



Impegno sindacale per la garanzia del rispetto dei diritti umani da parte di Teleperformance

Tutti insieme in qualità di sindacati rappresentanti dei lavoratori ICTS e dei contact center in tutto il mondo ribadiamo congiuntamente il nostro impegno a garantire che Teleperformance rispetti i diritti umani e del lavoro in tutto il mondo ed in tutte le sue articolazioni globali.

Teleperformance è il leader mondiale dei Contact Center, presente in 76 paesi ed occupa oltre 280.000 persone.

In quanto membri di UNI ICTS lavoriamo insieme da anni per risolvere le diverse problematiche insieme a Teleperformance, con risultati positivi in alcuni paesi. Grazie ai nostri sforzi durati un paio d'anni, gli addetti nella Repubblica Dominicana hanno finalmente conquistato il diritto di organizzarsi senza timore e senza alcuna interferenza del datore di lavoro. Si tratta di una vittoria importante, che però non risolve le criticità sistematiche evidenti in molti posti di lavoro in seno a Teleperformance.

Gli addetti di Teleperformance in molti altri paesi affrontano diversi problemi, e tra questi la resistenza del datore di lavoro ad agevolare le riunioni sindacali per apportare soluzioni. In paesi come Messico, Filippine, Colombia e Stati Uniti, i lavoratori hanno espresso il timore di rappresaglie anche semplicemente per aver parlato pubblicamente di alcuni problemi sul posto di lavoro, come per esempio gli straordinari forzati, il lavoro non remunerato, le molestie sessuali.

Teleperformance non si è dotata di una verifica aziendale per garantire che non vi siano violazioni dei diritti umani nei siti operativi. Ai sensi della nuova legge francese sul dovere di diligenza, l'azienda è tenuta a pubblicare un piano in materia, al fine di individuare il rischio di violazione dei diritti umani nei suoi siti operativi in tutto il mondo, intraprendere le azioni necessarie per gestire tali rischi ed adottare un meccanismo di allerta insieme ai sindacati francesi. A tutt'oggi questi obblighi non sembrano essere adempiuti.

Recentemente l'Azienda ha indicato che non firmerà sistematicamente un accordo globale con UNI per garantire l'osservanza dei diritti umani e del lavoro.

In assenza di buona fede per risolvere le criticità sopra esposte, sosteniamo e ci impegnamo in un piano che tenga Teleperformance responsabile dei diritti umani nei suoi siti operativi. Specificatamente conveniamo di:

- esortare il governo francese ad attuare la legge sul dovere di diligenza e garantire che Teleperformance intraprenda le azioni necessarie per ridurre il rischio di commettere violazioni dei diritti umani nelle sue articolazioni globali;



- vincolare Teleperformance agli standard adottati per le società multinazionali da ILO, OCSE e ONU in materia di diritti umani internazionali;
- esortare gli esponenti dei governi, le ONG, le aziende, gli investitori e tutte le altre parti interessate, a contribuire all'attuazione concreta di questi standard ;
- laddove necessario, attirare l'attenzione dell'opinione pubblica sul comportamento di Teleperformance in Francia e negli altri paesi in cui è operativa ;

Tutte le azioni sopra descritte saranno intraprese con lo scopo di garantire che i diritti umani siano rispettati in tutti gli insediamenti operativi di Teleperformance nonchè, di raggiungere un accordo globale con Teleperformance affinché tutti i suoi addetti siano trattati con giustizia e dignità.

Anversa, 12 ottobre 2018.