

EMPLEO - EMPRESAS

CORONAVIRUS: La empresa Teleperformance acusada de malas condiciones de trabajo

El número uno mundial de los telecentros no protegería lo suficiente a sus empleados contra el Covid-19 en 10 países.

Francine Aizicovici - Publicado hoy a las 12.34, actualizado a las 12.48

Artículo reservado a los abonados

FOTO

Oficinas de Teleperformance en Manila, Filipinas, en 2013. Erik de Castro/REUTERS

Teleperformance (TP), líder mundial de los telecentros, vuelve a ser acusada de malas condiciones de trabajo para sus empleados ante el Covid-19, pero esta vez la alerta es a nivel internacional. El jueves 17 de abril, la Federación Sindical Internacional, UNI Global Union, junto con los sindicatos CGT, CFDT y FO, presentó una demanda contra TP ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en especial por la violación de los derechos de los trabajadores a trabajar de forma segura durante la pandemia, a sindicalizarse, etc. Y eso en diez países, entre ellos Francia. El grupo TP, que cuenta con 330.000 empleados en 80 países, niega todas las acusaciones.

"Respetamos las normas y directivas locales y gubernamentales de cada país" en el que está presente TP.

UNI ya había solicitado en marzo el diálogo sobre este tema a la empresa. TP había rechazado el diálogo. "Trabajamos con los sindicatos locales o las ONG, lo más cerca posible sobre el terreno", explica Olivier Rigaudy, director general adjunto del grupo. Problema: según UNI, en numerosos países en los que TP tiene actividades, no hay sindicatos, o TP no los reconoce. *"Incluso si no hay organizaciones, TP debe reconocer los derechos y proteger la salud de los trabajadores"*, reprocha Christy Hoffman, Secretaria General de UNI.

Por ejemplo, en Filipinas, confinados desde el 16 de marzo, donde TP cuenta con 48.000 empleados, los que no pueden ir de su casa y su telecentros duermen en el suelo en las oficinas. *"Y no solamente en TP"*, precisa Mylene Cabalona, Presidenta de la asociación BIEN (BPO Industry Employees Network) de trabajadores filipinos de los servicios externalizados.

El 30% de la fuerza de trabajo duerme en la oficina

Porque si se quedan en casa no perciben remuneración. *"Para los empleados que lo deseen, ofrecemos alojamiento en el lugar en colaboración con las autoridades locales"*, admite TP. Este *"alojamiento ofrece todas las condiciones de comodidad y de salud y seguridad : camas futón, comidas, limpieza de los locales"* etc. En el equipo de Jay (nombre cambiado), un joven teleasesor de TP en Manila, cerca del 30% del personal duerme en el lugar. *"La empresa nos dijo que respetáramos el distanciamiento social, de lo contrario nos despedirían. Pero entre los colegas que duermen en el*

suelo, sólo los separa un metro desde hace poco. Antes, era el espacio de la palma de la mano". Jay tiene "miedo" de trabajar en el centro, porque hay problemas pulmonares. "No se conoce el número de casos de Covid-19. No hay ningún programa de tests, y la dirección no comunica nada al respecto".

Leer también: Para Teleperformance el teletrabajo es para los clientes

A haberse permitido a los telecentros continuar sus actividades, el gobierno no proporciona asistencia a los empleados que no pueden venir a trabajar. "Se les debe pagar porque necesitan comer", sostiene M. Cabalona. *Las empresas deben responsabilizarse*. "Se han beneficiado mucho de los trabajadores filipinos", 1,3 millón de los cuales trabajando en estos telecentros y menos de 20% supuestamente teletrabajando.

El teletrabajo, la "solución" que TP vende a sus clientes, también podría ser una protección para los empleados que viven lejos. Los trabajadores de TP lo han solicitado en muchos lugares, y se ha introducido tarde, dicen. "Los actores mundiales de los telecentros han esperado a ver cuáles serían flujos de trabajo (a tratar) durante la pandemia y, a menudo, el acuerdo de sus clientes" para organizar el teletrabajo, comenta Manuel Jacquinet, redactor jefe de la revista *En Contact*. Sabiendo que no todos los empleados de TP tienen un ordenador ni una línea segura.

"Tres empleados han sido despedidos"

En Grecia, donde el grupo cuenta con 8500 empleados, éstos hicieron una petición de teletrabajo hace un mes. "A partir de entonces", dice Anastasia (nombre modificado), tele-asesora de Atenas, "TP comenzó a ponerlo en práctica, pero antes de eso, cuando casi todos abandonamos el centro durante varias semanas, TP no hizo nada. Perdimos salario." Ahora bien, TP señala que abonó a estos trabajadores el "pago parcial anticipado del 13º mes".

Sin embargo, hubo represalias contra este movimiento social. "Tres empleados fueron despedidos", dice Anastasia. Hecho que el grupo niega. La introducción del teletrabajo se acompaña de la instalación de una cámara web en casa, "para la formación y el adiestramiento", dice TP. Anastasia lo ve más como una forma de control por parte de su empleador, que ha venido a visitar su casa. El contrato que firmó establece que "los empleados deben proporcionar un entorno de trabajo limpio, separado del resto de la casa y muy ordenado".

La falta de equipos de protección personal

También en Bogotá (Colombia), donde el confinamiento comenzó el 20 de marzo, los empleados de un centro de TP se marcharon del lugar el 26 de marzo debido al "exceso de gente y la falta de auriculares personales", explica Carolina (nombre modificado), que trabaja allí. Unas 30 personas se encontraron en la calle. La policía las dispersó y las envió de vuelta al trabajo. Al día siguiente, los empleados se declararon en huelga "y cuatro que habían hablado en una reunión fueron despedidos", dijo Carolina. Allí también, donde, según ella, "personas sometidas al test dieron positivo" al coronavirus, se exigió el teletrabajo, pero "sólo 50 empleados de 250 lo obtuvieron". Según TP, "el 57,5% de los empleados teletrabajan. Serán "65%" a finales de abril.

También se ha denunciado la falta de equipo de protección personal. "Las máscaras son obligatorias, de lo contrario no puedes trabajar, pero la empresa no las proporciona", dice Jay. Tenemos que comprarlos nosotros mismos, al igual que el gel hidroalcohólico". Asimismo, los empleados interrogados se quejan de la falta de auriculares individuales. Lo que el TP niega. "En los últimos 16 días (a partir del 17 de marzo) (TP) ha encargado 6,3 millones de máscaras, que están empezando a distribuirse", señala el Sr. Rigaudy.

Cuando se le pregunta el motivo por el que se efectuó un pedido tan tardío, cuando el grupo trabaja en China, país de origen de la pandemia, donde tiene 5.000 empleados, el Sr. Rigaudy responde: *"Nadie podría haber previsto la propagación de la enfermedad. A mi me parece que fuimos bastante rápidos"*.

Francine Aizicovici