

Groupe Teleperformance

Politique sur la diversité et l'inclusion

Version 2.0



1. Objectif

L'objectif de la présente Politique sur la diversité et l'inclusion (la « **Politique** ») est de fournir des directives visant à garantir que les sociétés du groupe Teleperformance (les « **Sociétés** » ou, individuellement, une « **Société** ») mettent en œuvre et appliquent des politiques et des procédures concrétisant leur engagement envers l'égalité des chances devant d'emploi, la non-discrimination, la diversité et l'inclusion et, le cas échéant, des programmes de discrimination positive s'adressant à tous les candidats et employés, mais aussi l'égalité des chances en matière d'avancement de carrière professionnelle pour les employés. À cet effet, les Sociétés ne doivent pas discriminer de manière illégale et doivent plutôt accueillir, intégrer et valoriser des personnes diverses, cela inclut l'appartenance ethnique, les convictions religieuses, le genre, les LGBTQIA (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, ceux qui se questionnent sur leur identité sexuelle, intersexués et asexués ou apparentés), la nationalité, la citoyenneté, l'ascendance, l'âge, l'état de santé ou le handicap, les caractéristiques génétiques, la situation de famille, le milieu social, la qualité de vétéran, l'obligation ou le service militaire, le statut de réserviste, l'appartenance à la garde nationale, le statut de réfugié sous réserve d'une autorisation de travail salarié ou tout autre statut protégé par les lois en vigueur. La politique de chacune des Sociétés lui impose de se conformer entièrement aux lois en vigueur interdisant toute discrimination.

2. Couverture

Cette Politique sur la diversité et l'inclusion s'applique aux candidats/demandeurs d'emploi, à tous les employés des Sociétés et à certains tiers susceptibles d'être concernés en raison de leur relation avec ces Sociétés. Cette Politique sur la diversité et l'inclusion aborde également toutes les activités des Sociétés et tous les aspects de la relation de travail, cela inclut, mais sans s'y limiter, les tâches du personnel comme le recrutement, les procédures de sélection (telles que l'embauche, les affectations de travail et la sélection des équipes de travail), les décisions en matière de rémunération, le développement professionnel des employés, la formation, les évaluations de performancerendement, les promotions, les mutations, les avantages sociaux, les mesures disciplinaires et les activités sociales de l'entreprise.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 2 sur 13

3. Définition

La discrimination, qui peut être directe ou indirecte, désigne toute distinction faite entre des individus en raison de leur nationalité, leur sexe, leur état matrimonial, leur grossesse, leur apparence physique, leur nom, leur état de santé, leur handicap, leurs caractéristiques génétiques, leurs traditions et coutumes culturelles, leur orientation sexuelle ou leur identité, leur âge, leurs opinions politiques, leurs activités syndicales, leur appartenance à un groupe ethnique, une nation ou une religion, ou encore à d'autres caractéristiques ou statuts particuliers. Il y a discrimination directe lorsqu'une personne est traitée moins favorablement qu'une autre dans une situation comparable au regard d'un critère susmentionné. Il peut y avoir une discrimination indirecte lorsqu'une décision, disposition, ou une pratique apparemment neutre désavantage les personnes ayant une religion, un handicap, un âge, une orientation sexuelle, etc. différent d'autres personnes.

Dans le contexte du travail, une discrimination illégale signifie que sur la base de l'origine ethnique, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'appartenance à une nation, la citoyenneté, l'ascendance, l'âge, l'état de santé ou le handicap, les caractéristiques génétiques, le statut de soins de santé de la famille, le statut de fournisseur de soins militaire, le statut de service militaire/vétérant ou autre obligation d'ordre militaire, le statut de réserviste, le statut de garde nationale), le candidat ou l'employé est traité différemment au niveau de sa rémunération, des conditions ou des avantages de travail (par exemple : le candidat n'est pas embauché, ou le salarié est licencié), ou le candidat/employé est restreint, isolé ou classé de quelque manière que ce soit qui le prive ou tend à le priver de toute possibilité d'évolution ou ayant une incidence négative sur son statut de salarié.

4. Procédures

L'engagement des Sociétés en faveur de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité des chances devant l'emploi concerne tous les aspects de la relation professionnelle, incluant les domaines suivants :

- le recrutement et l'embauche ;
- la formation, les promotions et l'avancement de la carrière professionnelle ;
- la lutte contre le harcèlement ;
- la rémunération ;
- les conditions de travail.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 3 sur 13

a. Le recrutement et l'embauche

Objectif :

S'assurer que les méthodes de recherche de candidats pour un poste et que celles de sélection des candidats qui se verront proposer une offre d'emploi ne discriminent pas les personnes en se fondant sur un motif visé à l'article 1, et que ces méthodes reflètent le contenu de cette Politique sur la diversité et l'inclusion et, le cas échéant, des programmes de discrimination positive.

Mesures :

Chaque Société devra :

- élargir et diversifier ses sources de recrutement ainsi que le choix de candidats retenus pour les offres d'emploi (cela inclut bien évidemment les postes de direction), mais aussi encourager le dépôt de candidatures de la part de candidats diverses. Par exemple, les Sociétés travailleront en étroite collaboration avec leurs partenaires de recrutement externes pour s'assurer que ces partenaires comprennent l'engagement des Sociétés au titre de la présente Politique afin qu'ils recrutent, le cas échéant engagé et gèrent les personnes en tenant compte de ces principes de non-discrimination et d'égalité des chances devant l'emploi ;
- déterminer les tâches, les fonctions et les compétences correspondant à chaque poste. Créer des fiches de poste liées à l'emploi et objectives qui se rapportent à ces tâches, fonctions et compétences. Veiller à ce que les normes de qualification soient systématiquement appliquées lors du choix des candidats ;
- veiller à ce que les critères de sélection n'entraînent pas l'exclusion disproportionnée de certains groupes minoritaires, à moins que ces critères ne soient des indicateurs valables pour prédire la réussite au poste considéré et qu'ils répondent aux besoins métiers de l'employeur, dans le respect du droit en vigueur.

b. La formation, les promotions et l'avancement de la carrière professionnelle

Objectif :

Intégrer des mesures visant à garantir l'égalité des chances devant l'emploi dans la promotion et l'avancement de la carrière professionnelle, incluant la formation et le développement professionnel des employés.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 4 sur 13

Mesures :

- Les Sociétés doivent s’assurer qu’elles développent le potentiel des employés, des superviseurs et des responsables en leur offrant des chances égales devant l’emploi et en responsabilisant les femmes et les minorités en proposant des formations ou des mentorats offrant aux employés d’horizons divers la possibilité, les compétences, l’expérience et les informations nécessaires pour bien réussir et accéder à des postes de haut niveau.
- Les décisions managériales liées aux promotions et à l’avancement de la carrière professionnelle dans lesquelles des principes d’égalité des chances en matière d’emploi devraient être envisagés comprennent, mais sans s’y limiter, les décisions liées à l’évaluation de la performance des employés ; la réalisation de recommandations sur la mobilité interne ; les compétences des employés ou les possibilités de développement professionnel de ceux-ci et les promotions.
- Les Sociétés doivent s’employer à mettre en place un système d’évaluation dans lequel aucun avancement ne sera bloqué ou favorisé sous l’influence du favoritisme (consultez le Code de conduite) et sous lequel des personnes neutres évalueront un employé en vue de lui accorder une promotion ou lui proposer un avancement de carrière selon des critères objectifs liés au travail.
- Les Sociétés doivent s’assurer que les critères de promotion sont largement diffusés et que les offres d’emploi sont communiquées à tous les employés éligibles.
- Chaque Société doit appliquer des mesures positives ou d’autres obligations de manière à faire progresser la carrière professionnelle des personnes qualifiées appartenant aux minorités, comme l’exige la loi en vigueur.

c. La lutte contre le harcèlement

Objectif :

Fournir des conditions de travail exemptes de toute forme de harcèlement et pouvant prévenir celui-ci, cela inclut le harcèlement visant l’origine ethnique, la religion, le genre, l’orientation sexuelle/la communauté LGBTQIA, l’origine nationale, la citoyenneté, l’ascendance, l’âge, le handicap, le statut de soins de santé de la famille, le statut de fournisseur de soins militaire, le statut de service militaire/vétérant ou autre obligation d’ordre militaire, le statut de réserviste, le statut de garde nationale ou de tout autre statut protégé par les lois en vigueur.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l’inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 5 sur 13

Mesures :

- Les Sociétés doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher tout harcèlement sexuel et toute autre forme de harcèlement, notamment en mettant en œuvre celles-ci, en diffusant des informations sur le harcèlement à tous les employés et en appliquant une politique interdisant tout harcèlement et toutes représailles tel qu'imposé par les lois en vigueur. Ces politiques doivent au moins inclure les éléments suivants :
 - la définition du harcèlement, une explication claire des comportements qui sont interdits et des exemples spécifiques de comportements interdits ;
 - L'assurance que les personnes déposant des plaintes ou fournissant des informations en rapport avec les plaintes sont protégées contre toutes représailles illégales ;
 - Un processus de plainte clairement détaillé mettant à la disposition des collaborateurs divers moyens pour déposer des plaintes ;
 - L'assurance que la Société protégera la confidentialité des plaintes pour harcèlement dans la mesure du possible, et ce, conformément aux lois en vigueur ;
 - Un processus de dépôt de plainte qui permet la réalisation d'une enquête rapide, approfondie et impartiale.
- Chaque Société doit s'assurer de prendre des mesures correctives appropriées et immédiates lorsqu'elle identifie un cas de harcèlement contraire au contenu de sa politique. Les Sociétés doivent sensibiliser leurs collaborateurs en organisant des formations périodiques sur le harcèlement et les politiques de la Société en la matière, mais aussi en publiant de tels politiques, avis et notices récapitulatifs des droits des employés en matière de harcèlement sur le lieu de travail.
- Les Sociétés doivent organiser des discussions de travail au sein de leurs instances représentatives du personnel compétentes, le cas échéant.

d. La rémunération

Objectif :

Promouvoir l'égalité devant la rémunération et veiller à ce qu'aucun collaborateur ne fasse l'objet d'une discrimination illégale en matière de salaire, d'avantages, de primes ou d'autres formes de compensation ou de rémunération.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 6 sur 13

Mesures :

- Les Sociétés devront surveiller chaque année les pratiques employées en matière de rémunération afin d’identifier les domaines où des difficultés sont à prévoir en matière d’égalité des chances devant l’emploi, celles-ci devront par ailleurs mettre en œuvre les moyens nécessaires qui permettront de remédier aux problèmes de manière appropriée, et ce, conformément aux lois en vigueur.
- Les entreprises doivent également veiller à ce que les décisions prises relatives aux congés liés à la grossesse et aux congés parentaux, parmi d’autres types de congés, ou d’autres événements liés aux responsabilités parentales, ne constituent pas une violation de l’engagement pris par la Société dans le domaine de l’égalité des chances devant l’emploi.

e. Les conditions de travail

Objectif :

Veiller à ce que chaque employé soit traité avec respect et courtoisie. Promouvoir des politiques et des régimes de travail ayant un effet bénéfique aussi bien pour la Société que pour le salarié en matière de temps passé en famille, de temps personnel et de temps passé à travailler. Encourager l’optimisation du temps de travail en mettant à la disposition des Sociétés des mesures et des outils efficaces à cette fin.

Mesures

- Chaque Société doit veiller à ce qu’aucune personne ne soit rejetée ou ignorée dans le cadre ou à l’occasion de son travail. Cela couvre les affectations professionnelles ainsi que les heures de travail ou pendant ses heures de repos/vacances.
- Chaque Société doit encourager l’emploi de communications claires et transparentes à l’échelle de l’entreprise liées à l’importance de l’équilibre vie professionnelle/vie personnelle.
- Les Sociétés doivent se conformer à toutes les lois en vigueur qui exigent des modifications et aménagements adéquats sur le lieu de travail en faveur des candidats et salariés handicapés.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l’inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 7 sur 13

- Les Sociétés doivent surveiller les pratiques employées concernant le respect de l'égalité des chances en matière d'emploi et procéder à des autoévaluations afin de déterminer si les conditions de travail actuelles portent préjudice aux minorités.

5. Formation et sensibilisation aux politiques

Objectif :

Incorporer des mesures visant à s'assurer que tous les membres du personnel et de la direction de la Société sont conscients de l'engagement de la Société vis-à-vis de l'égalité des chances en matière d'emploi, de la non-discrimination, de la diversité et de l'inclusion et (le cas échéant) de la nécessité d'organiser des programmes de discrimination positive.

Mesures :

- Les Sociétés doivent identifier et mettre en œuvre une formation appropriée et périodique, destinée au personnel comme aux dirigeants, qui porte sur les principes et lois liés à l'égalité des chances en matière d'emploi, ainsi que sur les meilleures pratiques à exercer sur le lieu de travail en vue de garantir le respect de ces principes dans les décisions d'embauche de la Société. Cette formation doit inclure des modules de formation destinés aux employés responsables du processus de recrutement et d'embauche, mais aussi de la gestion du service des ressources humaines.
- Pour accroître et développer la sensibilisation, chaque Société doit veiller à ce que ses politiques d'égalité des chances devant l'emploi soient affichées à des endroits visibles et que celles-ci soient placées bien en évidence de manière à ce que tous les employés puissent les voir, cela peut inclure les tableaux d'affichage de la Société ou les parties communes de celle-ci, les livrets ou manuels pour les employés, ainsi que lors des sessions de formation, entre autres.
- Il incombe aux managers de comprendre et de suivre les politiques sur la diversité et l'inclusion, d'égalité des chances devant l'emploi sur leur site, et de sensibiliser les employés qui leur rendent compte de ces politiques. Les managers doivent maintenir des canaux de communication ouverts et permettre aux employés d'exprimer leurs préoccupations concernant d'éventuelles violations de ces politiques, sans craindre de représailles. Les responsables doivent réagir à l'apparition de toute forme de discrimination illégale ou de harcèlement leur étant signalé ou qu'ils observent d'eux-mêmes, conformément aux politiques de la Société, en prenant des mesures rapides afin de mettre fin au comportement et en signalant celui-ci à la direction du service des ressources humaines.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 8 sur 13

6. Responsabilités

Managers : les encadrants doivent non seulement se comporter de manière conforme à la présente Politique, mais sont également responsables de l'établissement et du maintien d'un environnement de travail exempt de discrimination illégale et de harcèlement. Conformément à la politique de la Société, les managers doivent réagir à toute forme de discrimination illégale ou de harcèlement qui leur est signalée ou qu'ils sont en mesure d'observer conformément à la politique de la Société, notamment en prenant des mesures rapides pour mettre fin à ce comportement et en signalant celui-ci à la direction du service des ressources humaines.

Ressources humaines : le service des ressources humaines possède les mêmes responsabilités que tous les autres employés quant au respect de cette Politique. Parallèlement, le personnel du service des ressources humaines des Sociétés possède des responsabilités particulières dans la préparation et la mise en œuvre de la présente Politique et des politiques spécifiques à chaque Société. Celui-ci doit identifier et mener/organiser une sensibilisation sur ces politiques, mener des enquêtes approfondies sur les plaintes déposées par la direction ou tout employé au titre de ces politiques ; mais aussi apporter un encadrement et un soutien appropriés à toutes les parties impliquées dans d'éventuels cas de discrimination ou de harcèlement. Dans les situations où un employé n'est pas sensible au coaching lié aux procédures et aux politiques de la Société, le service des ressources humaines est tenu de signaler de telles situations aux responsables adéquats de l'entreprise afin que ceux-ci puissent prendre des actions immédiates.

Employés : il incombe aux employés d'examiner, de comprendre et de poser toutes les questions nécessaires pour clarifier le contenu de la présente Politique, ainsi que toute politique d'égalité des chances devant l'emploi ou, le cas échéant, tout programme de discrimination positive ; de promouvoir un lieu de travail exempt de discrimination illégale et de harcèlement en se comportant d'une manière conforme à ces politiques ; d'assister à toutes les formations nécessaires dont le contenu est en lien avec ces politiques ; mais aussi de signaler immédiatement toute violation éventuelle de ces politiques conformément aux procédures décrites dans les politiques de leur Société à leur service des ressources humaines ou au comité RSE, à l'adresse suivante : csr@teleperformance.com.

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 9 sur 13

Contrôle des documents

Propriétaire du document			
Nom	Signature	Rôle	Date
Allison Junoy		Directeur juridique du groupe Membre du comité RSE	Janvier 2015

Approbation du document			
Nom	Signature	Rôle	Date
Adam Smyth		Directeur des ressources humaines, de la conformité de l'entreprise et des relations avec les employés	Janvier 2015

Révision				
Date de révision	Nom	Signature	Rôle	Date de la prochaine révision
20 mars 2019	Leigh Ryan		Directeur juridique et Directeur de la conformité	
20 mars 2019	Alan Winters		Directeur administratif du groupe et Directeur de la protection des données et de la vie privée du groupe	

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication	mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page	10 sur 13

Date	Révision	Auteur
Mars 2019	Nom de la politique : La « Politique sur l'égalité des chances » porte désormais le nom de « Politique sur la diversité et l'inclusion ». Le nom de la politique a été mis à jour dans toutes les occurrences du texte	Leigh Ryan
Mars 2019	Objectif : <ul style="list-style-type: none"> • ajout de la mention indiquant que nous « accueillons, intégrons et valorisons des personnes provenant de tous les horizons » • Le terme « ethnicité » remplace désormais le terme « race » (et dans toutes les autres occurrences) • Le terme « genre » remplace désormais le terme « sexe » (et dans toutes les autres occurrences) • « LGBTQIA (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, ceux qui se questionnent sur leur identité sexuelle, intersexués et asexués ou apparentés) » remplace désormais le terme « orientation sexuelle » (et dans toutes les autres occurrences) 	Leigh Ryan
Mars 2019	Couverture : « concerne une, s'applique à » devient une version récapitulative « s'applique à »	Leigh Ryan
Mars 2019	Définition : <ul style="list-style-type: none"> • ajout d'une spécification : « Discrimination, celle-ci pouvant être directe ou indirecte » • « traditions et coutumes culturelles » remplace désormais « mœurs culturelles » • une phrase a été ajoutée, celle-ci définit la discrimination directe et indirecte • « le candidat ou l'employé » remplace désormais « ils » dans le paragraphe 	Leigh Ryan
Mars 2019	Procédures : <ul style="list-style-type: none"> • « diversité, inclusion » a été ajouté à « égalité des chances dans le travail » dans l'engagement de la Société • Le terme « lutte contre le harcèlement » remplace désormais le terme « harcèlement » (et dans toutes les autres occurrences) 	Leigh Ryan

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 11 sur 13

Mars 2019	Recrutement et embauche : <ul style="list-style-type: none"> • « personnes » remplace désormais « groupes de personnes » • nous avons ajouté « mais aussi encourager le dépôt de candidatures de la part des candidats ayant diverses origines ou provenant de minorités ethniques » • les expressions « partenaires de recrutement externes » et « partenaires externes » sont spécifiées • « non-discrimination » a été ajouté à « en tenant compte des principes de l'égalité des chances devant l'emploi » • « les normes de qualification » sont spécifiées comme sujet de « soient systématiquement appliquées » • point supprimé : « Respecter les normes et objectifs en matière de diversité et d'inclusion, ou les programmes de discrimination positive, conformément aux lois et réglementations en vigueur. » 	Leigh Ryan
Mars 2019	Le titre du sous-chapitre « La formation, les promotions et l'avancement de la carrière professionnelle » remplace désormais « Promotions et avancement de la carrière professionnelle »	Leigh Ryan
Mars 2019	La formation, les promotions et l'avancement de la carrière professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> • nous avons ajouté « en responsabilisant les femmes, les minorités et les différents groupes ethniques » • « offrant aux employés d'horizons divers » remplace désormais « offre aux travailleurs provenant de tous milieux » • « Code de conduite » remplace désormais « Politique anticorruption » 	Leigh Ryan
Mars 2019	Lutte contre le harcèlement : <ul style="list-style-type: none"> • « Violation de la politique de la Société » remplace désormais « violation de la politique » • « Les Sociétés doivent organiser des discussions de travail » remplace désormais « les Sociétés organiseront des discussions de travail » 	Leigh Ryan
Mars 2019	Rémunération : nous avons ajouté « Promouvoir l'égalité devant la rémunération »	Leigh Ryan
Mars 2019	Conditions de travail :	Leigh Ryan

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 12 sur 13

	<ul style="list-style-type: none"> • « Chaque Société » remplace désormais « Les Sociétés » dans tous les points • « activités liés au travail de la Société » remplace désormais « activités du groupe » • le deuxième point a été reformulé « Promouvoir des politiques et des régimes de travail ayant un effet bénéfique aussi bien pour la Société que pour le salarié en matière de temps passé en famille, de temps personnel et de temps passé à travailler. » 	
Mars 2019	« Formation et sensibilisation aux politiques » remplace désormais « Formation et sensibilisation »	Leigh Ryan
Mars 2019	Formation et sensibilisation aux politiques : <ul style="list-style-type: none"> • « garantir le respect de ces principes dans les décisions d'embauche de la Société » à « garantir la prise en compte de ces principes dans les décisions d'embauche de la Société » • « diversité et inclusion » a été ajouté à « conformément aux politiques de à suivre des politiques d'égalité des chances devant l'emploi » 	Leigh Ryan
Mars 2019	Responsabilités : <ul style="list-style-type: none"> • « mise en œuvre de la présente Politique et des politiques spécifiques à chaque Société » remplace désormais « mise en œuvre des politiques de la Société » • nous avons ajouté « ou, le cas échéant, tout programme de discrimination positive » à la liste des sujets 	Leigh Ryan

Nom du fichier/document	Politique sur la diversité et l'inclusion	URN, Version	Version 2.0	Auteur	Leigh Ryan	Date de publication mars 2019
Dépt/Campagne	RSE	Classification	Finale	Approuvé par	Comité RSE	Page 13 sur 13