



Obiettivo Cinque

for In & Out S.p.A. Bilancio di Genere 2023

Indice

1. Introduzione

- 1.1 Scenario
- 1.2 Il percorso di Teleperformance Italia verso la Certificazione della parità di genere

2. Analisi della popolazione aziendale

- 2.1 Analisi della popolazione aziendale per genere e per livello inquadramentale
- 2.2 Analisi della popolazione aziendale per genere e per fasce di età
- 2.3 Analisi per contratto di lavoro e per genere
- 2.4 Analisi per tipologia di impiego e per genere
- 2.5 Analisi delle nuove assunzioni
- 2.6 Analisi del turnover

3. Cultura e valori aziendali

- 3.1 La parità di genere come principio ispiratore
- 3.2 Iniziative volte alla promozione di una cultura inclusiva all'interno e all'esterno
- 3.3 Riconoscimenti e certificazioni

4 Governance

- 4.1 Analisi della composizione per genere degli organi di amministrazione e controllo e delle donne nella prima linea di reporting

5 Politiche di gestione delle risorse umane: accesso al lavoro, carriera, tutela della genitorialità e work-life balance

- 5.1 Politiche di selezione e assunzione
- 5.2 Opportunità di crescita professionale
- 5.3 Strumenti di conciliazione e tutela della genitorialità
- 5.4 Organizzazione del lavoro flessibile

6 Politiche retributive

- 6.1 Sistemi retributivi: dalla retribuzione iniziale alle componenti variabili
- 6.2 Piani di incentivazione
- 6.3 Possibilità effettiva per le donne di usufruire dei piani di incentivazione

7 Le persone al centro: la formazione come strategia vincente per la sostenibilità aziendale

- 7.1 Formazione Valore D
- 7.2 Ulteriori percorsi formativi promossi da Teleperformance Italia

8 La strategia di Teleperformance Italia per un futuro sostenibile

- 8.1 Piano delle azioni positive: verso il miglioramento continuo

1. Introduzione

La sostenibilità ESG, acronimo di Environmental, Social e Governance, è divenuta ormai parte integrante della vision e mission delle imprese, riconosciuta come *asset* strategico al fine di migliorare la competitività sul mercato e la resilienza nell'affrontare il futuro e gestire con abilità il cambiamento. Tra i principali obiettivi di sostenibilità sociale e di governance vi è quello della parità di genere. Riconosciuta come straordinario motore di crescita economica e priorità trasversale del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), la *gender equality* è diventata uno dei capisaldi più urgenti in tema di sostenibilità e leva strategica di innovazione e sviluppo per il futuro delle imprese.

Negli ultimi anni, infatti, l'attenzione delle persone, degli investitori e, più in generale, degli stakeholder delle aziende verso le dimensioni ESG della sostenibilità è cresciuta in modo esponenziale e le imprese sono state chiamate a ripensare le proprie strategie di investimento in un'ottica di sostenibilità per adeguarsi al cambiamento in atto e al nuovo sistema economico, culturale e sociale. In particolare, la parità di genere vive oggi una stagione inedita, promossa dalla recente regolamentazione europea e nazionale, ed è elemento chiave per l'efficacia aziendale e indice di affidabilità dell'impresa che può fare la differenza sul suo futuro nel mercato.

Risulta, pertanto, dirimente rendicontare l'impegno dell'azienda verso il raggiungimento di migliori risultati in termini di pari opportunità tra uomini e donne. Lo strumento più idoneo a tal fine è il Bilancio di Genere che si configura, secondo la definizione del Consiglio d'Europa e con riguardo agli enti e istituti pubblici, come un'applicazione del principio di integrazione della dimensione di genere nella procedura di bilancio. Per le aziende private, si tratta di uno strumento di accountability atto a rendicontare le politiche che l'azienda adotta per promuovere la parità di genere e a permettere di migliorare la conoscenza sulle ricadute delle azioni poste in essere dalla medesima sulle donne e sugli uomini con i quali interagisce nell'ambito della propria rete di stakeholder e shareholder. In altri termini, ed essendo un documento di analisi *as-is*, il Bilancio di Genere rappresenta il resoconto dell'attività svolta a fine esercizio e finalizzata a promuovere l'uguaglianza di genere e quindi a tutelare i diritti delle donne.

In molte occasioni il Bilancio di Genere non è un risultato di per sé, bensì un elemento fondamentale di un processo più ampio che, partendo dalla valorizzazione delle politiche e prassi esistenti, consente l'individuazione dei divari e delle problematiche di genere ancora presenti. Così è stato anche per il Bilancio di Genere di In & Out S.p.A. (di seguito "Teleperformance Italia" o l'"Organizzazione") che, arrivato alla sua terza edizione, ha permesso di cogliere le complessità dell'organizzazione nonché le prospettive di miglioramento, e di comprendere l'urgenza di avviare un percorso più strutturato che ha visto come primo traguardo l'ottenimento della Certificazione della parità di genere (cfr. par. 1.2).

1.1 Scenario

La gender equality è uno degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, approvata dall'Assemblea delle Nazioni Unite il 25 settembre 2015. Con questo strumento è stata superata l'idea per la quale la sostenibilità sia soprattutto una questione ambientale e si è aperta la strada ad una visione più ampia che integra diverse dimensioni dello sviluppo: quella economica, quella ambientale e quella sociale. L'Agenda di sviluppo e progresso dei Paesi include 17 obiettivi (Sustainable Development Goals o SDGs), articolati in 169 target da raggiungere entro il 2030. Fra questi, il Quinto Obiettivo riguarda il raggiungimento della parità di genere e l'emancipazione di tutte le donne e ragazze.

Gli Stati dell'ONU che hanno aderito all'Agenda 2030 hanno dovuto adeguarsi al fine di perseguire tali obiettivi e per farlo hanno posto in essere politiche e strategie. La pandemia da Covid-19 ha interrotto bruscamente l'attuazione di molti degli SDGs ed ha accentuato le profonde distorsioni del mercato del lavoro italiano. Le donne hanno pagato il prezzo occupazionale più alto, tanto che si è parlato di she-cession per indicare la recessione al femminile che si è avuta in Italia a seguito della pandemia che ha colpito i settori con la maggiore presenza di lavoro femminile come quello dei servizi. Nel solo dicembre del 2020 si sono persi 101.000 posti di lavoro, di cui 99.000 posti che appartenevano alle donne (pari al 98% del totale), molti a tempo determinato. La pandemia, d'altro canto, ha anche offerto l'occasione per ripristinare il potenziale di crescita delle economie e rimodellare le società.

A livello europeo è stato, così, adottato il Next Generation EU, un programma di misure straordinarie e di ingenti finanziamenti, sulla base del quale l'Italia, beneficiaria di fondi per 209 miliardi di euro, ha definito le priorità e gli obiettivi da raggiungere nel PNRR. A questo si è affiancata la Gender Equality Strategy 2020-2025 e il Piano d'azione dell'Unione europea sulla parità di genere che prevede iniziative, per il periodo 2021-2025, volte ad accrescere l'impegno dell'Unione Europea per la parità di genere e, quindi, per il raggiungimento dell'Obiettivo Cinque dell'Agenda 2030. In questo contesto e in pieno accordo con le linee guida europee, il Governo italiano ha predisposto per la prima volta la Strategia nazionale per la parità di genere 2021-2026, approvata dal Ministero per le pari opportunità e la famiglia ad agosto 2021 parallelamente all'adozione del PNRR. Quest'ultimo, che riconosce la parità di genere quale priorità trasversale a tutte le missioni, individua, tra gli obiettivi del progetto, la definizione di un Sistema nazionale di Certificazione della parità di genere, finalizzato ad accompagnare le imprese a adottare policy adeguate a ridurre il gap di genere in tutte le aree maggiormente critiche. In attuazione del PNRR è stata, così, emanata la Legge 5 novembre 2021, n. 162, meglio nota come "Legge Gribaudo", che ha apportato significative modifiche al Codice delle pari opportunità, introducendo all'art. 46-bis la Certificazione della parità di genere e inaugurando una stagione inedita della gender equality. Alla Legge Gribaudo sono seguiti una serie di decreti attuativi, tra questi il decreto del 29 aprile 2022 che ha recepito come parametri minimi applicabili alla misurazione della parità di genere nelle imprese gli indicatori di prestazione (KPI – *Key Performance Indicators*) definiti dalle Linee Guida UNI/PdR 125:2022 del 16 marzo 2022. Le opportunità di crescita delle donne in azienda, il gender pay gap, le politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane a favore dell'inclusione e della parità di genere, la conciliazione vita privata - vita professionale, sono solo alcune delle aree oggetto di valutazione ai fini del riconoscimento della Certificazione.

Inoltre, l'approvazione del nuovo Codice dei contratti pubblici (ex decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36) ha dato ulteriore rilievo alla Certificazione di parità, rendendo strutturali le premialità nelle gare di appalto ad essa correlate.

Parallelamente è stata recepita, con il D.lgs. 30 giugno 2022, n. 105, la Direttiva (UE) 2019/1158 relativa all'equilibrio tra attività professionale e vita familiare. Tale decreto ha apportato significative modifiche in materia di congedi genitoriali, rendendo obbligatorio il congedo di paternità di 10 giorni,

riconoscendo maggiore flessibilità nella richiesta del congedo parentale tra i due genitori e impedendo l'ottenimento della Certificazione di parità per un periodo di due anni ai datori di lavoro che ostacolano la fruizione dei congedi.

Infine, più recente è la Direttiva (UE) 2023/970, adottata il 10 maggio 2023, che verrà recepita in Italia entro il 7 giugno 2026, volta a rafforzare la trasparenza e l'equità retributiva attraverso una serie di obblighi in capo alle organizzazioni. Fra questi: l'invio all'Organismo di monitoraggio - che verrà designato *ad hoc* in sede di attuazione della normativa - di una periodica "Comunicazione di informazioni sul divario retributivo tra lavoratori e lavoratrici" che impone lo svolgimento di analisi approfondite e il rispetto di un gender pay gap inferiore o pari al 5%, più stringente rispetto a quello previsto dall'UNI/PdR 125:2022 (10%).

1.2 Il percorso di Teleperformance Italia verso la Certificazione della parità di genere



In questo scenario si colloca l'impegno di Teleperformance Italia che da tempo riconosce la parità di genere come un driver della propria identità, rendicontando e valorizzando dal 2021 la sua dedizione in tema di sostenibilità sociale al fine di promuovere la parità di genere all'interno e all'esterno. Nel 2023

l'Organizzazione ha deciso di intraprendere il percorso verso la Certificazione della parità di genere, inteso come processo virtuoso di crescita, nell'ottica di consolidare il proprio impegno e promuovere un cambiamento duraturo. In accordo all'UNI/PdR 125:2022, Teleperformance Italia ha implementato il "Sistema di Gestione della Parità di Genere", incorporando il principio della gender equality all'interno del proprio modello organizzativo. Teleperformance Italia ha nominato il Comitato Guida in qualità di presidio posto a garanzia del corretto funzionamento del Sistema di Gestione e ha adottato una Politica per la Parità di Genere che sancisce i principi che ispirano l'operato dell'Organizzazione (cfr. par. 3.1).

Il percorso di certificazione, oltre agli aspetti tipici di una ISO 9001, ha previsto l'analisi di una serie di KPI qualitativi e quantitativi, declinati in sei aree di indagine, sulla base dei quali è stato possibile verificare la certificabilità di Teleperformance Italia: Cultura e strategia; Governance; Processi HR;

Opportunità di crescita e inclusione delle donne; Equità remunerativa; Tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

I KPI - che consentono una misurazione oggettiva della parità di genere e che rappresentano la peculiarità dell'UNI/PdR 125:2022 rispetto alle altre certificazioni di qualità - hanno dato evidenza della maturità e sensibilità di Teleperformance Italia verso la gender equality, dimostrando che la conformità alla norma in oggetto non si realizza unicamente nei numeri, ovvero quando si raggiunge una uguale rappresentanza femminile e maschile, ma che il percorso verso questo traguardo è prima di tutto culturale. L'Organizzazione adotta da tempo misure volte a supportare l'empowerment femminile e in particolare, come rappresentato nei precedenti Bilanci e come di seguito riproposto, pone al centro delle sue strategie il benessere e la crescita professionale e personale delle risorse, attraverso la formazione e strumenti di welfare e conciliazione.

L'assessment dei KPI, oltre a dare evidenza del livello di compliance di Teleperformance Italia, ha messo in luce le aree di miglioramento. In accordo con l'UNI/PdR 125:2022, il Comitato Guida dell'Organizzazione ha redatto il Piano strategico triennale, definendo le azioni positive necessarie a raggiungere obiettivi sempre più ambiziosi e a favorire lo "structural change" per migliorare la parità di genere e ottenere e mantenere nel tempo la Certificazione della parità (cfr. par. 8.1).

2. Analisi della popolazione aziendale

In relazione all'esercizio 2023 e in linea con la metodologia GRI (Global Reporting Initiative) e UNI/PdR 125:2022, sono state effettuate una serie di analisi relative alla popolazione aziendale di Teleperformance Italia, distribuita nella sede di Roma Fiumicino, di cui si riportano una serie di informazioni di dettaglio.

2.1 Analisi della popolazione aziendale per genere e per livello inquadramentale

Queste informazioni fotografano il quadro generale dell'impiego della forza lavoro, dipendente e non dipendente, e della sua suddivisione per genere, proponendo un confronto con i dati 2022 al fine di evidenziare le significative divergenze e miglioramenti.

La popolazione aziendale di Teleperformance Italia assunta con contratto di lavoro dipendente ammonta a 1.119 unità per l'anno 2023 (contro le 1.139 per l'anno 2022), così suddivisa per genere:

- nell'anno 2022, dipendenti donne n. 800 (pari al 70% del totale) e dipendenti uomini n. 339 (pari al 30% del totale);
- nell'anno 2023, dipendenti donne n. 786 (pari al 70% del totale) e dipendenti uomini n. 333 (pari al 30% del totale).

Dalle analisi effettuate emerge che la distribuzione per genere della popolazione aziendale è rimasta invariata rispetto al 2022. I seguenti grafici riportano i dati, in valori assoluti e percentuali, e confermano la predominanza di donne nell'Organizzazione (grafico 1a e 1b e grafico 2a e 2b).



Grafico 1a e 1b: Distribuzione per genere della popolazione aziendale - anno 2023 - a confronto con - l'anno 2022

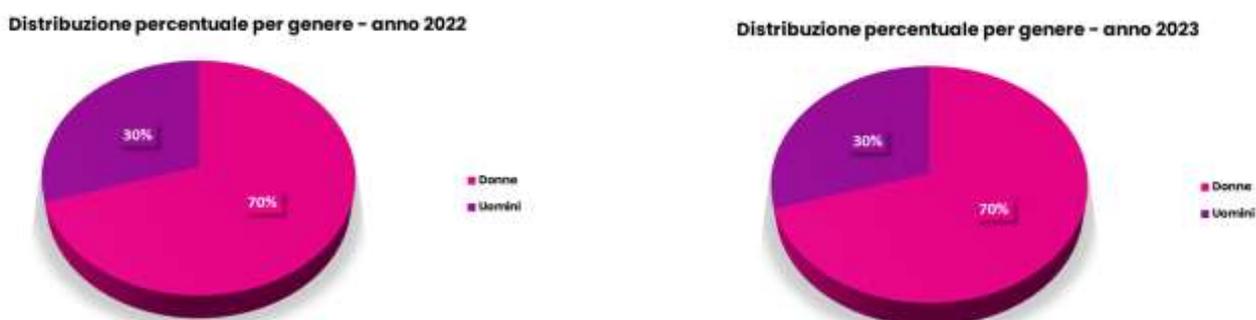


Grafico 2a e 2b: Distribuzione percentuale della popolazione aziendale per genere - anno 2023 - a confronto con - l'anno 2022

Per quanto concerne la popolazione aziendale che svolge la propria prestazione in base ad altre forme di contrattualizzazione (lavori occasionali, a progetto, ecc.), nel 2023 Teleperformance Italia ha stipulato contratti diversi da quelli di lavoro dipendente per 1.017 posizioni, di cui 731 ricoperte da donne e 286 da uomini. La situazione è rappresentata in termini percentuali dal seguente grafico.

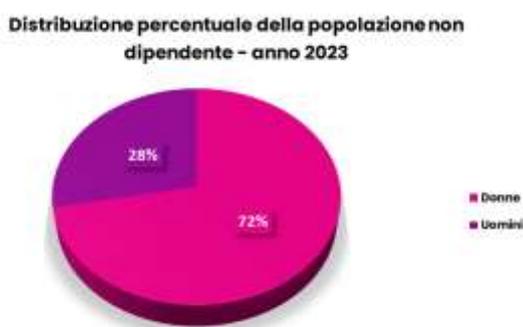


Grafico 3: Distribuzione dei lavoratori non dipendenti in termini percentuali e per genere – anno 2023

In conclusione, considerando sia la popolazione aziendale dipendente che quella contrattualizzata con altre tipologie di accordi, emerge che su un totale di 2.136 persone, le donne sono 1.517 e rappresentano il 71% della popolazione complessiva (70% nel 2022).

All'interno della popolazione dei non dipendenti, è interessante distinguere fra le varie tipologie contrattuali: contratti interinali (cd. staff leasing) e collaborazioni. Dall'analisi di genere, emergono i seguenti dati: staff leasing, n. 387 donne (contro le 328 del 2022) e n. 203 uomini (contro i 205 del 2022); collaboratori, n. 344 donne (contro le 336 del 2022) e n. 83 uomini (contro i 95 del 2022). Nell'anno 2023, l'Organizzazione non ha usufruito di contratti di stage.

La situazione è rappresentata dalla tabella seguente.

Tipologia di contratti	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Stagisti</i>	0	0	0	0
<i>Interinali</i>	328	205	387	203
<i>Collaboratori</i>	336	95	344	83
Totale	664	300	731	286

Tabella 1: Distribuzione della popolazione maschile e femminile non dipendente

Analizzando ulteriormente la popolazione aziendale delle risorse per inquadramento lavorativo, distinguendo quindi tra impiegati, quadri e dirigenti, la situazione è quella rappresentata dalle seguenti tabelle, che mettono a confronto i dati 2022 con quelli 2023.

Tipo di inquadramento	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	1	4	1	5
<i>Quadri</i>	8	7	8	7
<i>Impiegati</i>	791	328	777	321
<i>Operai</i>	0	0	0	0
Totale	800	339	786	333

Tabella 2: Distribuzione della popolazione aziendale per genere e inquadramento - anno 2023 - a confronto con - l'anno 2022

Tipo di inquadramento	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	20%	80%	17%	83%
<i>Quadri</i>	50%	50%	53%	47%
<i>Impiegati</i>	71%	29%	71%	29%
<i>Operai</i>	0%	0%	0%	0%
Totale	70%	30%	70%	30%

Tabella 3: Distribuzione percentuale della popolazione aziendale per genere e inquadramento - anno 2023 - a confronto con - l'anno 2022

Dai dati raccolti si evince che il 98% della popolazione aziendale maschile e femminile è inquadrata a livello impiegatizio. Mentre tra gli impiegati la distribuzione dei due generi rispecchia quella della popolazione complessiva e rispetto al 2022 è rimasta invariata, a livello dirigenziale la rappresentanza del genere maschile è prevalente ed è aumentata, sebbene di poco, nel 2023 (dall'80% all'83%). Al contrario, a livello quadro si registra una predominanza del genere femminile, rimasta invariata rispetto al 2022 (7 uomini, 8 donne).

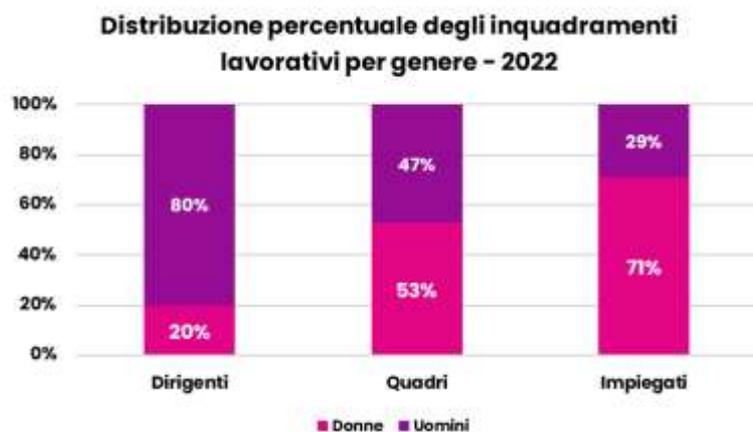


Grafico 4: Distribuzione percentuale degli inquadramenti lavorativi per genere (anno 2022)

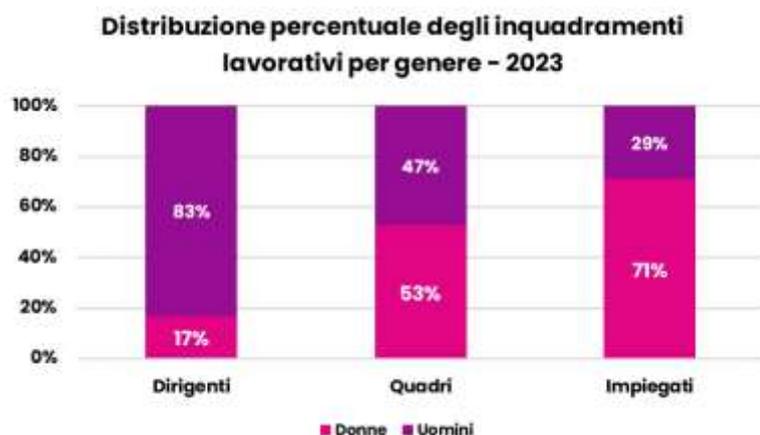


Grafico 5: Distribuzione percentuale degli inquadramenti lavorativi per genere (anno 2023)

Volendo analizzare con ulteriore dettaglio la distribuzione della popolazione aziendale per genere e per livello di inquadramento in valori assoluti, si osserva la seguente situazione.

Tipo di inquadramento	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
<i>Dirigenti</i>	1	4	1	5
<i>Quadri</i>	8	7	8	7
<i>Impiegati</i>	791	328	777	321
<i>Livello impiegati 7</i>	7	8	7	7
<i>Livello impiegati 6</i>	7	10	7	10
<i>Livello impiegati 5</i>	29	34	27	33
<i>Livello impiegati 4</i>	108	81	111	82
<i>Livello impiegati 3</i>	639	194	622	188
<i>Livello impiegati 2</i>	1	1	3	1
<i>Operai</i>	0	0	0	0
Totale	800	339	786	333

Tabella 4: Distribuzione dei livelli impiegatizi per genere in valori assoluti - anno 2023 - a confronto con -l'anno 2022

2.2 Analisi della popolazione aziendale per genere e per fasce di età

Nell'Organizzazione la popolazione aziendale è distribuita per lo più tra i 30 e i 50 anni di età (grafico 4) e non emergono significative differenze di genere.

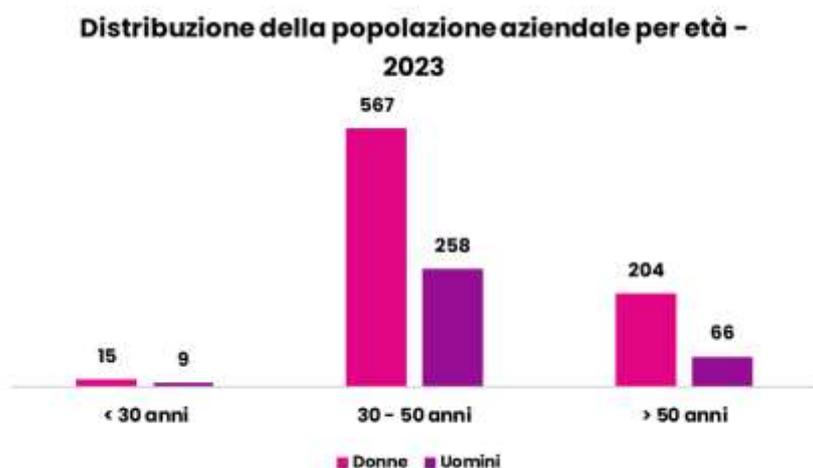


Grafico 6: Distribuzione per fasce d'età (anno 2023)

2.3 Analisi per contratto di lavoro e per genere

Le informazioni raccolte evidenziano che Teleperformance Italia utilizza principalmente il contratto di lavoro a tempo indeterminato. Il contratto di lavoro a tempo determinato riguarda, per l'anno 2023, solo 4 dipendenti (1 uomo, 3 donne).

2.4 Analisi per tipologia di impiego e per genere

Dalle analisi per tipologia di impiego, emerge che l'utilizzo del contratto di lavoro a tempo parziale è molto diffuso e coinvolge sia la popolazione maschile che femminile. Infatti, solo l'11% delle donne e il 28% degli uomini lavora con contratto full-time (tabella 6).

La distribuzione per genere del contratto part-time è rimasta invariata rispetto al 2022 e rispecchia sostanzialmente la distribuzione complessiva per genere della popolazione aziendale (grafico 8).

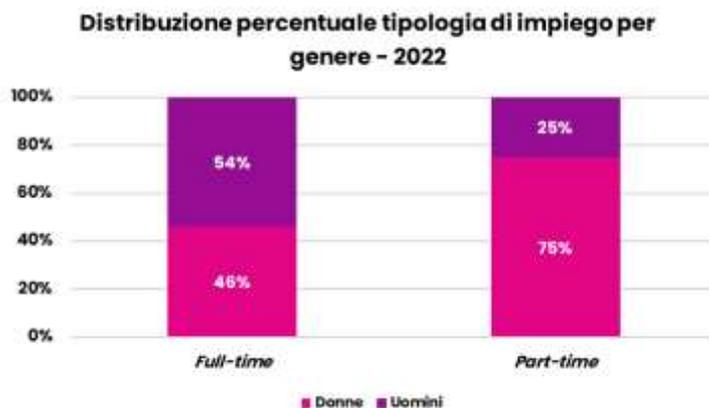


Grafico 7: Distribuzione percentuale del tipo di contratto per genere (anno 2022)

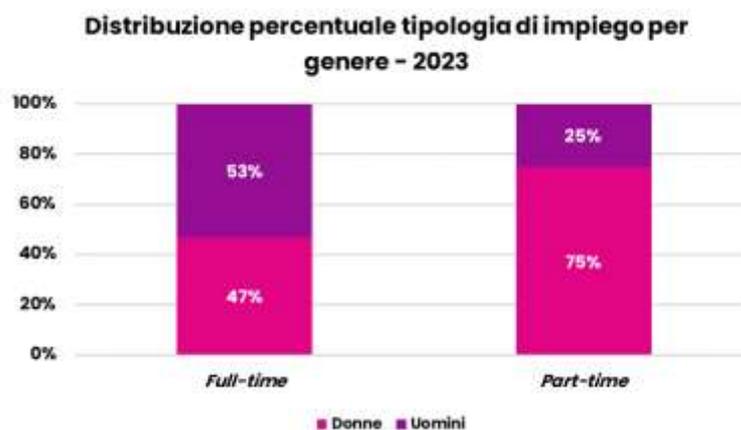


Grafico 8: Distribuzione percentuale del tipo di contratto per genere (anno 2023)

Tipologia di impiego	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Full-time	83	96	85	95
Part-time	717	243	701	238
Totale	800	339	786	333

Tabella 5: Distribuzione in valori assoluti della tipologia di impiego per genere – anno 2023 – a confronto con – l'anno 2022

Tipologia di impiego	2022		2023	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Full-time	10%	28%	11%	28%
Part-time	90%	72%	89%	72%

Tabella 6: Percentuale della tipologia di impiego per genere in base al totale della popolazione aziendale – anno 2023 – a confronto con – l'anno 2022

2.5 Analisi delle nuove assunzioni

Dalle analisi delle nuove assunzioni, emerge che nel corso dell'anno 2023 sono state assunte 9 risorse (4 uomini, 5 donne), dato che interrompe il trend registrato nel biennio precedente che aveva visto un numero di risorse assunte pari a 60 nel 2022 e 61 nel 2021. Il grafico 9 mostra la ripartizione delle nuove assunzioni per genere.

Distribuzione percentuale delle assunzioni per genere - anno 2023



Grafico 9: Distribuzione percentuale delle nuove assunzioni per genere (anno 2023)

2.6 Analisi del turnover

In questa sede si analizza il numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione volontariamente o per licenziamento, pensionamento o altre motivazioni.

Depurando i dati dal numero di dipendenti che hanno lasciato l'Organizzazione per clausola sociale, nel corso dell'anno 2023 hanno lasciato il posto di lavoro 19 donne (66%) e 10 uomini (34%). Questi dati, coerenti con la composizione della popolazione aziendale, confermano la stabilità dell'Organizzazione.

3. Cultura e valori aziendali

Teleperformance Italia si impegna affinché i principi della parità di genere, non discriminazione e inclusione siano parte della cultura aziendale, promuovendo azioni e iniziative volte a diffondere questi valori sia all'interno dell'ambiente di lavoro che all'esterno.

3.1 La parità di genere come principio ispiratore

(i) Codice Etico

L'attenzione ai principi della gender equality è testimoniata dall'adozione del Codice Etico che è improntato ai valori del rispetto e della tutela dei diritti umani e delle pari opportunità. Sono tenuti a osservare i principi etici gli/le amministratori/amministratrici di Teleperformance Italia, il personale

dirigente e tutte le risorse, consulenti, fornitori, clienti e qualunque soggetto esterno all'Organizzazione che instauri, a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, in Italia o all'estero, rapporti di collaborazione o di partnership. In particolare, Teleperformance Italia si impegna a rispettare i dieci principi del Patto Mondiale delle Nazioni Unite, tra i quali vi è l'eliminazione della discriminazione nel rispetto dell'impiego e dell'occupazione.

(ii) Politica per la Parità di Genere

Teleperformance Italia ha inserito i principi della parità di genere all'interno della Politica Integrata (di seguito "Politica per la Parità di Genere"), che si configura come documento cardine del Sistema di Gestione della Parità di Genere. In particolare, l'Organizzazione riconosce l'equità, l'inclusività e la valorizzazione della diversità come valori fondanti, offrendo alla popolazione aziendale un ambiente di lavoro aperto e stimolante, privo di qualsiasi forma di discriminazione o trattamento privilegiato in base al genere, con riguardo ad assunzioni, remunerazioni, formazione professionale, promozioni, licenziamenti. Le politiche di valorizzazione della diversità e inclusione trovano la loro espressione nell'assunzione di impegni e nella definizione di obiettivi e target, presidiati e rendicontati in modo trasparente.

Teleperformance Italia si impegna, inoltre, a creare opportunità di dialogo continue, attraverso sondaggi di opinione periodici e campagne di sensibilizzazione sui temi della parità di genere che coinvolgono tutta la popolazione aziendale al fine di comprendere percezioni e bisogni e permettere alle risorse di fornire preziosi spunti di miglioramento.

L'eliminazione di qualsiasi forma di intimidazione, molestia e violenza è uno dei principi fondamentali che inquadra e indirizza l'operato di Teleperformance Italia. Infine, l'Organizzazione si impegna affinché l'empowerment femminile sia una priorità, assicurando che le donne siano ben rappresentate a tutti i livelli nonché nei panel di tavole rotonde, eventi, convegni, etc. organizzati sia all'interno di Teleperformance Italia che all'esterno.

3.2 Iniziative volte alla promozione di una cultura inclusiva all'interno e all'esterno

(i) Canali di comunicazione e survey di engagement

Teleperformance Italia ha predisposto diversi canali di comunicazione con lo scopo di consentire a tutte le risorse di confrontarsi, segnalare ed esprimersi in merito al contesto lavorativo. Tra queste:

- “Here 4you”, che permette di comunicare direttamente al CEO, Direttore HR e Direttore Operations;
- “Filo Diretto”, una linea di comunicazione diretta, di partecipazione attiva aperta a tutte le risorse per far emergere liberamente le proprie idee, suggerimenti, sfoghi, pensieri e feedback al fine di valorizzare le singole prospettive;
- “Global Ethics Hotline”, istituito per segnalazioni whistleblowing.

Inoltre, è stata somministrata a maggio 2023 una survey finalizzata all’analisi della percezione delle risorse sulle pari opportunità e su come la parità di genere si realizza all’interno di Teleperformance Italia. Ulteriore strumento di indagine è, infine, il questionario Family Audit volto a indagare il livello di soddisfazione della popolazione aziendale rispetto al Piano aziendale Family Audit nonché consentire di proporre iniziative di miglioramento.

(ii) Eventi e iniziative di empowerment

(a) 4 Weeks 4 Inclusion

Teleperformance Italia ha nel suo DNA i principi dell’inclusione e della valorizzazione del talento femminile. Da tre anni partecipa a *4 Weeks 4 Inclusion*, la più grande maratona sull’inclusione ideata da TIM che conta più di 400 aziende *partner* e prevede lo sviluppo di un ricco palinsesto di eventi digitali condivisi in forma di webinar, digital labs o gruppi creativi che si realizzano nell’arco di quattro settimane consecutive. Nell’ultima edizione 2023 l’evento presentato #ioxlei: per fermare la violenza sulle donne è stato premiato come “Miglior contributo sul Gender Gap”. La tavola rotonda, organizzata insieme ad Alzàia Onlus, in prima linea a Taranto con centri antiviolenza e con l’attrice comica Daniela Baldassarra, ha posto l’accento su un tema sensibile su cui tutte e tutti abbiamo la responsabilità di agire per attuare un profondo cambiamento culturale.

(b) TP Women



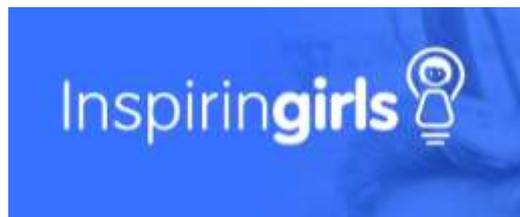
TP Women è il network globale del gruppo Teleperformance che si pone come obiettivo il superamento delle sfide affrontate dalle donne sul posto di lavoro attraverso la promozione di un cambiamento proattivo verso l'uguaglianza di genere e l'empowerment femminile. Il programma promuove diverse iniziative a livello globale durante tutto l'anno, eventi, formazione, contest dedicato alle donne che hanno fatto la differenza all'interno dell'organizzazione.

(c) *Rubrica TP Inspiring*

Sulla intranet aziendale dedicata alla *Diversity & Inclusion* è pubblicata la rubrica TP Inspiring, contenente articoli su donne importanti che hanno fatto la storia per la parità di genere.

(d) *InspirinGirls*

All'interno delle iniziative realizzate in collaborazione con Valore D, Teleperformance Italia supporta il progetto "InspirinGirls", indirizzato alle scuole secondarie di primo grado per creare nelle ragazze



consapevolezza del proprio talento, liberandole dagli stereotipi di genere che frenano la loro ambizione. Nel 2023 presso l'Istituto Comprensivo Moro di Taranto due role model di Teleperformance Italia dal background in materie STEM hanno condiviso la loro esperienza professionale e di vita per incoraggiare studentesse a intraprendere percorsi di studi accademici in queste discipline e abbattere ogni pregiudizio che possa ostacolarle, costruendo un ponte concreto tra scuola e mondo del lavoro.

(iii) *Partnership e progetti di collaborazione*

(a) *Valore D*



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. Valore D promuove progetti di inclusione e valorizzazione delle donne all'interno dell'Organizzazione attraverso incontri formativi, sharing lab, mentorship, percorsi, e-learning, talk academy, rivolti a tutte le risorse. Per maggiori dettagli si rinvia al capitolo 7.

(b) Supporto alla lotta contro la violenza di genere



Teleperformance Italia è sempre stata in prima linea nella lotta contro la violenza sulle donne, cercando di essere un rifugio sicuro per le vittime. Nel corso degli anni, l'Organizzazione ha intrapreso diverse azioni concrete per sensibilizzare le persone

sulla tematica e prevenire la violenza contro le donne. In particolare, da dicembre 2022, Teleperformance Italia sostiene le Onlus Differenza Donna di Roma e Alzàia di Taranto, associazioni impegnate sul territorio a sostegno delle donne vittime di violenza. Il protocollo di intesa firmato con Alzàia ONLUS nella sede di Confindustria Taranto con il quale è stata prevista l'assunzione di due donne vittime di violenza, conferma l'impegno e la sensibilità dell'Organizzazione sul tema.

A dicembre 2023, in attuazione del Piano strategico triennale adottato nell'ambito della Certificazione della parità di genere, Teleperformance Italia ha realizzato un canale specifico per l'inoltro di segnalazioni di episodi di molestie o violenza sul luogo di lavoro - ispirato alla metodologia whistleblowing e al modello del Family Audit - mettendo a disposizione un indirizzo e-mail *ad hoc* (sportellotolleranzazero@it.teleperformance.com). Nello stesso mese, l'Organizzazione ha implementato un servizio di supporto psicologico per le donne vittime di violenza o molestie.

(c) Women Plus

Teleperformance Italia ha aderito come partner all'iniziativa Women Plus, un'alleanza promossa da TIM e Women at Business insieme alle più grandi aziende italiane. Si tratta di un progetto tech per fronteggiare il problema sociale ed economico dell'occupazione femminile in Italia. Nel 2023 è stata lanciata la prima app dedicata all'empowerment femminile che

sostiene concretamente le donne nella realizzazione dei loro obiettivi di crescita personale e lavorativa e contiene offerte di lavoro, formazione, mentoring e altre opportunità.

(d) Parks Liberi e Uguali

Teleperformance Italia ha deciso di approfondire e supportare ulteriormente le delicate tematiche di inclusione delle persone LGBTQI+ nel posto di lavoro. Con questo obiettivo ha deciso di associarsi nel 2023 alla onlus Parks Liberi e Uguali, per fornire supporto nell'implementazione di strategie e buone pratiche inclusive e rispettose di ogni diversità.

3.3 Riconoscimenti e certificazioni

(i) Riconoscimenti

Nel 2023 Teleperformance Italia ha ricevuto per il secondo anno consecutivo il prestigioso riconoscimento "Best Workplaces for Women", migliorando la sua posizione in classifica rispetto al 2022, passando dal quinto al secondo posto. Anche nella classifica "Best Workplaces" Teleperformance Italia si conferma al quarto posto tra le aziende italiane con più di 500 dipendenti. L'Organizzazione è anche nella top 10 della



classifica "Diversity, Equity & Inclusion" e in quella delle imprese preferite dai Millennials. Si tratta di certificazioni rilasciate dalla società di consulenza internazionale Great Place to Work® Italia, che analizza gli ambienti di lavoro in riferimento ai principi di equità e benessere organizzativo, misurando le opinioni dei/delle dipendenti. Tra le certificazioni ottenute, anche la "Kincentric Global Culture and Engagement practice leader", che attesta a livello internazionale l'ambiente d'eccellenza e valuta il coinvolgimento dei/delle dipendenti e il loro parere sul management, l'agilità organizzativa, il coinvolgimento della leadership e la capacità di valorizzare i talenti.

(ii) *Certificazione Family Audit 2021-2024*



Teleperformance Italia ha ottenuto la certificazione Family Audit, rilasciata dalla Provincia autonoma di Trento, che qualifica le organizzazioni come attente alle esigenze di conciliazione vita privata e vita professionale. Come azienda certificata, Teleperformance Italia si è

impegnata ad attuare numerose politiche di conciliazione vita-lavoro e a migliorare il benessere della popolazione aziendale e delle famiglie (cfr. par. 5.3).

4. Governance

In questa sezione si riportano gli approfondimenti effettuati sulla composizione degli organi amministrativi e di controllo dell'Organizzazione e sui dati relativi alla leadership femminile, al fine di misurare il grado di maturità del modello di governance adottato in termini di rappresentanza delle donne nei ruoli apicali dell'Organizzazione.

4.1 Analisi della composizione per genere degli organi di amministrazione e controllo e delle donne nella prima linea di reporting

Gli organi di amministrazione e controllo di Teleperformance Italia sono il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 consiglieri/consigliere, 4 uomini e 1 donna. Né il Presidente né l'Amministratore Delegato sono stati scelti fra persone del genere femminile. Come si evince dal grafico seguente, le donne nel Consiglio di Amministrazione rappresentato sono il 20% del totale.

Composizione per genere dell'Organo amministrativo

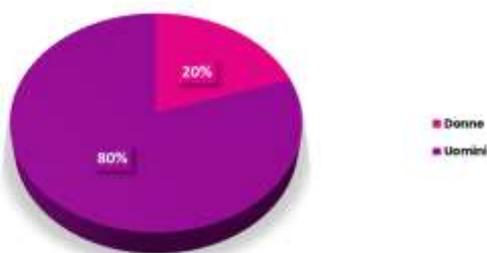


Grafico 10: Composizione per genere del Consiglio di Amministrazione

Collegio Sindacale (sindaci effettivi e sindaci supplenti)

Il Collegio Sindacale è composto da 5 sindaci, 4 uomini e 1 donna. La rappresentanza del genere femminile nell'organi di controllo è pari al 20%.

Composizione per genere dell'Organo di controllo

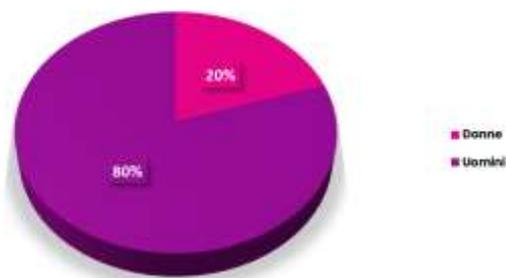


Grafico 11: Composizione per genere del Collegio sindacale

In ultima analisi, emerge che solo una donna appartiene alla prima linea di riporto al Vertice su un totale di 6 riporti (17%).

5. Politiche di gestione delle risorse umane: accesso al lavoro, carriera, tutela della genitorialità e work-life balance

La sezione intende rendicontare le politiche e le misure che Teleperformance Italia adotta nell'ambito della gestione del personale, dalla selezione e assunzione, alla progressione di carriera

sino alle misure di tutela della genitorialità e conciliazione vita privata e vita professionale volte a garantire il benessere aziendale.

5.1 Politiche di selezione e assunzione

Il processo di selezione e assunzione si ispira ai principi sanciti all'interno del Codice Etico e della Politica per la Parità di Genere trascritti nelle procedure aziendali. In particolare, il Codice Etico stabilisce che in fase di selezione del personale debba essere rispettato il principio delle pari opportunità e che la valutazione del personale da assumere debba effettuarsi esclusivamente in base alla corrispondenza dei profili dei/delle candidati/e comparati alle esigenze aziendali. L'Organizzazione, secondo quanto previsto dalla Politica per la Parità di Genere, pone grande attenzione al linguaggio utilizzato negli annunci di posizioni vacanti, affinché sia idoneo ad attrarre sia donne che uomini, e programma sessioni di formazione sugli unconscious bias, coinvolgendo gli/le addetti/e al recruitment. Inoltre, Teleperformance Italia si impegna ad analizzare per genere il numero delle candidature e a monitorare la composizione della popolazione aziendale in termini di genere.

Teleperformance Italia garantisce on-boarding neutrali: il personale è assunto con regolare contratto e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né alcuno sfruttamento di forme di collaborazione. In fase di primo ingresso, ciascuna risorsa riceve informazioni relative a: caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere; elementi normativi e retributivi, come regolati dal CCNL e dai contratti aziendali; norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute, associati all'attività lavorativa.

5.2 Opportunità di crescita professionale

Il Codice Etico stabilisce che nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dalle risorse (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti). Il principio della parità di genere, come sancito nella Politica, ispira i processi di mobilità interna e di successione a

posizioni manageriali adottati da Teleperformance Italia. In particolare, l'Organizzazione dedica corsi di formazione a figure manageriali volti a valorizzare e rafforzare la leadership inclusiva nonché promuove lo sviluppo delle competenze delle donne attraverso programmi specifici, come sessioni di mentoring, coaching e formazione alla leadership, per aiutare le donne ad accedere a posizioni dirigenziali.

5.3 Strumenti di conciliazione e tutela della genitorialità

Teleperformance Italia da sempre si impegna a garantire alle proprie risorse un ambiente lavorativo di eccellenza, promuovendo il benessere psico-fisico delle persone e valorizzando la genitorialità attraverso l'attuazione di strumenti di conciliazione, integrati nelle politiche di welfare.



In particolare, con il progetto In Welfare #Conciliamo, lanciato nel 2022 e finanziato dal Dipartimento delle politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei ministri, l'Organizzazione ha implementato una serie di misure volte a promuovere il work-life balance, ad aumentare il potere d'acquisto e sostenere la genitorialità e il reinserimento lavorativo dopo lunghe assenze. Di seguito alcune delle azioni previste:

- Rimborsi per asili nido, scuole materne, libri scolastici, centri ricreativi ed estivi, trasporto scolastico, baby-sitting;
- Rimborsi e voucher per checkup medici, spese infermieristiche o fisioterapiche, assistenza domiciliare a favore di genitori anziani o familiari con disabilità;
- Voucher per check-up medici e visite specialistiche a favore dei/delle dipendenti;
- Sportello di consulenza fiscale di primo livello tramite casella e-mail e chatbot. Le risorse, accedendo alla pagina della intranet, possono fare domande all'IA che risponde in tempo reale e rimanda alle sezioni dedicate tra cui welfare, conciliazione vita-lavoro, consulenza fiscale, dettaglio busta paga, etc., velocizzando i tempi di risposta in maniera significativa. Questa misura è stata implementata per avvicinare Teleperformance Italia e le proprie risorse, fornendo un canale diretto, immediato e veloce per rispondere alle esigenze e agli eventuali dubbi;

- Corsi di formazione sulle competenze tecniche per facilitare il reinserimento lavorativo al rientro da lunghe assenze, per maternità e malattia, tra cui refresh e affiancamento tramite tutor;
- Iniziative di formazione Healthy Vocal Balance per la tutela della salute, finalizzate alla prevenzione e al benessere della persona.

A queste politiche si affiancano quelle previste dal Piano aziendale Family Audit, un programma di azioni concrete orientato al benessere organizzativo. L'obiettivo di Teleperformance Italia è quello di potenziare la gestione delle risorse umane e dei processi organizzativi interni in



funzione delle esigenze di conciliazione vita privata-vita professionale, nell'ottica della promozione del Diversity Management, delle pari opportunità, dell'innovazione organizzativa e del management, della responsabilità sociale di impresa e del welfare territoriale con ricadute positive a livello di clima aziendale, competitività e produttività dell'azienda. Di seguito alcune delle politiche previste dal Piano aziendale:

- Flessibilità in entrata e in uscita entro un'ora massima dall'orario contrattuale con conseguente recupero nell'arco della stessa giornata. Tale misura è valida per il personale di staff in ragione della tipicità dell'attività svolta;
- Smart working e lavoro da casa;
- Miglioramento del benessere attraverso incontri, formazione sul benessere psico-fisico come corsi sull'intelligenza emotiva, gestione dello stress, coaching individuale;
- Istituzione di uno Sportello/Responsabile Welfare a cui rivolgersi in caso di necessità, dubbi, suggerimenti sulle tematiche welfare;
- Servizio di consulenza psicologica in collaborazione con l'associazione Soletterre gratuito a disposizione di tutte le risorse tramite prenotazione sulla intranet aziendale;
- Convenzioni e benefit sia per dipendenti che per la famiglia. Oltre al portale sono presenti convenzioni sul territorio aggiornate in modo costante. Durante l'anno sono disponibili

numerosi biglietti per la partecipazione ad eventi teatrali, musicali sia sul territorio di Taranto che di Fiumicino;

- Creazione della sezione intranet TP Welfare & Inclusion al fine di tenere costantemente aggiornate le proprie risorse sulle misure di protezione sociale e sui benefici economici, come bonus e incentivi, a livello nazionale, regionale e aziendale. Per ogni misura sono riportate le modalità di accesso con l'obiettivo di monitorare e veicolare informazioni utili a migliorare il benessere delle persone e delle loro famiglie. Questa sezione ha, inoltre, lo scopo di aggiornare le risorse sulle iniziative e gli eventi dedicati alla Diversità e Inclusione, come l'evento TP4i, i webinar Valore D, la rubrica TP Inspiring, la rubrica social TPresento un film! dove sono suggeriti film e serie TV sui temi della DE&I.

Infine, con l'obiettivo di sostenere la natalità, Teleperformance Italia ha istituito a partire dal 2022 la misura TP Welcome baby che riconosce ai neogenitori, anche adottivi, 20 giorni di ferie in più da richiedere non necessariamente nel periodo successivo alla maternità o paternità obbligatoria. Per Teleperformance Italia l'arrivo di un neonato è un evento che va festeggiato e sostenuto con accorgimenti che garantiscano tempo e serenità alle neomamme e ai neopapà. TP Welcome Baby rappresenta a tal fine uno strumento utile a promuovere una cultura della condivisione per superare il concetto di conciliazione femminile. In quest'ottica, vengono altresì pubblicate sulla intranet aziendale le misure a favore della genitorialità e le news che riguardano il congedo parentale.

Al riguardo, si riportano le analisi effettuate, in riferimento agli anni 2022 e 2023, sulla fruizione dei congedi parentali da parte dei lavoratori e delle lavoratrici di Teleperformance Italia, al fine di monitorare la partecipazione degli uomini alle responsabilità di cura e verificare se le azioni di sensibilizzazione implementate abbiano avuto un impatto in termini di aumento delle richieste di congedo da parte dei padri.

Congedo parentale	Donne	Uomini	Totale
<i>Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale</i>	295	113	408
<i>Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</i>	157	22	179
<i>Rapporto percentuale tra il numero dei potenziali beneficiari del congedo sul numero degli effettivi beneficiari</i>	53%	19%	44%

Tabella 7: Distribuzione per genere del congedo parentale - anno 2022

Congedo parentale	Donne	Uomini	Totale
<i>Numero totale di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale</i>	209	90	299
<i>Numero totale di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</i>	148	24	172
<i>Rapporto percentuale tra il numero dei potenziali beneficiari del congedo sul numero degli effettivi beneficiari</i>	71%	27%	58%

Tabella 8: Distribuzione per genere del congedo parentale - anno 2023

Dalla tabella 8 si evince che nel 2022 solo il 19% dei padri aventi diritto al congedo parentale aveva beneficiato dello stesso, confermando il trend dell'anno precedente. Il confronto con i dati 2023 mostra, invece, un significativo miglioramento in termini di coinvolgimento degli uomini nelle responsabilità di cura, con un incremento di 8 punti percentuali (27%), frutto dell'impegno di Teleperformance Italia volto alla sensibilizzazione e all'implementazione di strumenti a supporto della genitorialità.

5.4 Organizzazione del lavoro flessibile

Il Codice Etico stabilisce che, compatibilmente con l'efficienza organizzativa, è favorita la flessibilità lavorativa al fine di agevolare la gestione della maternità e della cura dei figli.

Nell'ottica di migliorare l'equilibrio tra le esigenze lavorative e personali, a decorrere dal 01 marzo 2020, è in vigore il nuovo regime orario che prevede una fascia di tolleranza di 30 minuti giornalieri

per anticipare o posticipare l'entrata delle 9, stabilendo un orario di entrata flessibile tra le 8.30 e le 9.30. La durata della pausa pranzo, obbligatoria per legge, in presenza di orario lavorativo full time è stata ridotta da 1 ora a 45 minuti.

Il Piano aziendale Family Audit ha introdotto, a decorrere dal 01.01.2022, la misura della flessibilità in entrata/uscita in modo che ciascuno abbia la possibilità di entrare in ufficio entro un'ora massima dall'orario contrattuale con conseguente recupero nell'arco della stessa giornata. Tale misura è valida per il personale di staff in ragione della tipicità dell'attività svolta.

6. Politiche retributive

In questa sezione l'obiettivo è descrivere le politiche retributive, comprendenti il salario di base, il sistema di premi e incentivi, il sistema di compensation e i piani di incentivazione, al fine di verificare la possibile presenza di un divario retributivo di genere.

6.1 Sistemi retributivi: dalla retribuzione iniziale alle componenti variabili

Con la Politica per la Parità di Genere Teleperformance Italia ha assunto l'impegno di analizzare i gap retributivi di genere e definire un Piano d'azione per colmare eventuali divari.

Dalla documentazione analizzata emerge che i sistemi retributivi sono per lo più identici per la popolazione dipendete e non dipendente. Infatti, accordi aziendali determinano identica remunerazione oraria per lo svolgimento del lavoro, ancorando la retribuzione dei/delle collaboratori/collaboratrici a quella individuata dal Contratto Collettivo Telecomunicazioni.

Dai dati analizzati, riferiti allo stipendio base, non emerge una significativa differenza retributiva per medesimo livello inquadramentale per genere e a parità di competenze. Tuttavia, analizzando la remunerazione totale emerge che a livello dirigenziale esiste un gender pay gap del 10%, in riduzione rispetto al 2022 e nei limiti consentiti dall'UNI/PdR 125:2022, e a livello quadro del 7%, entrambi a favore delle donne. Teleperformance Italia, in virtù di quanto sancito nella Politica per la Parità di Genere e

di quanto definito nel Piano strategico, si impegnerà a ridurre il gender pay gap esistente e, in applicazione della Direttiva (UE) 2023/970, ad allineare il divario al di sotto della soglia del 5% entro il 2026.

6.2 Piani di incentivazione

L'Organizzazione riconosce l'assegnazione annuale di bonus, incentivi (anche non monetari) e premi di risultato a tutta la forza lavoro (dipendenti, interinali, lavoratori/lavoratrici a progetto, Staff). L'erogazione è strettamente legata al raggiungimento di obiettivi oggettivi e definiti in base al ruolo e responsabilità della risorsa. L'Organizzazione si impegna a garantire inclusione e parità di genere nella fase di erogazioni di tali benefit, quindi assicurare eque opportunità tra donne e uomini.

In particolare, per l'assegnazione del Premio di Risultato vengono utilizzati due parametri, quello di redditività e quello di presenza. Quest'ultimo misura l'incidenza delle giornate lavorate rispetto alle assenze dal servizio a titolo di malattia. Sono escluse dal calcolo delle assenze, tra le altre, quelle per congedo obbligatorio di maternità; è altresì prassi aziendale escludere il congedo di paternità dal computo delle assenze. Ai fini della trasparenza, è stata creata un'apposita area nella sezione intranet "TP Welfare & Inclusion" dove è possibile visionare il documento "Accordo premio risultato annuale" contenente tutti i dettagli in termini di importi, parametri e meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato.

Sulla base delle indicazioni dell'Alta Direzione viene definito il modello di riferimento per il sistema di incentivazione che varia a seconda del ruolo che la risorsa ricopre nell'organizzazione, distinguendo tra Staff e Operations ed è collegato al raggiungimento di specifici obiettivi personali o legati alla performance e alla commessa.

Infine, sono previsti dei sistemi di incentivazione differenti di tipo non monetario che vengono ceduti al personale, sia dipendente, sia a progetto, sia interinale, a titolo di riconoscimento sulla base di gare e incentivi proposti ed approvati dal Direttore Operativo o dal Responsabile della business unit di riferimento in ambito Operations oppure dall'HR Director in ambito Human Resources e IC.

6.3 Possibilità effettiva per le donne di usufruire dei piani di incentivazione

Il Premio di Risultato si applica a tutto il personale dell'Organizzazione e non sono previste penalizzazioni per le donne in congedo di maternità, in quanto tale tipologia di permesso è esclusa dal computo delle assenze per il riconoscimento del Premio.

7. Le persone al centro: la formazione come strategia vincente per la sostenibilità aziendale

In questa sezione vengono descritti i principali percorsi formativi, non obbligatori, avviati dall'Organizzazione per la valorizzazione del personale. Infatti, Teleperformance Italia ha posto al centro delle priorità aziendali il miglioramento del benessere psico-fisico delle proprie risorse, fornendo corsi sull'intelligenza emotiva, gestione dello stress e coaching. L'Organizzazione vuole, quindi, attribuire importanza all'aspetto psicologico e, più in generale, al benessere dei/delle dipendenti, fattore fondamentale per la creazione di un ambiente lavorativo inclusivo e rispettoso, per l'aumento della soddisfazione e della produttività, e di conseguenza, per l'attrazione e la fidelizzazione dei talenti.

7.1 Formazione Valore D

In virtù dell'associazione a Valore D, Teleperformance Italia ha accesso a numerosi progetti sull'empowerment femminile come webinar mensili, incontri di formazione, laboratori di condivisione e programmi di mentoring rivolti a tutte le risorse. Di seguito se ne illustrano i dettagli.

i) Valore D Talks Academy



Si tratta di webinar talks aperti a tutta la popolazione aziendale e rappresentano un'occasione per acquisire consapevolezza del proprio valore e sviluppare abilità inclusive che possono stimolare il cambiamento. I titoli sono pubblicati in anticipo nella

sezione della Intranet TP Welfare & Inclusion per permettere l'iscrizione a tutte le persone interessate.

Di seguito si riportano i titoli dei webinar realizzati nel 2023:

- **Parole Che Includono**

Il webinar si è posto l'obiettivo di fornire gli strumenti adeguati per riconoscere ed evitare le discriminazioni che si nascondono dietro le parole, imparando ad utilizzare un linguaggio inclusivo attento alle differenze. Ospite Alexa Pantanella, esperta di linguaggi inclusivi e Fondatrice di D&I Speaking.

- **Le Storie che cambiano: trova il tuo sponsor**

Il webinar si è concentrato sull'importanza di fare rete sociale e costruire delle relazioni strategiche all'interno del luogo di lavoro, al fine di valorizzare il talento e la crescita professionale.

- **Le Storie che cambiano: il valore del feedback**

Le testimonianze di vita presentate nei Talks e approfondite da esperti sono state fonte di ispirazione e motivazione per capire come promuovere comportamenti e relazioni che portino all'inclusione. Il ciclo di sei eventi è stato suddiviso in due fasi: la prima incentrata sulla scoperta del proprio valore personale, la seconda sull'apprendimento di come condividerlo con gli altri. L'obiettivo del talk era favorire l'acquisizione di strumenti efficaci per costruire dialoghi motivazionali e orientati allo sviluppo futuro.

- **Il Tempo delle Donne 2023**

L'evento, organizzato da Valore D e dal Corriere della Sera, si è concentrato sul tema "Libertà", offrendo contenuti educativi e divulgativi. La libertà è stata esplorata in tutte le sue varie sfaccettature: sia come un aspetto personale di autorealizzazione e affermazione individuale, sia come un fenomeno sociale che interagisce con la complessità del mondo contemporaneo. Attraverso momenti di testimonianza nei talk e di apprendimento nei workshop, l'evento si è

concentrato particolarmente sull'approfondimento di diverse forme di libertà: la libertà dal peso dei pregiudizi e delle credenze limitanti, la libertà di pensiero e di espressione, la libertà di definire e manifestare la propria identità, la libertà di gestire le proprie finanze e la libertà di rivendicare i propri diritti.

- **Le storie che cambiano, dire di no senza dire di no**

Il webinar ha proposto una stimolante riflessione sul cambiamento, su come riscoprire il valore dei "no" che possono fare la differenza nell'evoluzione personale e lavorativa. L'appuntamento si è aperto con una storia emblematica, raccontata da Paolo Gomarasca, docente di Filosofia Morale alla Cattolica di Milano.

- **How everyone can become an inclusive leader**

Un webinar in lingua inglese su come diventare leader inclusivi attraverso una comunicazione cosciente e affinando le tecniche relazionali.

- **Ma chi me lo fa fare?**

Partendo dal libro "Ma chi me lo fa fare? Come il lavoro ci ha illuso: la fine dell'incantesimo", Andrea Colamedici e Maura Gancitano hanno guidato un'analisi del moderno concetto di lavoro, esplorando le retoriche legate al privilegio e al merito, la cultura del superlavoro e la costante pressione performativa, invitando a immaginare nuove soluzioni per reinventare il panorama del lavoro.

- **Le Storie Che Cambiano: Andare Al Tappeto**

Con la collaborazione di Laura De Chiara, Executive Coach e Consulente di Leadership, nel webinar si è parlato di come arrivare al successo passando dal fallimento e di come trarre insegnamento da ogni caduta.

iii) *Formazione Valore D Unconscious Bias*

Teleperformance Italia offre l'opportunità alle proprie risorse di partecipare sulla piattaforma e-learning al corso sugli unconscious bias, che aiuta nell'identificazione e nella consapevolezza dei pregiudizi, attraverso esempi di vita lavorativa. Si possono sperimentare i propri bias, esplorare come questi possono influire sulle dinamiche aziendali e imparare a superarli. La diversità valorizzata nel

modo giusto è una risorsa fondamentale che arricchisce l'Organizzazione di molteplici competenze e punti di vista, creando un ambiente di lavoro in cui ognuno/a si sente valorizzato/a e capace di dare il meglio di sé. Inoltre, sono a disposizione ulteriori formazioni su parità e stereotipi di genere con l'obiettivo di destrutturare ruoli sociali e modelli normativi.

7.2 Ulteriori percorsi formativi promossi da Teleperformance Italia

Nell'ottica di informare e sensibilizzare tutte le risorse sul percorso di certificazione della parità di genere intrapreso da Teleperformance Italia, da novembre 2023 è stata implementata una formazione e-learning sull'UNI/PdR 125:2022. Il modulo formativo è obbligatorio per tutte le risorse e prevede la somministrazione ogni due anni e ogni qualvolta vengano apportate significative modifiche alla disciplina.

Le risorse di Teleperformance Italia sono continuamente coinvolte in iniziative sui temi della diversità, inclusione e parità di genere. Un evento organizzato ogni anno, con partecipazione attiva dal 2021, è la Teleperformance for Inclusion (TP4I), che dedica l'intero mese di marzo alle tematiche della DE&I. Si tratta di una staffetta di eventi live, testimonianze interne ed esterne, interviste tra colleghi e colleghe, consigli di lettura, film, video motivazionali, condivisi su tutti i canali aziendali e che coinvolge tutte le risorse. I temi affrontati sono inclusione e valorizzazione delle diversità, empowerment femminile e lotta alla discriminazione di genere, genitorialità e gestione ottimale dei carichi assistenziali, benessere psico-fisico e inclusione LGBTQI+. Tra le varie attività implementate negli anni meritano di essere citate:

- Il webinar "La genitorialità, un'esperienza di vita che fa bene anche al lavoro" con Lucilla Tempesti di Piano C che ha descritto la genitorialità come un'esperienza utile a sviluppare competenze significative e spendibili nel mondo del lavoro, aumentando i benefici della riorganizzazione aziendale in un'ottica di conciliazione e valorizzazione delle competenze trasversali che la genitorialità permette di formare;



- Webinar con Darya Majidi, 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, dal titolo "La trasformazione digitale promuove l'imprenditoria femminile?";
- Lo Speech motivazionale "Cosa farei se non avessi paura: il potere di sbagliare e non essere perfette", con Marzia Martino, Ambassador di Inclusione Donna, in cui si è parlato di fiducia e rapporto con l'insicurezza nonché di leadership generativa.

Da ultimo, si segnala che Teleperformance Italia nell'ambito dell'implementazione del Piano strategico 2023-2026 ha deciso di inserire formazioni specifiche in ambito di molestie e violenza di genere sui luoghi di lavoro, linguaggio inclusivo ed empowerment femminile.

8. La strategia di Teleperformance Italia per un futuro sostenibile

Teleperformance Italia è pienamente consapevole che una responsabile strategia, conforme ai principi della parità di genere, relativa alla gestione delle risorse e delle proprie attività, risulta essenziale per garantire un futuro sostenibile.

8.1 Piano delle azioni positive: verso il miglioramento continuo

In accordo con l'UNI/PdR 125:2022, il Comitato Guida di Teleperformance Italia ha adottato il Piano strategico triennale che definisce le azioni positive necessarie a migliorare la performance dell'Organizzazione in materia di parità di genere e a porre le basi per un'organizzazione sempre più inclusiva. Il Piano strategico intende, con approccio pragmatico, individuare politiche e strategie volte a colmare criticità, divari e bias esistenti, allo scopo di accompagnare l'Organizzazione nel suo percorso di miglioramento continuo. Il documento si struttura su sei temi:

- Governance e Leadership;
- Human Resources;
- Gestione della carriera;
- Equità salariale;

- Work-life balance e tutela della genitorialità;
- Attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro.

All'interno del Piano strategico sono stati identificati i processi aziendali correlati con i temi sopracitati e per ogni area tematica sono stati definiti i punti di forza e di debolezza, formalizzati gli obiettivi, le corrispondenti azioni decise per colmare i gap nonché i KPI specifici per verificare l'efficacia delle azioni. Inoltre, nel Piano strategico sono state identificate le responsabilità delle azioni, la frequenza di monitoraggio dei KPI specifici e la cadenza temporale per l'attuazione.

Di seguito vengono riportate, per ciascun tema, alcune delle principali azioni positive che Teleperformance Italia ha deciso di programmare nel breve e lungo periodo.

(i) Governance e Leadership

Al fine di promuovere la parità di genere negli organi amministrativi e di controllo, Teleperformance Italia ha deciso di nominare una nuova consigliera amministrativa, in sede di rinnovo del Consiglio di Amministrazione, e una nuova sindaca nel Collegio sindacale.

Inoltre, per evitare che possano verificarsi peggioramenti in termini di punteggio ottenuto sui KPI, di fondamentale importanza è il monitoraggio dei dati quantitativi relativi alla popolazione aziendale. In quest'ottica Teleperformance Italia ha previsto di monitorare il numero di donne presenti nei ruoli di leadership con l'obiettivo specifico di mantenere la percentuale di donne responsabili di unità organizzative pari al 55%.

(ii) Human Resources

Teleperformance Italia, con l'obiettivo di rafforzare i meccanismi a garanzia di un'equa ripartizione tra i generi delle opportunità di progressione di carriera, ha deciso di riconoscere dei premi annuali a quelle aree che abbiano dimostrato maggiormente un'integrazione di genere nelle promozioni, incentivando così l'empowerment femminile.

Inoltre, al fine di verificare l'effettiva attuazione del principio dell'equa rappresentanza dei generi nei panel, sancito all'interno della Politica per la Parità di Genere, Teleperformance Italia si impegna a

monitorare il numero di donne chiamate a partecipare ai convegni organizzati sia all'interno che all'esterno.

(iii) Gestione della carriera

Teleperformance Italia intende rimuovere ogni ostacolo che possa compromettere la carriera delle donne, pertanto, ha deciso di adottare una prassi che si ispira a studi provenienti dalle scienze cognitive. È noto che la minore attrattività delle posizioni di responsabilità da parte delle donne non sia tanto dettata dalla scarsa consapevolezza delle proprie competenze, né dallo scarso interesse per l'opportunità in sé, quanto dalla scarsa fiducia che le donne potrebbero riporre nella capacità dell'Organizzazione di riconoscere esigenze di conciliazione vita privata e vita professionale. Per evitare che ciò avvenga, Teleperformance Italia si impegna a rendere conoscibili le misure adottate per favorire il work-life balance nonché le politiche di flessibilità e gli strumenti di tutela della genitorialità che sono essenziali per rafforzare le aspirazioni di carriera delle donne e assicurare sull'effettiva possibilità di conciliare le maggiori responsabilità con la vita personale.

In aggiunta, nell'ottica di valorizzare percezioni e opinioni delle risorse, Teleperformance Italia ha deciso di riproporre annualmente la survey sulle pari opportunità, somministrata a maggio 2023, integrando le domande con quesiti specifici volti a indagare il livello di soddisfazione in merito agli strumenti di welfare adottati.

(iv) Equità salariale

Al fine di garantire parità di accesso alle promozioni e superare qualunque forma di bias che possa influenzare le scelte in quest'ambito, Teleperformance Italia ha deciso di revisionare la procedura di valutazione delle performance cui è collegata la promozione, in particolare, prevedendo l'idoneità di ciascuna risorsa alla promozione e l'onere da parte del manager di argomentare le ragioni contrarie. Anche questa misura trae origine dalle scienze cognitive e la sua efficacia risiede nello sforzo intenzionale cui è sottoposto il/la manager nello spiegare in maniera credibile e sostanziata le ragioni alla base della scelta di non assegnare una promozione.

(v) Work-life balance e tutela della genitorialità

Teleperformance Italia riconosce la genitorialità come un valore da tutelare e intende promuovere la cultura della condivisione dei ruoli, favorendo la maggiore partecipazione dei padri alle responsabilità di cura attraverso meccanismi di comunicazione interna per sensibilizzare e informare i propri lavoratori in merito ai diritti e doveri riconosciuti dalla legge e dalle politiche aziendali.

Inoltre, Teleperformance Italia intende valorizzare la maternità come momento di acquisizione di nuove competenze spendibili anche sul piano professionale attraverso la predisposizione di un programma per la gestione delle diverse fasi della maternità e la costituzione di un focus group che coinvolga mamme e neomamme per favorire la condivisione delle proprie esperienze.

(vi) Attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro

Come già anticipato, l'eliminazione di ogni forma di violenza o molestia sul luogo di lavoro è principio alla base della cultura aziendale di Teleperformance Italia. Per garantire un ambiente di lavoro privo di episodi di questa fattispecie, fondamentale è l'adozione di strumenti di prevenzione e gestione. In particolare, per quanto riguarda i primi, l'Organizzazione ha deciso di prevedere una specifica formazione a tutti i livelli, con frequenza definita, sulla "Tolleranza zero" rispetto ad ogni forma di violenza nei confronti dei/delle dipendenti, incluse le molestie sessuali (sexual harassment), da programmare in collaborazione con Valore D.

In ordine agli strumenti di gestione di episodi di molestia o violenza, come già rappresentato al paragrafo 3.2, Teleperformance Italia ha provveduto a implementare un indirizzo e-mail *ad hoc* deputato alla segnalazione nonché uno sportello di supporto psicologico.

Queste sono solo alcune delle azioni positive che l'Organizzazione ha deciso di attuare nel corso del triennio a venire, che testimoniano la sensibilità di Teleperformance Italia verso il tema della parità di genere e che costituiscono il presupposto per un cambiamento culturale duraturo e per il raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi. La Certificazione della parità di genere, e con sé il Piano strategico, rappresentano una pietra miliare del cammino di Teleperformance Italia verso la gender equality, che pone le fondamenta di un nuovo inizio e che rinnova il ruolo che da sempre la parità di genere assume dentro l'Organizzazione come motore per la crescita sostenibile.