

Santé et sécurité —

Teleperformance vise à fournir à ses collaborateurs, ses fournisseurs et ses visiteurs les normes de sécurité et de santé au travail les plus élevées. Si la santé et la sécurité ont toujours été un enjeu majeur pour le groupe, la pandémie de Covid-19 n'a fait que renforcer son importance.



Politique de santé et de sécurité

La politique de santé et de sécurité déployée par le groupe va au-delà des exigences réglementaires locales lorsque celles-ci sont moins protectrices. Elle repose non seulement sur les responsabilités de l'employeur et des salariés, mais également sur la sensibilisation de toutes les parties prenantes aux risques qui existent sur le lieu de travail et sur la promotion de l'ensemble des moyens de prévention.

Des modules de formation obligatoires ont été déployés à travers le groupe et chaque filiale fait l'objet d'une évaluation et d'un audit de santé et de sécurité. Pour réduire les facteurs de stress et favoriser le bien-être au travail, plusieurs actions ont été déployées en complément du programme santé et bien-être du groupe, *Passion for you* :

- espaces de travail ergonomiques ;
- horaires flexibles et télétravail afin de renforcer l'équilibre de vie des collaborateurs ;
- accès à des plateformes de santé, à des spécialistes de la santé et de l'alimentation, à des médecins et des infirmières sur site et à une complémentaire santé.



Gouvernance de la santé et de la sécurité

Le département global de santé et de sécurité travaille en étroite collaboration avec des experts en santé et en sécurité locaux, régulièrement formés, qui composent un réseau mondial au sein du groupe. Dans chaque pays, des comités de santé et de sécurité centralisent les enjeux de tous les sites et permettent aux responsables de déployer de manière efficace la politique globale au sein de leur entité. Ils sont généralement composés de représentants du personnel, de membres de la direction locale, d'experts locaux et, parfois, de personnel médical.

ENJEUX MATÉRIELS

Santé et sécurité

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

1,2

Taux de fréquence des accidents de travail* (hors accidents de trajet)

*par million d'heures de production payées

76%

de salariés formés à la politique de santé et de sécurité



T Tele
perfor
mance



Gestion de la crise de la Covid-19

Pour faire face à la crise sanitaire, Teleperformance a poursuivi deux objectifs stratégiques :

- protéger les collaborateurs et assurer leur santé et leur sécurité ;
- protéger les emplois, en assurant la continuité des services.

Le groupe a rapidement réagi en prenant plusieurs mesures :

- Une politique stricte de sécurité et d'hygiène déployée dans le monde entier, pilotée quotidiennement par une équipe centrale dédiée, pour garantir le respect des recommandations de l'OMS sur la distanciation sociale et les gestes barrières, le renforcement des mesures d'hygiène, de nettoyage et de désinfection des locaux, et la mise à disposition rapide et partout de matériel de protection (distribution de plus de sept millions de masques dès le mois de mars 2020 et de nettoyants hydroalcooliques).
- Le télétravail a été massivement déployé pour tous les postes qui le permettaient au vu des contraintes techniques, matérielles et légales. En huit semaines, plus de 200 000 collaborateurs étaient en télétravail vs moins de 10 000 avant la pandémie.
- Une gouvernance dédiée, ayant pour objet la gestion de la pandémie au quotidien.
- Une communication structurée sur la pandémie destinée à l'ensemble des parties prenantes, avec par exemple des webinaires hebdomadaires du Président Directeur Général.
- Des outils de suivi et de contrôle internes et externes : un rapport quotidien de suivi de l'évolution de la pandémie dans chacun des sites du groupe, plus de 300 inspections des autorités sanitaires et de nombreuses certifications externes démontrant l'adéquation des mesures mises en place.
- Le remboursement des frais de vaccination engagés par ses collaborateurs dans les pays où ils ne seraient pas pris en charge par le système de santé local.



**VALENTINI
CHATZIPASCHALI**

CONSEILLÈRE CLIENT,
TELEPERFORMANCE
ROYAUME-UNI

Je voudrais remercier TP de m'avoir donné la chance de travailler à domicile. Cette période de pandémie a été stressante, d'autant que mon mari et moi sommes tous les deux des personnes à risque, et je ne sais pas ce que j'aurais pu faire sans ça. Je ne suis pas du tout stressée, j'aime ce que je fais, et c'est la meilleure chose qui me soit arrivée dans ma vie professionnelle, tout ça grâce au soutien et à l'aide de l'entreprise . ●●



Nos PROGRAMMES et INITIATIVES



Passion for you

Passion for you est le programme santé et bien-être de Teleperformance qui promeut une vie saine, un équilibre entre vie professionnelle et vie privée, des activités de maintien en forme, de nutrition et de bien-être au travail.

En 2020, ce programme s'est révélé être un outil clé pour préserver la santé mentale des employés pendant la pandémie. Teleperformance a pris la mesure de l'impact psychologique de la crise sanitaire et a développé des outils à l'intention des collaborateurs pour les aider à gérer le stress, l'équilibre vie professionnelle et vie privée tout en exerçant leur activité à domicile. Les employés de Teleperformance ont, par exemple, eu accès à des psychologues et à des séances de coaching.

Le groupe a agi activement pour conserver le lien professionnel et social afin de diminuer le sentiment d'isolement et les risques associés.