



SOUS EMBARGO JUSQU'AU 9 SEPTEMBRE 2026 – 14H00 CET

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

9 septembre 2026

MISE EN DEMEURE DE TELEPERFORMANCE DE PREVENIR LES RISQUES D'ATTEINTE AUX DROITS FONDAMENTAUX DES MODERATEURS DE CONTENUS ET DES TRAVAILLEURS DE L'IA

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, mettent en demeure la société **TELEPERFORMANCE SE** de revoir en profondeur son plan de vigilance afin de protéger les milliers de travailleurs employés par l'entreprise, 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.

TELEPERFORMANCE SE est la société mère opérationnelle du groupe multinational **TP**, l'un des **leaders mondiaux de la relation client externalisée et des services digitaux pour les entreprises**. Aux termes de la loi sur le devoir de vigilance, elle se doit d'identifier, de prévenir et, le cas échéant, de faire cesser les atteintes graves aux droits humains, à la santé et à la sécurité résultant de ses activités dans le monde.

*

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.

Ces éléments recoupent ceux de plusieurs **études scientifiques¹, enquêtes journalistiques² et rapports d'organisations non gouvernementales³** consacrés aux conditions de travail des travailleurs de la donnée dans les chaînes de valeur de l'IA. Les atteintes ainsi documentées ont déjà donné lieu, ou donnent actuellement lieu, à plusieurs contentieux contre des sociétés du groupe TP, notamment au Kenya et désormais en France sur le fondement de la loi sur le devoir de vigilance.

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 précontentieuse 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**. Sont notamment visés les risques liés à la situation administrative de travailleurs migrants qui auraient travaillé sans permis, aux allégations de non-versement ou de versement tardif de cotisations sociales prélevées, à l'insuffisance des mécanismes de réclamation et à des conditions de travail particulièrement contraignantes pour les modérateurs de contenus. **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**. Plusieurs salariés interrogés affirment avoir découvert seulement après leur recrutement la nature réelle du travail qu'ils seraient amenés à effectuer.

¹ A. Casilli, *Waiting for Robots. The Hidden Hands of Automation*, Chicago University Press, 2025.

² Voir notamment les enquêtes publiées par *The Bureau of Investigative Journalism* (<https://www.thebureauinvestigates.com/>), en collaboration avec des magazines internationaux (*Time* et *The Guardian*) sur les conditions de travail des modérateurs de contenus employés par TP en Colombie (2022) et au Ghana (2025). Voir également l'enquête publiée en juin 2026 par *openDemocracy* sur les travailleurs migrants employés par TP à Nairobi (« [The life and death of Ladi Olubunmi, 41, Tik tok moderator](#) »).

³ Equidem, *Scroll. Click. Suffer: The Hidden Human Cost of Content Moderation and Data Labelling* (2025), enquête fondée sur des entretiens avec 113 travailleurs de la donnée en Colombie, au Ghana, au Kenya et aux Philippines (dont 15 salariés de la filiale colombienne de TELEPERFORMANCE).

Les documents et témoignages recueillis font également apparaître des irrégularités concernant leur entrée et leur séjour au Kenya. Certains salariés indiquent **avoir commencé à travailler sans disposer du permis nécessaire et être restés dans cette situation pendant plusieurs mois**, voire davantage, leur régularisation dépendant de démarches devant être accomplies par leur employeur.

Selon les témoignages recueillis, cette situation aurait eu **des conséquences très concrètes sur la vie des salariés et sur leur liberté de mouvement**. Certains salariés expliquent avoir renoncé à quitter le Kenya pour rendre visite à leur famille par peur de ne plus pouvoir rentrer dans le pays ou d'être interpellés en raison de leur situation administrative.

Plusieurs salariés **font enfin état de cotisations sociales prélevées mais non versées ou versées tardivement**, les empêchant dans certains cas de bénéficier d'une couverture médicale pour eux-mêmes ou leur famille.

*

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

La modération de contenus, ainsi que certaines activités de préparation de données destinées à l'entraînement des systèmes d'IA, peuvent impliquer **une exposition prolongée à des contenus violents ou perturbants**. Les modérateurs doivent examiner des contenus publiés sur les plateformes de réseaux sociaux et déterminer s'ils enfreignent les règles de la plateforme cliente. Ces règles sont très détaillées et nuancées. Une fois connectés à leur poste de travail, ils reçoivent un flux de contenus à traiter. Les modérateurs doivent identifier la règle précise qui a été violée **dans un délai moyen de traitement d'environ 45 à 60 secondes**.

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**. Les salariés expliquent qu'il leur est parfois difficile, en raison des objectifs de productivité, de quitter leur poste pour consulter le psychologue présent sur le site de travail, et certains doutent de la confidentialité du dispositif.

Surtout, lorsque le contrat prend fin, le traumatisme, lui, ne s'arrête pas nécessairement. Plusieurs anciens salariés disent continuer à souffrir des conséquences de leur travail longtemps après avoir quitté l'entreprise. Certains indiquent avoir dû poursuivre, pendant plusieurs années et à leurs propres frais, une prise en charge psychothérapeutique.

*

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. Certains salariés approchés sur le site de TP à Nairobi ont accepté de témoigner à condition de rester anonymes, tandis que d'autres ont refusé par crainte de perdre leur emploi ou de subir des représailles. Plusieurs travailleurs disent également craindre que la contestation de leurs conditions de travail ou leur engagement syndical puisse avoir des conséquences sur la poursuite de leur emploi. .

TELEPERFORMANCE a pourtant conclu un accord mondial avec UNI Global Union sur la liberté syndicale et, depuis avril 2025, la Communication Workers Union of Kenya (COWU-K) est officiellement reconnue comme représentant des travailleurs de première ligne de ses opérations au Kenya⁴. Plusieurs salariés interrogés estiment cependant que **ces engagements n'ont pas réellement changé leur capacité à faire valoir leurs droits** sans peur de conséquences professionnelles.

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 2025⁵.

★

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 :

⁴ L'Accord ayant expiré en mai 2026, son renouvellement demeure incertain : UNI Global affirme désormais que TP est en train d'« abandonner » l'accord et a écrit, le 29 juillet 2026, à plus de 80 investisseurs importants pour leur demander d'intervenir afin que TP le renouvelle (la lettre est disponible sur [le site d'UNI Global](#)).

⁵ Voir l'enquête publiée en juin 2026 par Open Democracy aux travailleurs migrants employés par TP à Nairobi (« [The life and death of Ladi Olubunmi, 41, Tiktok moderator](#) »).

- 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.

À propos des organisations signataires

La Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunication – CGT-FAPT est une fédération syndicale qui a pour objet l'étude et la défense des droits et intérêts matériels et moraux tant individuels que collectifs des salariés actifs, privés d'emploi et retraités des entreprises du secteur dont celles qui relèvent des branches des activités postales et de télécommunications (www.cgt-fapt.fr).



Pour **Romain Boillon**, secrétaire général de la CGT-FAPT : « Cette action est essentielle pour notre organisation syndicale. Le devoir de vigilance est un outil puissant pour contraindre les multinationales du secteur postal et des télécommunications à anticiper les transformations liées à l'IA, prévenir le dumping social et garantir les droits fondamentaux, la santé et la sécurité de tous les travailleurs de la chaîne de valeur ».



Data Labelers Association est une organisation kenyane qui œuvre pour la reconnaissance des travailleurs de la donnée et pour la protection de leurs droits, de leur santé psycho-physique et de leur bien-être partout dans le monde (www.datalabelers.org).

Pour **Ephantus Kanyugi**, Vice-président et responsable des programmes : « La question n'est plus de savoir si les entreprises multinationales connaissent ce qui se passe au sein de leurs activités mondiales, mais si elles sont prêtes à en répondre. Le devoir de vigilance ne saurait exister seulement sur le papier, dans des rapports de durabilité ou dans des engagements publics soigneusement formulés. C'est là où la puissance économique rencontre ses conséquences humaines que se révèle sa portée véritable. La responsabilité d'une entreprise doit se mesurer non aux principes qu'elle proclame, mais à ce qu'elle fait lorsque les droits et la dignité des personnes présentes dans sa chaîne de valeur sont menacés. Une responsabilité qui s'évanouit dès que le dommage franchit une frontière n'a jamais été une responsabilité. »

The Oversight Lab est une organisation basée à Nairobi. Elle travaille avec les communautés africaines afin de construire un avenir technologique fondé sur les droits humains. Pour cela, l'organisation mène des recherches stratégiques et des actions contentieuses.



The Oversight Lab soutient actuellement une procédure au Kenya dans laquelle Majorel Kenya Limited, désormais intégrée au groupe TP, est mise en cause aux côtés de Meta et de Sama dans une action engagée par d'anciens modérateurs de contenus de Facebook, qui allèguent notamment des atteintes intentionnelles à leur santé mentale et des violations des règles relatives à l'immigration.

The Oversight Lab constate que : « la précarité des travailleurs de la donnée atteint aujourd'hui un niveau sans précédent, dans un contexte de course effrénée des entreprises de l'IA à la domination du marché. Protéger les travailleurs confrontés à cette précarité suppose de mobiliser collectivement des mécanismes juridiques et administratifs, tant au niveau national que transnational, comme celui-ci ».

Mercy Mutemi, directrice exécutive, ajoute : « Nous ne relâcherons pas notre combat pour protéger les travailleurs de la donnée contre l'exploitation. Les modèles et systèmes d'IA se construisent sur le dos brisé et au prix de la santé mentale de la jeunesse africaine, et nous avons tous la responsabilité de mettre fin à cette exploitation. »

À propos des partenaires



Intérêt à Agir est un collectif d’avocats, juristes et chercheurs spécialisé dans le contentieux stratégique. Sans être signataire de la présente mise en demeure, Intérêt à Agir a accompagné les organisations signataires dans sa préparation, en leur apportant un appui méthodologique et juridique (www.interetaagir.org).

Cette action s’inscrit dans **AI-WORLD**, un programme interdisciplinaire de recherche-action sur les conditions de travail au sein des chaînes de valeur de l’IA, conduite par Intérêt à Agir en partenariat avec le DiPLab, avec le soutien de l’**European AI & Society Fund** et du **Digital Freedom Fund**.

En 2024, Intérêt à Agir alertait déjà sur **l’absence, dans les plans de vigilance, des risques pesant sur les droits fondamentaux des travailleurs de la donnée qui entraînent les services d’IA massivement déployés en France**⁶.

Selon **Luca d’Ambrosio** et **Baptiste Delmas**, coordinateurs du programme AI-WORLD : « *Les conditions de travail, souvent éprouvantes, des travailleurs de la donnée qui alimentent l’IA ne peuvent plus rester invisibles. Le droit français ouvre aujourd’hui une voie pour contraindre les entreprises à prévenir les atteintes à leurs droits fondamentaux. Avec la transposition de la directive européenne sur le devoir de vigilance, cette voie pourra être empruntée dans d’autres États membres et contribuer à faire émerger, à l’échelle européenne, une responsabilité effective des entreprises dans les chaînes de valeur de l’IA.* ».

DiPLab est un groupe de recherche interdisciplinaire de l’Institut Polytechnique de Paris, créé en 2019. Il croise sciences sociales, informatique, linguistique, droit et économie pour étudier les plateformes numériques, l’IA et l’avenir du travail. Les recherches de ses membres couvrent plus de 30 pays. Il coorganise les conférences internationales de l’International Network of Digital Labour (INDL).



« *Étudier les filières de production de l’intelligence artificielle ne suffit plus* », explique **Antonio Casilli**, directeur du DiPLab et professeur à l’Institut Polytechnique de Paris. « *Il faut désormais que les grandes entreprises regardent les responsabilités qu’elles exercent sur le travail, sur les personnes et sur les sociétés. Une IA “éthique” ne peut pas se réduire à l’énoncé de vagues principes ou à la publication de chartes volontaires. L’éthique commence par une exigence concrète : respecter les lois.* »

Contact presse

Agence IDYIE – Fanny Knipper

fanny@idyiecommunication.com

+ 33 6 19 73 4 19

The Oversight Lab - Michelle Kabucho

mitchelle@oversightlab.africa

⁶ <https://www.interetaagir.org/intelligence-artificielle-et-devoir-de-vigilance-il-y-a-interet-a-agir/>