaires des dirigeants, Teleperformance est peut-être un « endroit où il fait bon travailler » pour ceux qui sont au sommet, mais pour les travailleurs, c'est une autre histoire. Nous ne pensons pas que les prix « Great Place to Work », comme ceux dont Teleperformance fait souvent la publicité, ne fournissent pas de paramètres significatifs pour évaluer le respect des droits des travailleurs. Les meilleurs lieux de travail permettent aux travailleurs de s'exprimer par le biais de la négociation collective. Et Teleperformance, avec un taux de rotation extrême de 90 % par an, un comportement antisyndical, des plaintes pour travail dangereux, entre autres, n'est pas, comme le dit notre rapport, un endroit où il fait bon travailler.

« Nous demandons à l'entreprise d'appliquer les normes fondamentales de l'Organisation internationale du travail »

Nous entendons beaucoup parler du « green washing », mais les pratiques de « social washing » de certaines entreprises multinationales sont beaucoup moins connues. Le récent rapport du PIRC met en lumière certains de ces aspects...

Alors que les investisseurs et les régulateurs accordent une attention accrue aux pratiques sociales des entreprises, telles que le respect des droits des travailleurs, de plus en plus d'employeurs ont recours au « lavage social » pour masquer les problèmes fondamentaux de leurs relations de travail. L'utilisation par Teleperformance de la certification « Great Place to Work » en illustre les caractéristiques communes. Les critères utilisés pour évaluer la satisfaction des employés sont opaques, ne peuvent pas être vérifiés de manière indépendante et ne peuvent donc pas être comparés à ceux d'autres entreprises. En outre, Teleperformance ne fournit pas de données provenant des syndicats ou d'autres partenaires du dialogue social. Elle s'appuie fortement sur les

données des enquêtes auprès des employés, qui peuvent être manipulées. Ces données peuvent avoir une bonne presse, mais elles ne donnent pas de bonnes informations sur la responsabilité sociale. C'est pourquoi il convient d'évaluer des paramètres objectifs tels que le taux de rotation, les ratios de rémunération des cadres et la couverture des négociations collectives, plutôt que des paramètres qui permettent un « lavage social ».

La dénonciation des pratiques des multinationales appelle certainement une organisation et une réponse internationale des travailleurs. Comment y parvenir ?

UNI a coordonné les syndicats de Teleperformance du monde entier. Cette alliance syndicale est un élément important de la solution. Plus que cela, nous demandons à l'entreprise de signer avec nous un accord mondial qui engage Teleperformance à appliquer les normes fondamentales du travail de l'OIT dans tous les pays, y compris la liberté d'association et la négociation collective.

Le mois dernier, la Commission européenne a proposé une directive sur le "devoir de vigilance" des grandes entreprises, qui vise à les obliger à s'assurer que leurs activités - et celles de leurs filiales et sous-traitants - respectent les droits de l'homme. Quelle est votre opinion sur cette législation ?

Nous soutenons fortement l'obligation de devoir de vigilance au niveau de l'Union européenne. Il s'agit d'un outil important pour la responsabilité des entreprises, en particulier pour une entreprise comme Teleperformance qui emploie des centaines de milliers de personnes dans des pays où le risque de violation des droits du travail est élevé. La proposition de l'UE est un pas en avant, mais notre expérience avec des entreprises comme Teleperformance montre qu'elle doit être renforcée par des exigences solides en matière d'implication des syndicats.