

Diversité et inclusion —

Avec plus de 380 000 employés dans 83 pays, desservant 170 marchés dans plus de 265 langues, Teleperformance est l'entreprise la plus multiculturelle de son industrie.



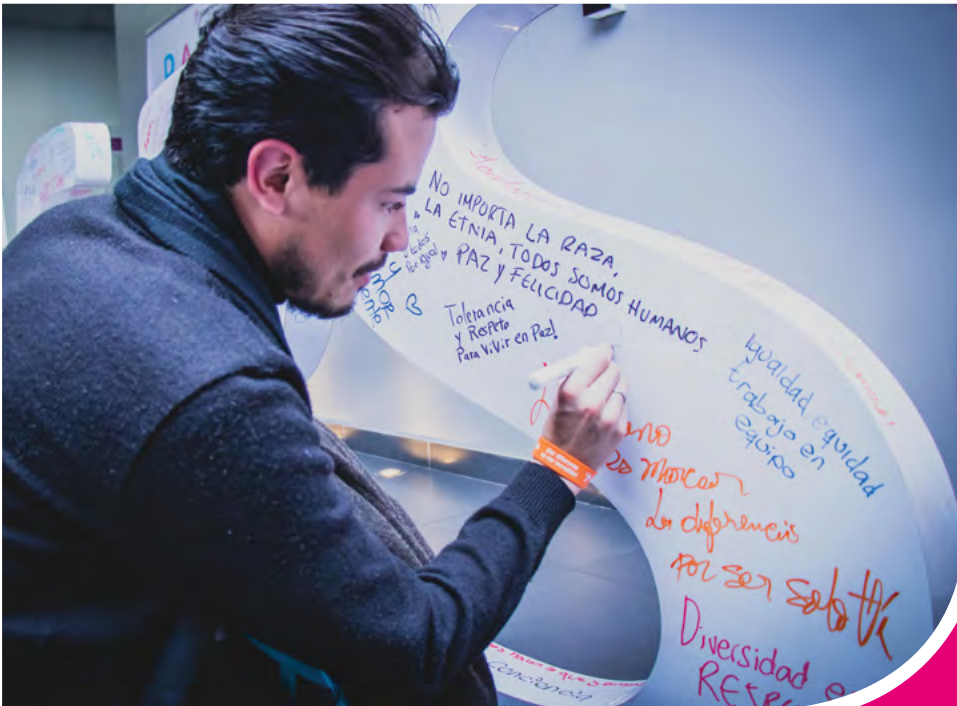
Si Teleperformance est le leader sur le marché aujourd'hui, c'est aussi grâce à sa diversité. Cette diversité propre à l'ADN du groupe lui a permis de mieux accompagner ses collaborateurs, ses clients et leurs propres clients. Elle n'est pas le fruit du hasard mais le résultat de la décision chaque jour renouvelée de rechercher des personnes de différents

genres, origines, orientations sexuelles, statuts économiques et sociaux, porteuses de handicaps, etc. **La diversité des collaborateurs permet d'apporter des solutions innovantes** aux clients du groupe et autres parties prenantes.

Pour intégrer la diversité dans ses activités quotidiennes, Teleperformance travaille constamment à identifier et faire tomber les barrières qui empêcheraient ses collaborateurs de se sentir pleinement intégrés et engagés. Le respect et l'équité sont essentiels pour nourrir un environnement où chacun a la place de s'exprimer librement et être authentique.

Teleperformance s'engage à promouvoir et soutenir activement la diversité et l'inclusion au travail et dans sa sphère d'influence. Le groupe attend de ses employés qu'ils soient conscients des différences de chacun, y compris de celles qui sont invisibles, et d'agir de façon respectueuse afin de créer et conserver un environnement de travail positif et solidaire.

La diversité inhérente de Teleperformance lui a permis de se positionner au sommet. Son choix de favoriser la diversité et l'inclusion lui permettra d'y rester.



ENJEUX MATÉRIELS

Diversité et inclusion

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

51,8%

de femmes au sein du groupe

25%

de femmes dans le comité exécutif

81%

de collaborateurs formés à la politique de diversité et d'inclusion du groupe



Notre **APPROCHE**

L'approche du groupe en matière de diversité et d'inclusion se concentre sur cinq axes principaux :



- l'égalité entre les hommes et les femmes ;



- l'intégration des personnes porteuses d'un handicap ;



- l'engagement en faveur de l'égalité professionnelle des personnes de la communauté **LGBTQIA+** ;



- la promotion de la **multiculturalité** à tous les échelons ;



- la prise en compte **des enjeux de diversité locaux**, propres à chaque entité (minorités ethniques, etc.).

Pour que la politique de diversité et d'inclusion soit efficacement diffusée, Teleperformance s'appuie sur quatre leviers :



- **Leadership**
La direction doit elle-même être le reflet de la diversité du groupe et promouvoir la politique volontariste de Teleperformance en la matière.



- **Systèmes**
Mise en place de politiques, de procédures et d'indicateurs de suivi pour favoriser la diversité et s'assurer des progrès.



- **Culture**
Diffuser la politique de diversité et d'inclusion dans tout le groupe par le biais de modules de formation, de campagnes de sensibilisation, d'ateliers dédiés, etc.



- **Réputation**
Prendre en compte les meilleures pratiques en la matière dans un souci d'amélioration continue et nouer des partenariats avec ses parties prenantes pour promouvoir la diversité dans tout l'écosystème.

FOTIS KARIORIS

CONSEILLER CLIENT,
TELEPERFORMANCE
GRÈCE



Être embauché chez Teleperformance a réellement changé la manière dont je vois ma vie et m'a permis de rêver à un futur qui était jusqu'alors inimaginable. J'ai vécu de nombreux cas de rejets et de discrimination basés sur mon handicap, alors que j'étais parfois surqualifié pour le poste auquel je postulais. Mon embauche chez Teleperformance a marqué un tournant dans ma vie. Je peux enfin travailler dans un environnement international où mon handicap n'est pas perçu comme un facteur discriminant. Au contraire, je ne me suis jamais senti aussi bien accueilli et égal aux autres en entreprise. Travailler avec des personnes compétentes m'a permis d'évoluer et d'acquérir de nouvelles compétences. Je suis désormais en mesure de subvenir à mes besoins et à ceux de ma famille de manière totalement indépendante. ●●

TP Women —

Le groupe a mis en place un ensemble de procédures et de directives pour promouvoir l'égalité de traitement entre hommes et femmes. L'objectif de Teleperformance est de maintenir une répartition hommes/femmes globalement équivalente dans les effectifs du groupe et dans les postes d'encadrement, et d'accroître la part des femmes au sein des instances dirigeantes.



Diversity
Equality
Unity

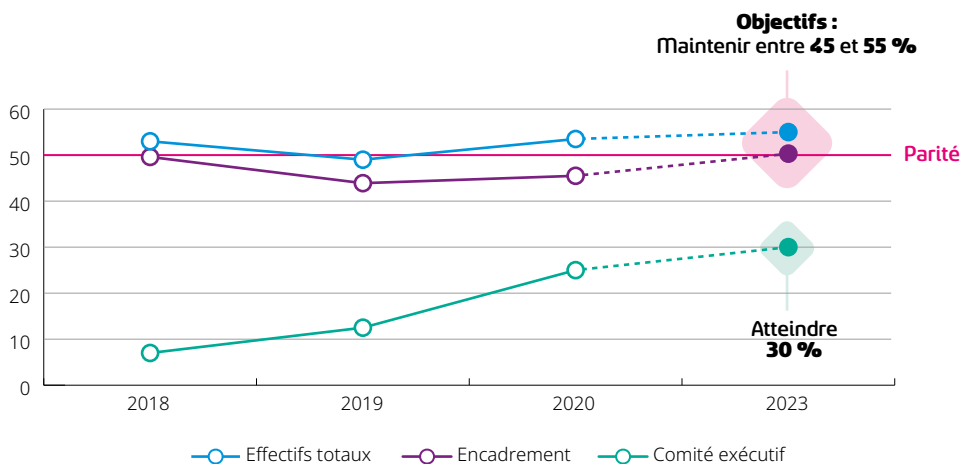
Créée en 2019, l'initiative *TP Women* vise à résoudre les difficultés rencontrées par les femmes au travail et à impulser un changement positif. *TP Women* soutient la diversité, l'inclusion et la parité et s'engage

pour l'égalité des chances à tous les niveaux et sous toutes ses formes. En 2020, plusieurs actions ont été menées, comme par exemple :

- Programme de mentorat pour aider les salariées à fort potentiel à atteindre des fonctions élevées au sein de l'entreprise.
- Revue des procédures de recrutement et de promotion pour les postes de direction.
- Tableaux de bord pour suivre les évolutions par région et par fonction.
- Réseaux pour sensibiliser et promouvoir l'égalité. Teleperformance a lancé son initiative **#TPMenForWomen** alignée sur la campagne **#HeForShe** des Nations unies qui encourage les hommes à agir pour la parité.



Évolution de la part des femmes dans les effectifs du groupe





Nos RÉCOMPENSES



Index d'égalité femmes-hommes

En 2020, Teleperformance France a obtenu un score de 94/100 à l'index d'égalité entre les hommes et les femmes, vs 84 en 2019.

Les sociétés dont la note est supérieure à 75/100 sont considérées comme des lieux de travail prônant l'égalité entre les hommes et les femmes.

Conformément au décret français n°2019-15, cet index évalue cinq critères :

- la réduction de l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes : Teleperformance France a obtenu un score de 39 sur 40 sur ce critère, ce qui signifie que les disparités de salaires sont inférieures à 1% ;
- l'égalité des chances d'obtenir une augmentation de salaire ;
- l'égalité des chances d'obtenir une promotion ;
- le fait que toutes les femmes soient augmentées à leur retour de congé maternité, lorsque des augmentations ont été accordées en leur absence ;
- le nombre de personnes du genre sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations.

Le groupe a décidé de généraliser la réalisation de l'index d'égalité salariale dans 19 de ses filiales représentant plus de 80% des effectifs en suivant la même méthodologie. Le score obtenu en moyenne par les 19 filiales évaluées est de 79/100, au-dessus du seuil de 75. Le score obtenu en moyenne sur l'écart de rémunération entre les hommes et les femmes est de 38/40, soit des disparités de salaires entre 1% et 2%.

94/100

à l'index d'égalité femmes-hommes en 2020 pour TP France

Moins de 1%
d'écart de salaire

entre les hommes et les femmes chez TP France



Journée internationale des droits des femmes, Teleperformance Mexique

EQUILEAP

Teleperformance entre dans le classement des 100 sociétés les plus paritaires au monde établi par Equileap.

Equileap est l'organisation de référence en matière d'analyse et de recherche sur l'égalité hommes-femmes en entreprise.

BEST WORKPLACES FOR WOMEN™

En 2020, sept filiales ont reçu des certifications Best Workplaces for Women™ : Arabie Saoudite, Argentine, Brésil, Chine, Émirats arabes unis, Espagne et Inde.

Les critères pris en compte pour ces certifications sont :

- La qualité de vie au travail : faire partie des entreprises certifiées *Great Place To Work®* ;
- La part des femmes dans l'organisation et aux postes de management ;
- Une expérience collaboratrice positive : avoir une perception positive des femmes à l'enquête *Trust Index®* ;
- Avoir établi des pratiques solides et proactives en matière d'égalité professionnelle.