



TELEPERFORMANCE 4 INCLUSION

Chi siamo

Teleperformance Italia è il marchio commerciale della società In & Out S.p.A. a socio unico, costituita a giugno 2003 come branch italiana del Gruppo internazionale Teleperformance S.E.

Teleperformance S.E. è **leader mondiale** nell'offerta di servizi di Contact Center, presente da oltre 40 anni in più di 80 paesi nel mondo, con un team di 420.000 persone, che erogano servizi in 265 lingue e dialetti, a più di 850 Clienti, su circa 170 mercati.

Teleperformance

TP ha la più grande impronta geografica del settore.
Possiamo servirti sempre e ovunque.



Il nostro settore

Teleperfomance Italia è presente sul territorio nazionale con due sedi:
nel Lazio a Fiumicino e in Puglia a Taranto.

TP Italia



I lavoratori di Fiumicino e di Taranto gestiscono le **attività di customer care** per le maggiori imprese italiane operanti nel settore dei media, dell'energia, delle TLC, delle banche e delle assicurazioni.

Teleperformance Italia ha una vasta esperienza e know-how nella gestione dell'assistenza clienti, supportando con successo alcuni dei più grandi marchi globali ed è **leader nella tecnologia e nell'innovazione CX**, avendo aiutato numerosi clienti a migliorare e perfezionare i propri sistemi e procedure attraverso l'automazione e la trasformazione digitale.

Il **capitale umano** di Teleperformance Italia è supportato dall'utilizzo di tecnologie all'avanguardia e da processi di gestione standardizzati che la più grande azienda al mondo nel settore dei contact center è in grado di offrire.

Policy DE&I

Teleperformance adotta al suo interno la Policy Diversity & Inclusion il cui scopo è quello di fornire delle linee guida per garantire pari opportunità di lavoro, nessuna discriminazione, programmi di crescita e azioni positive in tutte le fasi dei processi aziendali, a partire dai candidati nella fase di recruiting, stakeholder e fino ai dipendenti.

La Policy stabilisce la non discriminazione sulla base della razza, colore, religione, sesso, orientamento sessuale LGBTQIA, nazionalità, cittadinanza, discendenza, età, disabilità, bagaglio genetico, stato di cura della famiglia o qualsiasi altra categoria protetta dalle leggi in vigore.

L'impegno di TP in merito alle Diversità, all'Inclusione e pari opportunità di impiego, riguarda tutti gli aspetti del rapporto di lavoro tra cui: Selezione & Assunzione; Formazione, Promozione & Avanzamento di Carriera; Anti-Molestie; Retribuzione; Condizioni lavorative.

Teleperformance adotta al suo interno la **Policy Diversity & Inclusion** per garantire pari opportunità di lavoro, nessuna discriminazione, programmi di crescita e azioni positive in tutte le fasi dei processi aziendali.

Dal 2021 Teleperformance Italia redige il Bilancio di Genere come best practice aziendale. Il Bilancio analizza e valuta in ottica di genere le scelte politiche e gli impegni economici-finanziari di Teleperformance.

Le aree di
indagine sono:

Valori e strategie

Governance

Politiche di
accesso al lavoro
e conciliazione

Retribuzione

Formazione

A conferma del suo impegno costante e concreto, Teleperformance Italia nel 2023 ha raggiunto la certificazione della Parità di Genere UNI/PdR 125:2022 (in allegato alle certificazioni)

Certificazione della Parità di Genere UNI/PdR 125:2022

Nel mese di Ottobre 2023, a conferma dell'impegno intrapreso da diversi anni sui temi dell'#empowerment femminile e della cultura DE&I, Teleperformance Italia ha raggiunto la Certificazione della Parità di Genere - UNI PdR 125:2022.

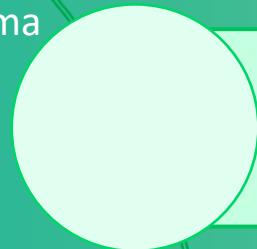
La certificazione è un punto di partenza per essere veri promotori del cambiamento culturale, verso un pieno riconoscimento della gender equality.



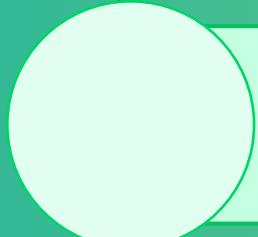
Dal 2021 Teleperformance Italia è associata a Valore D, la prima associazione di imprese in Italia che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva per la crescita delle imprese e del Paese, con oltre 340 aziende aderenti al network.



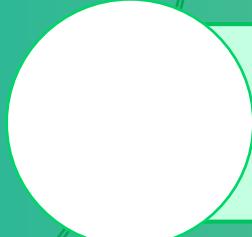
Teleperformance Italia attraverso la collaborazione con Valore D, ha a disposizione una ricca offerta formativa, che intercetta contenuti innovativi e nuovi trend per diffondere una cultura aziendale inclusiva, con un focus sulla parità di genere.



Ogni anno partecipano al programma **mentoring** interaziendale alcune donne manager di Teleperformance Italia come Mentor e Mentee per trasmettere e condividere le proprie conoscenze.



Alcune lavoratrici partecipano ai percorsi **formativi**, che mirano all'approfondimento dei temi connessi alla DE&I, per superare schemi mentali limitanti e favorire l'adozione di prospettive e stili di leadership inclusivi.



È a disposizione di tutte le persone anche una **piattaforma e-learning** dedicata ai temi della DE&I dove approfondire le tematiche attraverso webinar, best practice e presentazioni.

Programmi di formazione STEM per le donne



All'interno delle iniziative realizzate in collaborazione con Valore D, Teleperformance Italia supporta il **progetto InspiringGirls**, indirizzato alle scuole secondarie di primo grado, che ha previsto il coinvolgimento dell'Istituto Comprensivo Moro di Taranto.

2 Role Model di Teleperformance Italia dal background in materie STEM **Ilaria Trifiletti, Software Engineer** e **Stefania Viapiana, Business Analyst** hanno messo a disposizione la loro esperienza per incoraggiare studentesse nell'intraprendere percorsi di studi accademici in ambito STEM e abbattere gli stereotipi di genere che possono frenare le ambizioni delle giovani e giovani, costruendo un ponte concreto tra scuola e mondo del lavoro.



Teleperformance Italia, tra le sue iniziative DE&I, ha deciso di approfondire e supportare ulteriormente le tematiche di inclusione della persone **LGBTQI+** nel posto di lavoro. Si è associata quindi alla onlus Parks Liberi e Uguali, il cui obiettivo è supportare Teleperformance Italia nell'implementazione di strategie e pratiche inclusive rispettose di ogni diversità.



Formazione e
informazione



Sensibilizzazione



Consulenza
organizzativa



Workshop e ricerche



Questionari sulla
percezione di
politiche ed eventi

TP4I: Teleperformance 4 Inclusion

Inspired to be *the best*™ |  Teleperformance

Dal 2022 Teleperformance Italy Group dedica l'intero mese di Marzo alle tematiche della DE&I. Una staffetta di eventi live, testimonianze interne ed esterne, interviste tra colleghi italiani e albanesi, consigli di lettura, film, video motivazionali, condivisi su tutti i nostri canali e che coinvolge tutta la popolazione aziendale.



Nella sue prime 3 edizioni ha generato:

- 16.000 Views video sui social
- 8 Webinar live
- 120 partecipanti per evento live
- 26 Interviste
- 9 storie di donne Teleperformer
- Evento teatrale con più di 200 partecipanti.

Video Highlights

[2022 Highlights](#)

[2023 Highlights](#)

[TPIInspiring](#)

[Tpresento un film!](#)

Equità significa anche poter partire dal medesimo punto di partenza per raggiungere i propri obiettivi. Avere le stesse opportunità di scelta e di autonomia. Teleperformance Italia insieme a Fondazione Libellula informa sull'educazione finanziaria approfondendo i temi della violenza economica e dell'indipendenza.



Teleperformance e Fondazione Libellula hanno già realizzato **2 webinar** esplorando i temi dell'empowerment finanziario e fornendo gli strumenti necessari per un rapporto libero ed equilibrato con il denaro.

Webinar sulla genitorialità

Inspired to be *the best*™ |  Teleperformance

Piano C.

**La genitorialità,
un'esperienza di vita che
fa bene anche al lavoro**



Relatrice: Lucil

Il webinar *La genitorialità, un'esperienza di vita che fa bene anche al lavoro* è stato realizzato in collaborazione con Lucilla Tempesti di Piano C. Ha descritto la genitorialità come un'esperienza utile a sviluppare competenze significative e spendibili nel mondo del lavoro, soprattutto in un'ottica di conciliazione e valorizzazione delle competenze trasversali che la genitorialità permette di formare.

Webinar con Vera Gheno

Vera Gheno, famosa sociolinguista e collaboratrice dell'Accademia della Crusca e Zanichelli, è stata ospite del nostro webinar sul **linguaggio inclusivo** per cercare di fornire degli strumenti per porre fine alla discriminazione di genere.



Insieme a lei, Teleperformance Italia ha potuto parlare del ruolo che il linguaggio ha svolto nella discriminazione verso le donne, del dibattito sull'esclusione del genere femminile nell'uso di termini quotidiani e dello spinoso disequilibrio linguistico nel parlare di un uomo o di una donna.



Il progetto Parole O_stili è stato fondando da Rosy Russo, la quale crede fermamente che le parole siano importanti poiché danno forma al pensiero. Teleperformance Italia collabora con Parole O_stili per accrescere la consapevolezza e responsabilità nell'uso del linguaggio inclusivo delle sue persone.



Attraverso il webinar organizzato, Rosy ha avuto modo di mostrare il **Manifesto della comunicazione non ostile** e fornire alle risorse di Teleperformance Italia le competenze e gli strumenti necessari per sviluppare una comunicazione davvero inclusiva, ponendo l'attenzione su micro-aggressioni, empatia e digital reputation.

Ulteriori momenti rivolti alle donne, alla loro valorizzazione e all'empowerment femminile sono implementati durante tutto l'anno lavorativo attraverso momenti di incontro con speaker esterni di alto livello, al fine di sensibilizzare e motivare l'intera popolazione aziendale

Inclusion & Technologies: alcuni esempi



Darya Majidi ha tenuto uno speech. Lei è imprenditrice tech, CEO di Daxo Group e Presidente di Donne 4.0, nominata da D. Repubblica tra le 100 donne che stanno cambiando il mondo.

- Smart Working: Conciliazione, collaborazione e quindi Libertà di gestione
- Sharing & Gig Economy: Dal possesso all'accesso
- Istruzione online (upskilling – reskilling): accesso anytime, anywhere
- Cittadinanza Digitale e Democrazia
- Empowerment ed engagement e quindi attivismo
- Social network: visibilità e personal branding

Contributi esterni



Teleperformance siete voi e voi donne in particolare avete la responsabilità di testimoniare che si può fare, che non bisogna rinunciare alle proprie aspirazioni, che si possono realizzare ambizioni professionali senza dover per forza ...vedi altro



[Guarda il Video](#)

In occasione della TP4i, la **Direttrice Generale di Valore D Barbara Falcomer** ha dedicato un video messaggio a tutte le donne di Teleperformance Italia.

Una chiamata ad agire per essere protagonisti del **cambiamento culturale** del nostro Paese, come un'azienda valorizzante che guarda al futuro, crede nel domani e per questo si impegna a cambiare il presente.

Teleperformance Italia è da sempre affianco alle associazioni che operano sul territorio **a sostegno delle donne vittime di violenza**. In particolare sostiene le Onlus Alzaia di Taranto e Differenza Donna di Roma, associazioni impegnate contro ogni violenza di genere.



Teleperformance in collaborazione con il CAV Sostegno Donna dell'associazione Alzaia, ha organizzato per tutti i propri dipendenti e i loro familiari lo spettacolo teatrale

"PAOLO & FRANCESCA - IPOTESI SEMISERIA" a cura dell'attrice
Daniela Baldassarra,
celebre monologhista pugliese, impegnata nelle tematiche femminili.

Lo spettacolo ha offerto una rilettura comica della celebre storia della Divina Commedia per raccontare le trasformazioni e le differenze dei rapporti uomo-donna, sensibilizzando sul tema della violenza di genere.

4W4I: Miglior contributo Gender Gap

Teleperformance da 3 anni partecipa alla 4W4i, la più grande maratona sull'inclusione ideata da TIM che conta più di 400 aziende partner.



Teleperformance Italia nel 2023 ha partecipato con il suo evento **#ioxlei: per fermare la violenza sulle donne** ed è stata premiata come *Miglior contributo sul Gender Gap*



La round table organizzata insieme ad Alzaia Onlus, in prima linea a Taranto con centri antiviolenza e con l'attrice comica Daniela Baldassarra, ha acceso i fari su un tema purtroppo attuale su cui tutte e tutti abbiamo la responsabilità di agire per attuare un profondo cambiamento culturale.



Protocollo Alzaia

Mercoledì 21 febbraio 2024 Teleperformance Italia e il Centro Antiviolenza Onlus Alzaia di Taranto hanno sottoscritto un protocollo di intesa volto all'inserimento lavorativo delle vittime assistite dall'Alzaia.



Due tra le persone seguite infatti, potranno avviare un percorso lavorativo nella sede di Teleperformance Italia.



Panchina Rossa

In collaborazione con Associazione Alzaia Onlus

Inspired to be *the best*™ |  Teleperformance



L'8 Marzo 2024, giornata mondiale per i diritti delle donne, abbiamo installato nella sede di Taranto una **panchina rossa** per sensibilizzare ulteriormente sul tema della violenza contro le donne. È la prima in una grande azienda del sud Italia.



Teleperformance Italia ritiene la cultura una risorsa fondamentale per la crescita delle proprie risorse. Per questo, collaborando con l'Associazione Civita e il Ministero della Cultura, Teleperformance Italia ha potuto sponsorizzare il restauro dell'opera *Il riposo di Diana* di Andrea Camassei, conservata a Roma nelle Gallerie Nazionali di Arte Antica - Palazzo Barberini.



Great Place to Work e Best Workplaces



Il marchio Teleperformance si identifica con le parole **“Each Interaction Matters”** che sintetizzano soprattutto la centralità dell’aspetto umano nella gestione del proprio business.

Teleperformance Italia è una **people company** che investe per garantire la soddisfazione e la motivazione del personale ed è per questo che ogni anno viene realizzata una survey (ESAT) che permette di misurare il livello di soddisfazione (NPS) della filiale, identificando le aree di miglioramento e pianificando gli interventi per gli anni successivi.

Teleperformance Italia è certificata dal 2021 **“Great Place To Work”** unica azienda in Italia nel settore dei Contact Center ad aver ottenuto questo importante traguardo. Un riconoscimento attribuito dai lavoratori di Teleperformance che definiscono la propria azienda come *“un ambiente in cui i dipendenti credono nelle persone per cui lavorano, sono orgogliosi di quello che fanno, e stanno bene con le persone con cui lavorano”*.

Best Workplaces for Women

Nel 2024 Teleperformance Italia si è classificata prima nella classifica "Best Workplaces for Women" 2024 di Great Place to Work!

Grazie al nostro impegno per la Diversity Equity & Inclusion e il supporto alle donne, siamo stati riconosciuti come un'azienda leader nel creare un ambiente di lavoro equo e accogliente.

Per saperne di più qui l'articolo del #Sole24Ore.

[Teleperformance Best Workplaces for Women](#)

