

Conditions de travail —

Teleperformance s'engage à être l'employeur préféré du marché et à fournir d'excellentes conditions de travail à ses collaborateurs.



Temps de travail et congés

Le groupe déclare dans sa charte des droits de l'homme que le temps de travail est plafonné à 48 heures hebdomadaires, à l'exception des heures supplémentaires qui s'appliquent au cas par cas et toujours en conformité avec les législations locales, dans la limite de 60 heures de travail hebdomadaires, conformément aux conventions de l'OIT.

Plus de 70% des salariés de Teleperformance bénéficient de congés payés annuels qui vont au-delà de la législation locale. Ces congés supplémentaires dépendent des accords d'entreprise propres à chaque filiale du groupe.



Rémunération et bénéfices

Teleperformance offre des salaires compétitifs et décents dans toutes ses opérations. L'enveloppe de rémunération globale comprend une rémunération fixe, ainsi qu'une prime sur résultats et d'autres avantages. La politique de rémunération du groupe a pour objectifs d'attirer et de fidéliser les talents, de récompenser la performance individuelle et collective, et d'être équitable et cohérent avec les objectifs financiers et opérationnels du groupe.

Le groupe permet à 97% des salariés d'accéder à une couverture santé. Plus de 60% des entités étendent la couverture santé aux membres de la famille des salariés. 80% des employés du groupe bénéficient de tickets-restaurant ou assimilés. Un quart des filiales du groupe fournissent des transports gratuits, notamment pour le travail de nuit.



Droits de l'homme

En 2020, le groupe s'est doté d'une nouvelle procédure d'évaluation en matière de droits humains et de libertés fondamentales. La direction RSE du groupe a ainsi évalué 19 de ses filiales, représentant plus de 80% des effectifs du groupe, sur 70 points de contrôle portant sur les enjeux de discriminations, des conditions de travail, du travail des enfants, du travail forcé, de liberté d'association, d'accès aux mécanismes d'alerte et de protection des données personnelles.

Cette procédure permet d'évaluer la conformité des pratiques de ses filiales aux codes et aux politiques du groupe, ainsi qu'aux principaux standards mondiaux. Elle permet aussi d'identifier des zones de risques à améliorer et corriger, des bonnes pratiques à étendre, et de suivre les progrès ainsi que la bonne mise en œuvre des plans correctifs par une évaluation reconduite annuellement.

TP Indonésie célèbre sa certification Great Place To Work®.



ENJEUX MATÉRIELS

Conditions de travail
Dialogue social

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

70%

des employés du groupe bénéficient de congés payés annuels qui vont au-delà de la législation locale

97%

des salariés ont accès à une couverture santé



Nos PROGRAMMES et INITIATIVES

LIVING WAGE

En tant que leader de son marché, Teleperformance s'engage à offrir une rémunération compétitive à tous ses employés et promouvoir des standards élevés dans son secteur.

En partenariat avec Wage Indicator, le groupe a reconduit pour la deuxième année consécutive une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent, ou *living wage*.

Le *living wage* n'est pas le salaire minimum. Il s'agit d'un standard plus élevé, qui correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux : alimentation, logement, habillement, transport, éducation, santé, eau et frais de téléphonie.

Le but du *living wage* est de permettre à une personne de vivre décemment grâce à son emploi.

Wage Indicator fournit ainsi à Teleperformance une base de données exhaustive et actualisée chaque trimestre, utilisable pour s'évaluer et déployer une approche de salaire décent dans ses opérations.



DIALOGUE SOCIAL

Teleperformance respecte la liberté d'association et reconnaît le droit à la négociation collective.

Le dialogue social s'établit à tous les niveaux de l'entreprise et il peut prendre des formes différentes selon la culture de chaque pays et les législations applicables. Dans les pays où ces libertés fondamentales ne sont pas garanties, Teleperformance s'assure que des modes de dialogue social existent. Chaque entité du groupe a, au moins, un organe de représentation des salariés : représentants du personnel, comité d'entreprise, comité de santé et de sécurité, etc. Des accords collectifs sont en place dans 17 pays, représentant 29% des effectifs. Depuis 2020, deux administrateurs représentant les salariés siègent au conseil d'administration du groupe. Leur rôle est de porter la voix des salariés en participant activement aux travaux du conseil et à ses décisions. En 2020, des moyens de communication spécifiques ont été mis en place pour assurer le dialogue entre les employés et la direction en cette période de crise.



Les comités de santé et de sécurité des filiales ont largement été mis à contribution pendant la crise et se sont assurés de l'adéquation des mesures déployées localement avec les directives du groupe. Certains pays, comme l'Inde et les Philippines, ont par ailleurs modifié la composition de leur comité de santé et de sécurité pour veiller à une prise en compte plus importante et plus directe des préoccupations des employés. Un comité d'entreprise européen (ECWC), actuellement composé de 22 membres titulaires, représente les salariés des 18 pays de l'espace européen

où le groupe est implanté. Les actions de Teleperformance pour assurer la sécurité sur ses sites européens pendant la crise de la Covid-19 ont été reconnues par l'ECWC :



Teleperformance a agi de façon rapide et adaptée à une crise mondiale inédite. Ses outils de suivi centralisés et de contrôle d'application lui ont permis de s'assurer de la réalisation des objectifs premiers, à savoir la santé et la sécurité de ses salariés et la continuité de ses opérations à travers la satisfaction des clients, eux-mêmes bousculés par la pandémie. ●●