

5

Acteur citoyen, a Force of Good

50 Emploi local et *Impact Sourcing*

52 *Citizen of the Planet*

54 *Citizen of the world*

Emploi local et *Impact Sourcing* —

En tant qu'employeur de premier plan dans la plupart des régions où il opère, le groupe s'engage à avoir un impact positif sur les économies locales et, plus généralement, sur la vie des populations.

Teleperformance est une porte d'entrée dans la vie active pour les jeunes : en 2020, 85 000 agents ont été embauchés pour leur toute première expérience professionnelle. Teleperformance propose de nombreuses opportunités de développement : il enregistre un taux de promotion interne élevé et la plupart des cadres dirigeants sont issus des communautés locales. Le groupe contribue à la progression des classes moyennes et au développement de l'emploi des femmes dans les pays en développement où il emploie plus de 70% de sa main-d'œuvre.



GISC Impact Sourcing
Standard Adopter

Teleperformance est membre de la *Global Impact Sourcing Coalition* (GISC) depuis sa création et fait ainsi partie des

entreprises qui visent à offrir des opportunités d'emploi formel à des personnes qui n'y auraient que difficilement accès autrement : personnes en chômage longue durée, vivant sous le seuil de pauvreté, en situation de handicap, réfugiés, vétérans, etc.

Teleperformance fait partie du palmarès des champions de l'*Impact Sourcing* de l'association professionnelle IAOP⁽¹⁾. En 2020, Teleperformance a adopté pour la

SARA ENRIGHT

DIRECTRICE DE LA GLOBAL
IMPACT SOURCING COALITION



En adoptant l'*Impact Sourcing Standard*, Teleperformance a pris des mesures importantes pour mettre à jour ses pratiques et ses politiques de recrutement et de ressources humaines afin d'être plus inclusif, faisant ainsi progresser son engagement à employer des personnes diverses qui autrement rencontreraient des obstacles pour obtenir un emploi décent. ●●

première fois le standard *Impact Sourcing*, démontrant la robustesse de ses politiques et de ses programmes d'inclusion par l'emploi, et sa volonté d'entrer dans une démarche d'amélioration continue.

Au 31 décembre 2020, plus de 70 000 *Impact Workers* issus de minorités ou de communautés défavorisées étaient employés par Teleperformance, leur permettant ainsi d'accéder à un emploi décent et à de meilleures conditions de vie.

(1) International Association of Outsourcing Professionals®.



Nos INITIATIVES

TP COLOMBIE SOUTIEN LES RÉFUGIÉS

Teleperformance est l'un des principaux acteurs de l'intégration des réfugiés vénézuéliens en Colombie, avec plus de 2000 personnes embauchées via son programme d'Impact Sourcing.

Il travaille en partenariat avec plusieurs organisations gouvernementales et non gouvernementales comme le Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés (UNHCR), Tent Partnership for Refugees, et la Pan-American Development Foundation.

GIDEON MALTZ

DIRECTEUR EXÉCUTIF, TENT PARTNERSHIP FOR REFUGEES



Chez Tent Partnership for Refugees, nous sommes extrêmement fiers des efforts déployés par Teleperformance et sommes convaincus de l'énorme impact qu'ils auront sur la vie des réfugiés. L'emploi permet aux réfugiés de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille, mais aussi de construire un réseau d'amis et de collègues dans leur nouveau foyer. Teleperformance fait figure de leader et inspire d'autres entreprises du secteur à considérer les réfugiés comme une source de talents. ●●



ENJEUX MATÉRIELS

Impact sur l'emploi local

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

+ 52 000
emplois nets créés

+ 70 000
Impact Workers

TP GRÈCE CRÉE UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À L'IMPACT SOURCING

Grâce à des partenariats avec des dizaines d'ONG et des services publics de l'emploi grecs et européens, plusieurs actions sont mises en place pour encourager les personnes issues de minorités à postuler et à persévérer dans leur recherche d'emploi : discussions avec des travailleurs sociaux et des psychologues afin d'adopter la bonne approche vis-à-vis de

certains candidats, suivi avec des ONG pour renforcer les compétences de base et informer de toute nouvelle ouverture de poste, participation à des webinaires pour aider les réfugiés à la rédaction de leur CV, etc.

MAUREEN SARAH DANIEL

CONSEILLÈRE CLIENT, TELEPERFORMANCE GRÈCE



Réfugiée et mère célibataire de trois enfants, il était très compliqué de payer le loyer et les factures. Teleperformance m'a offert ma première opportunité de travail depuis mon arrivée dans le pays et je peux enfin recevoir un vrai salaire, des bonus, des bénéfices pour les enfants et autres avantages. Les mots me manquent : les personnes chez Teleperformance m'ont accueillie comme une famille et m'aident à avoir plus confiance en moi, les formations m'ont ouvert les yeux, les agents sont tous disposés à aider. ●●