



**Teleperformance Italia** è il nome commerciale di **In & Out S.P.A. a Socio Unico**, ed è una controllata del **Gruppo Teleperformance**.

La Società offre servizi di prim'ordine nel mercato dei Contact Center.

Il fulcro delle attività commerciali della Società include: acquisizione di nuovi clienti, servizio clienti, analisi, supporto tecnico, recupero crediti e servizi IT.

In & Out è stata fondata nel 2003 da S.R. Teleperformance SE e New Business Development S.r.l. Dal 18 marzo 2009, In & Out è posseduta e gestita al 100% da Teleperformance SE.

Con diversi anni di solida esperienza specifica nel settore e innovazione dei servizi,

Teleperformance Italia offre il portafoglio di servizi più completo sul mercato, supportando la crescita e l'evoluzione dei propri clienti.

Attraverso un approccio agile basato sul cliente, l'azienda ha sviluppato una strategia basata sulla comprensione sistematica dei requisiti di trasformazione al fine di fornire soluzioni personalizzate e un'esperienza utente unica per ogni interazione.



**Teleperformance**  
each interaction matters



*Sportello di Ascolto Psicologico*  
*Incontri individuali online*

In un'ottica di attenzione verso i nostri dipendenti e collaboratori, visti come persone e non solo come lavoratori, quindi oltre le funzioni in azienda e preoccupandoci anche dei loro desideri e condizioni emotive, abbiamo istituito il progetto **Weel-being Inside** fruibile da tutta la «popolazione» di Teleperformance Italia.



La pandemia, oltre ad avere innescato la più grave crisi sanitaria, economica e sociale dal secondo dopoguerra, ha mutato processi, abitudini e ritualità di vita e di lavoro con conseguenze immediate e di lungo periodo sulle risorse umane che compongono un'azienda.

In questo scenario l'ascolto del malessere e di situazioni di disagio che possono vivere i dipendenti diventa molto importante per garantire un ambiente lavorativo sano e sicuro e per preservare la salute psicologica di un'azienda.

Ed è proprio per rispondere a questa necessità che nel 2021 è nato il progetto di welfare aziendale **"Well-being inside"** offerto ai propri dipendenti da Teleperformance Italia, con il supporto degli psicologi di **Fondazione Soleterre**, che hanno lavorato in prima linea durante la fase più acuta della pandemia all'interno dei reparti Covid-19 del Policlinico San Matteo di Pavia.

Soleterre nel corso del 2020 ha maturato un'esperienza diretta nell'emergenza Covid-19 attraverso un team di 15 psicologi che, nella prima linea e in presenza, hanno garantito ascolto, supporto psicologico e contenimento a medici, infermieri, pazienti e famigliari presso i reparti di Pronto Soccorso, di Malattie Infettive e di Rianimazione di

I.R.C.C.S. Policlinico San Matteo di Pavia.

Nella seconda fase dell'emergenza Covid-19, il progetto è stato ampliato a livello nazionale per tutta la popolazione attraverso l'istituzione del Fondo Nazionale di Supporto Psicologico Covid-19, coinvolgendo 87 terapeuti e più di 500 pazienti presi in carico. Soleterre consolidando la Rete degli Psicologi creata sul territorio nazionale continua ad offrire supporto psicologico a tutte le persone che vivono momenti di difficoltà.

Gli psicologi che collaborano con Teleperformance Italia sono:

dottorssa **Emilia Quadri** (incontri individuali) dottor **Massimo Buratti** (incontri di gruppo).

Il progetto, infatti, nasce dal bisogno espresso dalla forza lavoro di Teleperformance, a seguito delle survey interne, il cui focus nel 2021 era su:

- Paura da Covid (specie nei presidi in presenza nelle nostre sedi)
- Fragilità emotiva
- Stress da smartworking
- Conflitti familiari - Perdita di socialità - Ansia dilagante



Il percorso di supporto psicologico ai dipendenti è iniziato in fase test a Maggio 2021 nella quale hanno partecipato 70 persone ed è tutt'ora in atto, attraverso un programma di sessioni di gruppo a distanza e in presenza.

Ad oggi sono state organizzate 408 sessioni di supporto psicologico individuali che hanno coinvolto persone con ruoli aziendali differenti: dai quadri, agli impiegati, dai team leader agli agenti telefonici.

Invece le sessioni di supporto psicologico di gruppo sono state 6 e hanno coinvolto 72 persone.

Per il prossimo futuro, visto l'interesse suscitato nei teleperformers, aumenteremo il numero di incontri di gruppo coinvolgendo il maggior numero di dipendenti e collaboratori.

### **Il processo di prenotazione**

Owner del processo è l'area Internal Communication del Dipartimento HR di Teleperformance Italia. Gli interessati possono prenotare appuntamento con profondità trimestrale sulla Intranet Aziendale avendo sempre evidenza degli slot liberi.

Ogni settimana le prenotazioni vengono inviate a Soletterre che fissa poi attraverso psicologi incontri web.

Gli incontri hanno durata di 55 minuti, non sono registrati, avvengono in orario di lavoro e non viene richiesto alcun tipo di feedback o segnalazione.

Ogni dipendente, nel corso dell'anno, può usufruire di un massimo di 6 incontri sempre di comune accordo con gli psicologi.



**a) People Engagement:** il progetto è stato accolto positivamente dal personale. i feedback ricevuti (dal 90% dei colleghi che hanno utilizzato questo servizio) ci hanno dato energia e consapevolezza nel continuare. In modo particolare è stata apprezzata:

- 1) la grande attenzione di Teleperformance Italia al dipendente come persona e alla sua salute psicofisica
- 2) La gratuità del servizio
- 3) La disponibilità e la professionalità degli psicologi coinvolti

**b) Innovazione e Cultural Mindset:** tutti gli incontri avvengono su piattaforma zoom e il dipendente è autonomo nella possibilità di prenotare e/o annullare gli appuntamenti. Il progetto ha rappresentato nel Gruppo Teleperformance l'apripista per una serie di progetti simili partiti in altre filiali.

**c) Sustainable Business Value:** occuparsi del benessere mentale dei dipendenti può influire positivamente sul benessere organizzativo e sul benessere generale di un'azienda.

Questo benessere non può essere misurato con un numero valore ma è un tipo di attenzione che indirettamente incide sulle performances. «*Se sto bene lavoro meglio.*»