



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

9 septembre 2026

MISE EN DEMEURE DE TELEPERFORMANCE SUR LE DEVOIR DE VIGILANCE

La **CGT-FAPT (Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunication – CGT)**, ainsi que **Data Labelers Association** et **The Oversight Lab**, accompagnées par **Intérêt A Agir**, collectif d'avocats, juristes et chercheurs spécialisés dans le contentieux stratégique et **DiPLab** mettent en demeure **la société TELEPERFORMANCE SE** de revoir en profondeur son plan de vigilance afin de protéger les milliers de travailleurs employés au sein du groupe TP, au Kenya et dans le monde, affectés à l'annotation des données pour l'IA et à la modération de contenu pour les plateformes de réseaux sociaux.

Des enquêtes de terrain qui documentent des risques graves pour les travailleurs de la donnée.

L'action a été annoncée par les organisations signataires aujourd'hui à Genève depuis **l'Organisation internationale du Travail (OIT)**, à l'occasion d'un colloque organisé par l'International Network of Digital Labour sur les enjeux du travail dans les chaînes de valeur de l'IA. Ce colloque fait suite à l'adoption, en juin dernier, de la Convention OIT n° 193 sur le travail décent dans l'économie des plateformes, première norme internationale du travail spécifiquement consacrée à l'économie des plateformes.

Cette démarche est l'aboutissement d'une **recherche-action interdisciplinaire** engagée depuis plusieurs années par des sociologues du travail, des juristes, des avocats et des organisations de la société civile sur **les conditions des travailleurs de la donnée (« data workers »)**. Cette expression regroupe l'ensemble des personnes qui réalisent une grande diversité d'opérations, telles que : la production, la préparation, l'annotation, la validation, la vérification, la modération et l'évaluation des données et des contenus nécessaires au développement, à l'entraînement et au fonctionnement des plateformes numériques et des modèles d'IA que nous utilisons chaque jour.

La mise en demeure s'appuie notamment sur des **enquêtes** menées ces derniers mois par les organisations signataires auprès de **salariés et anciens salariés du groupe TP à Nairobi, affectés à la modération de contenus en ligne pour une plateforme de réseaux sociaux**. Ces enquêtes ont permis de documenter des risques d'atteinte grave aux droits fondamentaux, ainsi qu'à la santé et à la sécurité des travailleurs de la donnée employés par le groupe multinational.

Les faits et risques ainsi documentés ont déjà donné lieu à plusieurs procédures visant des sociétés du groupe TP, notamment au Kenya. Ils font désormais l'objet en France de la présente démarche fondée sur la loi relative au devoir de vigilance.

Il s'agit de la première mise en demeure de ce type en Europe visant la société mère d'un acteur majeur des chaînes de valeur de l'IA.

La mise en demeure soutient que **TELEPERFORMANCE SE**, en tant que société-mère du groupe TP, n'a pas satisfait aux obligations de vigilance qui lui incombent en droit français, en ce que son plan ne

permettrait pas **d'identifier, d'évaluer et de prévenir de manière adéquate certains risques graves pour les droits fondamentaux, la santé et la sécurité des travailleurs de la donnée.** Selon les organisations signataires, ces insuffisances sont susceptibles d'aggraver les atteintes psychologiques associées au travail de modération de contenus.

Des travailleurs migrants confrontés à une forte vulnérabilité administrative

Une partie importante des employés du groupe TP à Nairobi sont des **travailleurs migrants originaires d'autres pays africains**

Selon les témoignages recueillis, cette situation aurait eu **des conséquences très concrètes sur la vie des salariés et sur leur liberté de mouvement.**

Des milliers de contenus violents à examiner chaque jour : des dispositifs de protection jugés insuffisants

Les modérateurs interrogés indiquent que l'exposition prolongée à des contenus perturbants, combinée à des conditions de travail qu'ils décrivent comme particulièrement exigeantes, **a des répercussions importantes sur leur bien-être.** Ils relatent notamment : **troubles du sommeil, épuisement physique et émotionnel, épisodes dépressifs, conduites addictives, isolement social, difficultés affectives et sexuelles ou encore incapacité à se détacher des images visionnées.**

Selon les témoignages recueillis, **le soutien psychologique proposé par l'employeur apparaît insuffisant face à de tels risques.**

Surtout, lorsque le contrat prend fin, le traumatisme, lui, ne s'arrête pas nécessairement.

Crainte de perdre l'emploi en cas de prise de parole

Les témoignages recueillis font également état d'un climat de crainte et d'autocensure.

Plusieurs salariés affirment également **ne pas avoir vu leur contrat renouvelé après avoir participé à des initiatives collectives** visant notamment à dénoncer leurs conditions de travail à la suite du décès de leur collègue Ladi Anzaki Olubunmi, survenu en 2025.

Un plan de vigilance qui ne prend pas suffisamment en compte les risques spécifiques du travail de la donnée

Pour les organisations signataires, **le plan de vigilance publié par TELEPERFORMANCE SE en 2026 ne prend pas suffisamment en compte les risques spécifiques auxquels sont exposés les travailleurs de la donnée de la chaîne de valeur du groupe TP.**

La mise en demeure demande par conséquent à TELEPERFORMANCE SE de revoir son plan et de prendre des mesures concrètes, dans l'ensemble de ses filiales directes et indirectes, ainsi que des partenaires commerciaux avec lesquels elle entretient des relations commerciales établies, **afin de prévenir les atteintes graves et d'assurer une meilleure protection des droits, de la santé et de la sécurité des travailleurs de la donnée.** Les organisations signataires demandent plus particulièrement :

- 1. D'identifier précisément les risques** auxquels sont exposés les travailleurs de la donnée **dans les différentes activités et filiales du groupe**, et de les classer en fonction de leur gravité.

2. **D'évaluer régulièrement la situation sur le terrain, en concertation avec les organisations syndicales représentatives**, avec une attention particulière aux activités d'annotation de données et de modération de contenus en ligne.
3. **De prendre des mesures structurelles et organisationnelles pour prévenir les atteintes et protéger les travailleurs de la donnée**, notamment en :
 - Garantissant des **salaires décents, un recrutement transparent**, le respect des **droits des travailleurs migrants** ainsi que des **libertés syndicales et collectives** ;
 - **Réduisant l'exposition aux contenus violents et traumatisants** et en adaptant l'organisation du travail pour mieux protéger la santé des salariés ;
 - Garantissant **un accompagnement psychologique efficace et indépendant**, spécialisé et réellement accessible, y compris après la fin du contrat lorsque cela est nécessaire ;
 - **Faisant cesser les atteintes** lorsqu'elles surviennent et **en assurant la réparation** pour les travailleurs qui en ont subi les conséquences ;
 - **Agissant également auprès des entreprises clientes du groupe**, notamment les grandes plateformes des réseaux sociaux et de l'IA, afin que leurs exigences commerciales ne puissent conduire à dégrader la santé, la sécurité ou les droits des travailleurs.
4. **De mettre en place un mécanisme d'alerte réellement accessible aux travailleurs**, élaboré avec les organisations syndicales représentatives, afin qu'ils puissent signaler les atteintes sans craindre de représailles.
5. **De vérifier que les mesures prises fonctionnent réellement**, en **mettant en place un suivi permettant** d'en mesurer les résultats et, si nécessaire, de les renforcer.

TELEPERFORMANCE SE dispose désormais de **trois mois** pour se conformer à ses obligations. À défaut, les organisations signataires pourront saisir le Tribunal judiciaire de Paris.

Le plan de vigilance est un outil pour protéger les salariés et doit être élaboré afin de mettre en place un véritable processus de prévention primaire, il doit assurer à chaque salarié et au collectif de travail d'être en mesure d'exercer l'ensemble de ses droits fondamentaux, notamment pour sa santé et sa sécurité.