

Formation et développement de carrière —

La politique de développement de Teleperformance repose sur de nombreux programmes de formation et de développement personnel proposés aux collaborateurs tout au long de leur carrière.

Teleperformance favorise la promotion interne et propose un suivi régulier de la performance de ses collaborateurs. Chaque employé a des objectifs quantitatifs et qualitatifs prédéfinis et reçoit des évaluations régulières qui permettent de tracer son plan de carrière.

Les cultures et les valeurs de Teleperformance, et celles de ses clients, sont alignées et placées au centre de la formation. Les techniques d'apprentissage sont régulièrement revues pour obtenir les meilleurs résultats et révéler le potentiel de chaque collaborateur.

Les différentes étapes de la formation chez Teleperformance

Formation initiale

Séminaire d'intégration dédié à la culture et aux valeurs du groupe
Modules sur les politiques du groupe, la santé et la sécurité, la politique RSE
Programme dédié à la conformité, à la lutte contre la corruption et à la sécurité

Spécialisation

Formations ciblées pour chaque poste et fonction
Modules spécifiques selon le programme client
Tiger Teams : experts spécialisés sur des sujets de formation et qui s'assurent du transfert complet des connaissances

Intégration

Les premiers mois, les nouveaux arrivants consacrent 50% de leur temps au développement de compétences. Ils sont intégrés dans des équipes réduites et accompagnés par un responsable de formation jusqu'à leur intégration complète.

Amélioration continue

Mise à jour des connaissances et formations régulières
Développement des compétences
Gamification (apprentissage par le jeu) : quiz, jeux basés sur des indicateurs clés de performances
Intelligence émotionnelle et *soft skills*



ENJEUX MATÉRIELS

Formation et développement de carrière

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

137

Heures de formation par salarié

68%

des postes à partir du niveau superviseur sont pourvus en interne



Nos PROGRAMMES et INITIATIVES



En 2020, le groupe a migré sa plateforme d'e-learning sur une plateforme de gestion des talents en ligne unique, MyTP. Cette plateforme globale pour la formation, le développement et l'engagement permet au groupe d'offrir plus de cohérence aux employés et intègre des outils de *gamification*, et des contenus dédiés aux compétences personnelles (*soft skills*). Outre la formation en ligne, la plateforme se concentre sur le développement de la performance et elle met à disposition des espaces de travail collaboratifs. En 2020, 103 235 visiteurs uniques se sont connectés à MyTP chaque mois.



Destiné exclusivement aux salariés de Teleperformance, le programme *JUMP!* les prépare à leur prochain rôle. Il s'articule autour de plusieurs objectifs :

- promouvoir le développement de carrière ;
- identifier les employés à fort potentiel et les préparer à occuper des postes à responsabilités ;
- favoriser l'émergence de leaders à tous les niveaux de l'entreprise ;
- encourager les promotions internes.

Ce programme s'appuie sur une double formation, comportementale et technique, ainsi que sur un plan de développement personnel.



Teleperformance University est une université interne destinée aux cadres à haut potentiel qui ambitionnent de devenir les futurs dirigeants et cadres supérieurs du groupe. Elle se compose de quatre modules d'une semaine et de formations complémentaires en e-learning. L'ensemble du programme de formation a été mis à jour pour le rendre plus concret et plus aligné à l'objectif de transformation digitale du groupe. Plusieurs sessions avec des intervenants externes tels que *Great Place to Work*®, des agences spécialisées dans la conception créative (*Design Thinking*) et des cabinets de communication pour les cadres dirigeants ont été organisées en 2020.



ANURAG KANOJIA

CHARGÉ DE RESSOURCES HUMAINES,
TELEPERFORMANCE INDE



Pendant ces deux années chez TP, j'ai beaucoup appris tout en m'amusant, et j'en ai apprécié chaque instant. J'ai commencé comme conseiller client, avant de rejoindre le service RH après un an : un rêve devenu réalité ! Je dirais que TP applique une procédure juste pour les promotions et croit en l'égalité des chances. ●●