



Zobowiązania związków zawodowych do zapewnienia przestrzegania przez Teleperformance zasad BHP i Prawa Człowieka

Spotykamy się jako związki zawodowe reprezentujące ICTS i pracowników call center na całym świecie, aby wspólnie wezwać Teleperformance do poszanowania praw człowieka oraz zdrowia i bezpieczeństwa swoich pracowników podczas pandemii COVID-19.

Teleperformance jest największym dostawcą usług contact center na świecie, działającym w 80 krajach i zatrudniającym ponad 330 000 pracowników, świadczącym usługi dla klientów największych marek i firm na świecie.

W 2020 r., gdy pandemia COVID-19 wybuchła na całym świecie, warunki pracy pracowników Teleperformance wyglądały w następujący sposób:

- Spanie na podłodze w Call Center na Filipinach.
- Współdzielone stacje robocze, w tym zestawy słuchawkowe i komputery
- Niewystarczające wyposażenie ochronne, takie jak maski
- Brak dokładnego dezynfekowania stanowisk pracy między zmianami
- Nieodpowiednie społeczne dystansowanie
- Brak wynagrodzenia za odmowę pracy w tych warunkach.

W odpowiedzi na te poważne problemy w ciągu roku pracownicy podjęli bezprecedensowe działania w wielu krajach na całym świecie, w tym:

- Tworzenie związków zawodowych
- Zaprzestanie pracy

- Zgłaszanie firmy do inspekcji pracy
- Wzywanie policji
- Rozmowa z mediami
- Przygotowywanie petycji online
- Krytykowanie firmy w mediach społecznościowych.

W wielu przypadkach Teleperformance mścił się na pracownikach, którzy starali się dochodzić swoich praw. Na przykład w Polsce zwolniono dwóch pracowników Teleperformance, którzy uczestniczyli w założeniu związku zawodowego w czasie pandemii.

W miarę postępu pandemii Teleperformance przenośli wielu pracowników do pracy w domu, co stworzyło nową serię problemów, na przykład:

- Instalacja kamer internetowych do monitorowania pracowników i środowiska pracy w domu.
- Wymagania dotyczące kontroli wewnętrznych obszarów roboczych w domu w Grecji.
- Rygorystyczne wymagania dotyczące środowiska pracy, które wielu pracownikom trudno było spełnić, w tym ekrany nie znajdujące się w pobliżu okien lub widoczne dla innych członków rodziny.
- Brak wynagrodzenia, gdy doszło do awarii sieci lub zasilania.
- Brak rekompensaty pieniężnej za korzystanie z przestrzeni domowej, internetu i energii elektrycznej.
- Wprowadzenie technologii monitorowania przez sztuczną inteligencję, która ocenia wszystkie interakcje z klientami, w tym ton i nastrój zarówno pracownika, jak i klienta.

Sojusz Związków Zawodowych Teleperformance zobowiązuje się wspierać siebie nawzajem i pracowników walczących o organizację w obronie swoich interesów na całym świecie. Zobowiązujemy się do wykorzystania naszego wspólnego głosu, aby zapewnić pracownikom bezpieczeństwo w pracy i sprawiedliwe traktowanie podczas pandemii COVID-19 i poza nią.

W szczególności będziemy zwracać uwagę na:

- Pociągnięcie Teleperformance i ich klientów do odpowiedzialności za swoje zachowanie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innych podstawowych wolności, zgodnie z definicją OECD, MOP i ONZ.
- W razie potrzeby należy zwrócić uwagę opinii publicznej na zachowanie Teleperformance we Francji i innych krajach, w których prowadzi ona działalność.
- Wezwanie urzędników państwowych, organizacje pozarządowe, przedsiębiorstwa, inwestorów i inne zainteresowane strony do pomocy w egzekwowaniu tych standardów.
- Energicznie wspieranie pracowników, którzy mają trudności z organizacją związków zawodowych w globalnej działalności Teleperformance w obronie swoich interesów.

Wszelkie opisane powyżej działania będą podejmowane aby prawa człowieka oraz zdrowie i bezpieczeństwo były respektowane przez Teleperformance w celu zapewnienia, że wszyscy pracownicy będą traktowani z poszanowaniem sprawiedliwości i godności.

Przyjęty 14 dnia grudnia 2020 roku.