

# 3

## Human touch, être l'employeur préféréd du marché

- 22 Gestion des ressources humaines
- 24 Santé et sécurité
- 26 Formation et développement de carrière
- 28 Conditions de travail
- 30 Engagement des employés
- 32 Diversité et inclusion

### La dimension humaine au cœur de la stratégie —

#### Quelle est votre approche des ressources humaines ?

Teleperformance se positionne comme une entreprise résolument tournée vers l'avenir et place la dimension humaine et l'intelligence émotionnelle au cœur de sa stratégie. Seule la dimension humaine permet d'offrir des interactions uniques et riches de sens pour les consommateurs mais aussi, et surtout, pour nos collaborateurs. Notre approche *High Touch* vise à améliorer continuellement l'expérience employé en les accompagnant tout au long de leur carrière: recrutement, intégration, développement des compétences, etc.

La Covid-19 a bouleversé nos façons de travailler et aura un impact durable sur notre gestion des ressources humaines. Nous nous engageons à adapter toutes nos procédures au télétravail, avec notamment le déploiement de TP Cloud Campus, et à maintenir nos employés engagés malgré la distance. En 2021, nous nous concentrerons sur le développement de la carrière de nos employés et nous irons plus loin dans la promotion de la diversité à tous les niveaux.

#### Comment mesurez-vous le succès de votre approche *High Touch* ?

Le meilleur moyen de mesurer le succès de notre stratégie est d'interroger directement nos employés! Chaque année, et depuis 2008, nous réalisons une enquête de satisfaction employés de grande envergure: l'E.Sat. En 2020, le niveau de satisfaction de nos collaborateurs a augmenté: ils ont particulièrement salué la priorité donnée par Teleperformance à leur



« Le bien-être  
de nos employés  
est notre priorité. »

#### **ALAN WINTERS**

DIRECTEUR DES RESSOURCES  
HUMAINES

santé et à la sauvegarde de leur emploi. Pour aller plus loin nous avons mis en place des enquêtes Pulse pour recueillir le ressenti de nos collaborateurs en temps réel, un outil essentiel en cette année si agitée. Par ailleurs, 87% de nos employés travaillent dans des filiales certifiées *Great Place To Work*®, un classement indépendant qui prend en compte le degré de satisfaction des employés à travers une enquête qui leur est adressée. Nous sommes fiers de ces récompenses qui démontrent que le bien-être de nos employés est notre priorité.

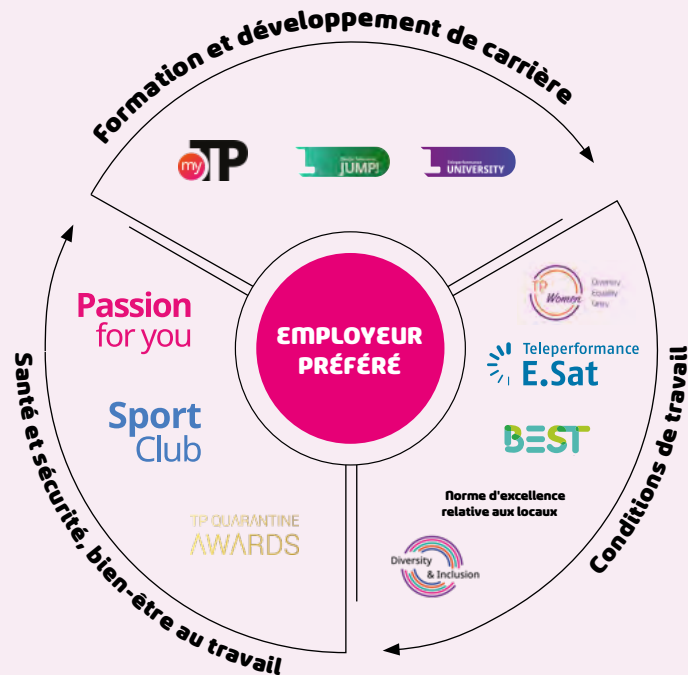


## Nos PROGRAMMES et INITIATIVES

**Les employés constituent la pierre angulaire de la réussite de Teleperformance.** Le groupe est engagé à devenir l'employeur de référence sur chaque marché qu'il dessert, avec des programmes dédiés qui couvrent l'engagement des collaborateurs, leur bien-être, la diversité et l'inclusion, les droits de l'homme, la formation et le développement de carrière, ainsi que la santé et la sécurité.

## 28 pays certifiés

Albanie, Allemagne WAHA, Arabie Saoudite, Argentine, Brésil, Chine, Colombie, Costa Rica, Egypte, El Salvador, Emirats Arabes Unis, Espagne, Etats-Unis, Grèce, Kosovo, Inde, Indonésie, Madagascar, Malaisie, Maroc, Mexique, Pérou, Philippines, Portugal, République dominicaine, Royaume-Uni, Russie, Tunisie.



### ENJEUX MATÉRIELS

Engagement des collaborateurs  
Bien-être au travail

ODD



### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

# 87%

des salariés du groupe travaillent dans une filiale certifiée « meilleur employeur »



### ROMARIO MELWOOD

CONSEILLER CLIENT,  
TELEPERFORMANCE  
ÉTATS-UNIS



Teleperformance accueille chaleureusement les nouveaux employés comme moi. Nous pouvons poser des questions et donner notre avis en toute confiance, nos opinions comptent et sont entendues. Nous avons tous un rôle à jouer pour garantir que nos clients reçoivent le meilleur service possible. J'apprécie la façon dont l'entreprise fait en sorte que chaque moment compte et je me suis fait de nouveaux amis qui rendent mon quotidien chez Teleperformance si agréable. ●●