

# Les travailleurs américains et les syndicats demandent à Teleperformance de protéger la qualité de ses services

PARIS, FRANCE, February 26, 2025 /EINPresswire.com/ -- Alors que Teleperformance publie ses résultats annuels le 27 février, les travailleurs de Teleperformance et les utilisateurs de leurs services ont demandé à la multinationale française de mettre fin à une nouvelle baisse de la qualité des services en appliquant pleinement l'accord mondial de l'UNI Global Union sur les



En tant que président d'un syndicat représentant 90 000 travailleurs à travers les États-Unis, je demande à Teleperformance d'appliquer immédiatement l'accord mondial d'UNI aux États-Unis"

*Tyler Turner, L'Office and Professional Employees International Union*

droits des travailleurs aux États-Unis. Le 5 février, Teleperformance a conclu l'acquisition, pour un montant de 490 millions de dollars, d'un prestataire essentiel de services en langue des signes financé par les pouvoirs publics, ZP Better Together.

Les interprètes qui se syndiquent à l'Office and Professional Employees International Union (OPEIU) ont lancé une semaine d'action pour attirer l'attention sur les problèmes importants de qualité de service et de droits des travailleurs dans le Video Relay Service (VRS). Ils organisent notamment une conférence de presse avec Greg Casar (député démocrate du Texas) devant la Commission fédérale des communications (FCC) le 26

février. Ils envoient également un courrier formel à la FCC en réponse à la demande de Teleperformance d'obtenir une certification fédérale lui permettant de fournir des services de VRS.

« En tant qu'interprète en langue des signes fournissant un service essentiel aux millions d'Américains sourds, sourds-aveugles ou malentendants, je sais que le seul moyen d'assurer un service de qualité est d'appliquer l'accord mondial de l'UNI aux États-Unis », a déclaré Felix Reyes, membre de l'OPEIU à New York, qui travaille chez ZP. « L'IA peut devenir un risque dans ce secteur si l'entreprise n'investit pas suffisamment dans la formation, le recrutement et les moyens techniques nécessaires. »

« En tant qu'interprète sourd et utilisateur de VRS, je peux confirmer que j'ai dû cesser d'utiliser ZP en raison de l'incapacité des anciens propriétaires à investir de manière significative dans ce service. Teleperformance peut répondre à ce problème et gagner plus de clients en investissant

de manière significative dans ZP, notamment en recrutant et en conservant des interprètes et des gestionnaires sourds, et en appliquant l'accord mondial de l'UNI aux États-Unis », a déclaré le Dr Shaelyn O'Riordan, interprète sourde et utilisatrice active au sein de l'ASL Interpreters Union - OPEIU. « Pour des raisons historiques, notre communauté est sceptique quant à l'arrivée d'entreprises extérieures qui achètent des sociétés de VRS. Teleperformance peut rectifier le tir en répondant immédiatement à nos préoccupations.

« En tant que président d'un syndicat représentant 90 000 travailleurs à travers les États-Unis, je demande à Teleperformance d'appliquer immédiatement l'accord mondial d'UNI aux États-Unis », a déclaré Tyler Turner, le président de l'Office and Professional Employees International Union. « Teleperformance ne doit pas profiter du détricotage du droit du travail américain à l'œuvre sous la présidence de Donald Trump pour se soustraire de ses obligations, dont le respect de la loi française de 2017 sur le devoir de vigilance ainsi que la directive de l'UE de 2024 sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité. »

« En cette période d'évolution technologique rapide, les travailleurs de première ligne doivent avoir un syndicat afin d'améliorer leurs conditions de travail et afin d'assurer des services de qualité », a déclaré Claude Cummings Jr, président du syndicat Communication Workers of America (CWA). « L'application de l'accord mondial d'UNI aux États-Unis garantira un traitement équitable aux travailleurs de ZP Better Together et permettra à Teleperformance d'améliorer ses prestations. »

Brandon Nessen  
OPEIU  
bnessen@opeiu.org

---

This press release can be viewed online at: <https://www.einpresswire.com/article/789484778>

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information.

© 1995-2025 Newsmatics Inc. All Right Reserved.