

Adapt to
master the
future.



**RAPPORT
INTÉGRÉ 2023**

 **Teleperformance**

MESSAGE DE DANIEL JULIEN
Président-directeur général
Page 1

NOTRE MODÈLE CRÉATEUR DE

Valeur



Teleperformance en 2023
Page 4

Acquisition de Majorel
Page 6

Modèle d'affaires
Page 8

Mégatendances
Pages 10-15

Notre stratégie
Page 16

Création de valeur
pour nos parties prenantes
Page 18

L'analyse
de double matérialité
Page 20

Soutien au Pacte mondial
des Nations unies
Page 22

un AdN

QUI ALLIE HIGH TECH & HIGH TOUCH



Le digital au service
de la relation client
Page 26

L'humain au cœur des priorités
Page 28

Nos collaborateurs
prennent la parole
Page 30

Diversité et inclusion
Page 32

TP, levier d'inclusion
et d'ascension sociale
Page 34

Tous engagés !
Page 36

NOS FONDAMENTAUX : UNE GOUVERNANCE ET DES PERFORMANCES



Éthique et gouvernance d'entreprise
Page 40

Une gouvernance expérimentée
et diversifiée
Page 42

Gouvernance de la RSE
Page 44

Structure de rémunération
des mandataires sociaux
Page 45

Performance intégrée et durable
Page 46

Un modèle reconnu
Page 48

MESSAGE DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

— 2023 a été une année de
croissance rentable et de succès
qui apporte au groupe une
nouvelle dynamique pour le futur.

DANIEL JULIEN,
Président-directeur général



Dans un environnement économique et géopolitique volatil, Teleperformance a non seulement continué d'accroître son activité pour atteindre le chiffre d'affaires record de 8,4 milliards d'euros mais a fait également progresser sa marge opérationnelle de 40 points de base et son cash-flow de plus de + 15%. Notre modèle de rentabilité est une référence avec une marge opérationnelle parmi les plus élevées dans l'industrie. **Le groupe a également relevé de nombreux défis.** Le contexte de ralentissement des volumes au niveau mondial, l'impact de crises régionales sur les processus de décision chez nos clients et le changement des comportements des consommateurs après plusieurs années de confinement ont pesé sur la croissance habituelle du groupe. Dans cet environnement, la priorité portée sur la maximisation de l'efficacité opérationnelle avec une exécution sans faille nous a permis d'accélérer le développement des solutions offshore à un rythme soutenu.

L'année 2023 a aussi été marquée par le succès de l'acquisition de la société Majorel. Cette opération donne naissance à un « nouveau Teleperformance » plus diversifié, en termes de marchés, de secteurs clients et d'expertises. Elle renforce le leadership mondial de Teleperformance et constitue un nouveau tremplin pour nos succès futurs. Le « nouveau Teleperformance » est fort de près de 500 000 collaborateurs, un chiffre d'affaires de plus de 10 milliards d'euros et un EBITDA de plus de 2 milliards d'euros.

L'innovation est au cœur de la stratégie High Touch-High Tech de Teleperformance, avec le développement de solutions d'intelligence artificielle qui visent à améliorer la productivité et la qualité de nos services. L'IA permet à nos collaborateurs de se concentrer sur l'essentiel et de créer de la valeur ajoutée dans les relations avec les consommateurs. Nous gérons aujourd'hui plus de 250 projets d'IA pour le compte de nos clients, incluant des projets avec une composante d'intelligence artificielle générative. Dans cet univers très mobile et de plus en plus complexe, nous avons lancé l'offre *TP Infinity* pour apporter des solutions de conseil à nos clients. Cette nouvelle offre marque la poursuite de la transformation du groupe sur des métiers à forte valeur ajoutée.

La croissance du groupe est non seulement soutenue mais aussi responsable. Ainsi, **je suis fier de renouveler notre engagement envers le Pacte mondial des Nations unies, que nous soutenons pleinement par nos activités et nos politiques. Teleperformance est un employeur de référence sur son secteur**

et le confirme en 2023 en créant de nombreux emplois au niveau mondial dans un environnement d'excellence et de bien-être pour ses collaborateurs. Pour la première fois, le groupe a été classé parmi les cinq meilleurs employeurs dans le monde par le magazine Fortune en association avec l'institut *Great Place to Work*®. Teleperformance a obtenu la certification *Great Place to Work*® dans 72 pays, couvrant plus de 99% de ses effectifs, traduisant la confiance et l'engagement de nos collaborateurs envers le groupe. **En 2024, la priorité de Teleperformance sera de poursuivre l'exécution de son modèle de développement rentable et générateur de cash-flow en dépit d'un environnement incertain.** Agile et flexible, le groupe continuera d'ajuster ses coûts et bénéficiera des premières synergies liées à l'intégration de Majorel. Nous renforcerons la promotion de nos solutions offshore et de transformation digitale pour répondre à la demande croissante d'optimisation d'efficacité.

Au-delà de 2024, les fondamentaux de Teleperformance sont solides tant pour les activités core services que pour les services spécialisés. Nos projets incluent également la poursuite d'acquisitions ciblées, notamment dans les services spécialisés.

Enfin le groupe a pris des décisions importantes, en matière de gouvernance pour sécuriser l'avenir du « nouveau Teleperformance ». Après l'approbation à l'unanimité du conseil d'administration, Bhupender Singh et moi-même agirons dorénavant comme co-directeurs généraux du groupe jusqu'à la fin de l'année 2025 dans le cadre de la mise en œuvre d'une succession fluide. La séparation des fonctions de président du conseil et de directeur général sera ensuite mise en place dès le 1^{er} janvier 2026.



NOTRE MODÈLE CRÉATEUR DE

Valeur

Réinventons ensemble l'expérience client. Résolument tourné vers la création de valeur, notre modèle a été bâti pour aider les marques à fluidifier et optimiser leurs interactions avec leurs clients. C'est parce que nous avons su nous transformer sans nous renier que nous sommes en mesure de relever les différents défis qui s'offrent à nous.

TELEPERFORMANCE EN 2023

Teleperformance a pour mission de réduire les frictions et de renforcer les relations entre les entreprises et leurs clients, et entre les administrations et les citoyens, grâce à une gestion efficace de leurs interactions au quotidien.

Activités

Teleperformance est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales. Le groupe met en œuvre des stratégies d'optimisation et de transformation digitale de l'expérience client et des processus métier pour les entreprises et les administrations afin de rendre leurs interactions « plus simples, plus rapides, plus sûres ».

Avec plus de quarante-cinq ans d'expérience, le groupe propose à ses clients des solutions omnicanal à forte valeur ajoutée et sur mesure selon une approche tridimensionnelle visant à développer l'expertise du groupe sur un large portefeuille de services, par secteur client et par pays. Cette approche distinctive lui permet de répondre à la complexité croissante de la demande des clients partout dans le monde :

Secteurs clients

- ▶ Administrations et gouvernements
- ▶ Biens de consommation
- ▶ Agences de voyage, hôtellerie et transports
- ▶ Distribution et e-commerce
- ▶ Énergie
- ▶ Médias sociaux, loisirs et jeux en ligne
- ▶ Santé
- ▶ Banques, services financiers et assurance
- ▶ Technologie
- ▶ Télécommunications

Offre intégrée de services

- ▶ Relation client et support technique
- ▶ Modération de contenu et services associés (*Trust & Safety*)
- ▶ Acquisition et fidélisation de clients
- ▶ Marketing digital
- ▶ Services intégrés complexes de back-, middle- et front office
- ▶ Conseil opérationnel en processus métier, expertise digitale et intégration *cloud*
- ▶ Services de niches à forte valeur ajoutée (interprétariat en ligne, gestion des demandes de visas, recouvrement des créances, services de conseil et d'assistance en ligne dans le domaine de la santé et des processus de recrutement)

Pays

- ▶ Présent dans près de 100 pays, Teleperformance gère des programmes dans environ 300 langues et dialectes sur 170 marchés selon un modèle opérationnel mondial et flexible

Leadership mondial

L'acquisition de la société Majorel, un acteur majeur des services aux entreprises en Europe, a permis à Teleperformance de renforcer sa position de leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales et de conforter ses positions de leader ou d'acteur majeur dans les principales économies développées.

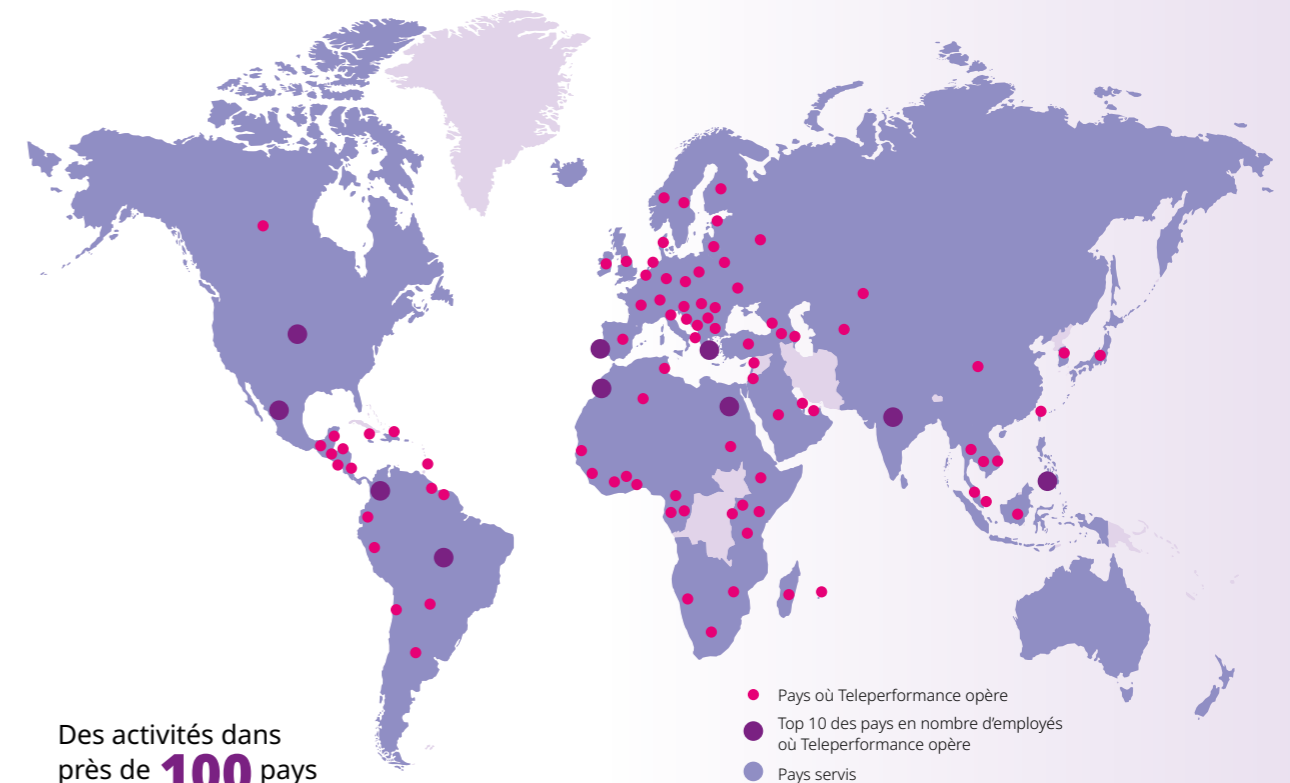
Teleperformance entend poursuivre sa stratégie de création de valeur grâce à une croissance intégrée, durable et profitable, bénéfique pour l'ensemble de ses partenaires, clients, actionnaires, et collaborateurs, et combinant croissance organique et acquisitions ciblées.

Ce développement repose sur une vision de long terme. L'objectif du groupe sur les trois à cinq prochaines années est d'accélérer sa transformation pour devenir un leader mondial solide et incontesté des services aux entreprises spécialisé dans les solutions digitales, avec un chiffre d'affaires de plus de 15 milliards d'euros.

Près de **500 000** collaborateurs, dont plus de **40 %** en télétravail

72 pays certifiés *Great Place to Work®* couvrant plus de **99 %** des collaborateurs*

* Hors Majorel.



Leadership de Teleperformance

dans 9 des 10 premiers pays du monde* en termes de PIB en 2023

- ▶ États-Unis
- ▶ Allemagne
- ▶ Royaume-Uni
- ▶ Italie
- ▶ Canada
- ▶ Chine
- ▶ Inde
- ▶ France
- ▶ Brésil

* Hors Japon.

Acquisition de MAJOREL

Le 8 novembre 2023, **Teleperformance finalise l'acquisition de Majorel avec plus de 99,9 % des actions** de la société apportées à l'offre, donnant naissance au « nouveau Teleperformance ».

Majorel, un leader européen des services aux entreprises

AVEC PLUS DE TRENTE ANS D'EXPÉRIENCE, MAJOREL PROPOSE TROIS LIGNES DE SERVICES :

- ▶ La gestion de l'expérience client omnicanal
- ▶ La gestion des processus métier
- ▶ Le développement de services digitaux dédiés à l'expérience client

Majorel en chiffres

+ de **82 000** collaborateurs

~ **450** clients

Des activités dans près de **45** pays

— Cette acquisition donne naissance à un nouveau Teleperformance renforcé, notamment en termes de marchés, de secteurs clients et d'expertises. Elle offre au groupe un nouveau tremplin pour une croissance solide dans les années à venir et conforte son leadership mondial. Nous partageons des valeurs communes d'Intégrité, de Respect, de Professionnalisme, d'Innovation et d'Engagement. Le groupe Teleperformance continuera d'être une référence en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

DANIEL JULIEN

Président-directeur général du groupe Teleperformance

Un nouveau tremplin pour Teleperformance

L'ACQUISITION DE MAJOREL OFFRE À TELEPERFORMANCE UN NOUVEAU TREMPIN POUR POURSUIVRE SA CROISSANCE SUR LES PROCHAINES ANNÉES. AVEC CETTE OPÉRATION, LE GROUPE RENFORCE :

- 1 Une présence géographique complémentaire**
Son empreinte mondiale, notamment en Europe, comme en France et en Allemagne où le groupe est relativement peu présent, ainsi qu'en Asie.
- 2 Une verticalisation renforcée**
Son positionnement dans de nombreux secteurs à fort potentiel de croissance tels que les services financiers, l'assurance et le luxe.
- 3 Une expertise digitale à forte valeur ajoutée**
Son savoir-faire, avec 3 000 experts en transformation digitale et une expertise dans la gestion des réclamations et les processus intégrés de gestion de documents, qui constituent de réelles opportunités additionnelles.

L'acquisition permet également de renforcer l'efficacité de son modèle d'affaires, avec des opportunités de synergies dans les domaines de l'informatique (licences, matériel, achats, etc.), de la gestion des sites et de la mutualisation des coûts, de l'ordre de 100 à 150 millions d'euros d'ici 2025.

Un leadership mondial renforcé...

LE « NOUVEAU TELEPERFORMANCE » EN CHIFFRES

+ de **10 milliards*** d'euros de chiffre d'affaires

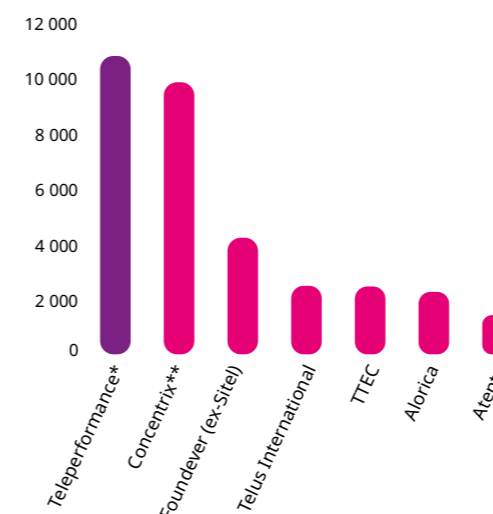
+ de **2 milliards*** d'euros d'EBITDA

Des activités dans près de **100** pays

NUMÉRO 1 MONDIAL SUR SON MARCHÉ

Avec environ 10 milliards d'euros de chiffre d'affaires pro forma en 2023 (incluant Majorel sur 12 mois), la part de marché mondiale de Teleperformance s'élève à 10 %.

SECTEUR DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT EXTERNALISÉE, PAR CHIFFRES D'AFFAIRES (données publiées et estimées en 2022, en millions de dollars US)



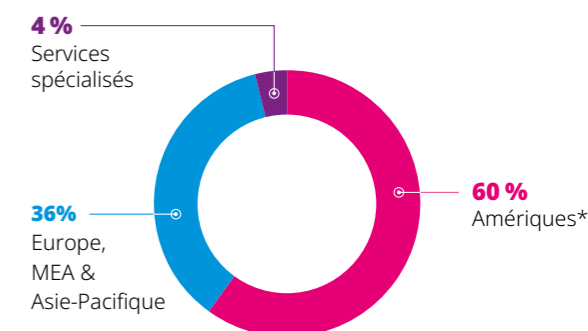
Source : estimations internes et sociétés.

* Incluant Majorel.

** Incluant Webhelp.

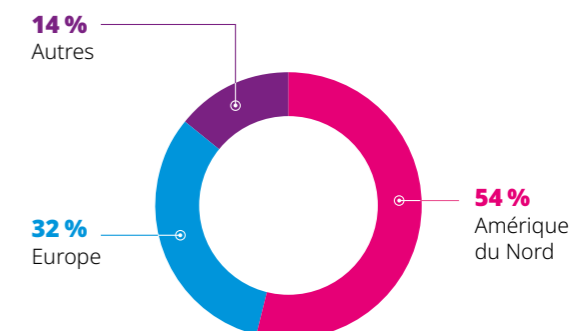
... et équilibré

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR RÉGION



* Amérique du Nord, Inde, Philippines et LATAM.

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR NATIONALITÉ*



* Top 250.

MODÈLE D'AFFAIRES

À travers ses activités, Teleperformance crée de la valeur à long terme pour ses parties prenantes en alliant l'humain et la technologie pour des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

Notre mission

Réduire les frictions et renforcer les relations entre entreprises et consommateurs, administrations et citoyens

Nos valeurs

- Intégrité
- Respect
- Professionalisme
- Innovation
- Engagement

Notre ambition

Devenir un leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales

Mégatendances



Technologie et intelligence artificielle

L'automatisation et l'intelligence artificielle ne cessent de progresser et de transformer durablement l'économie et la société dans son ensemble. L'expansion rapide de ces technologies engendre néanmoins des risques en matière de cybersécurité. p. 10



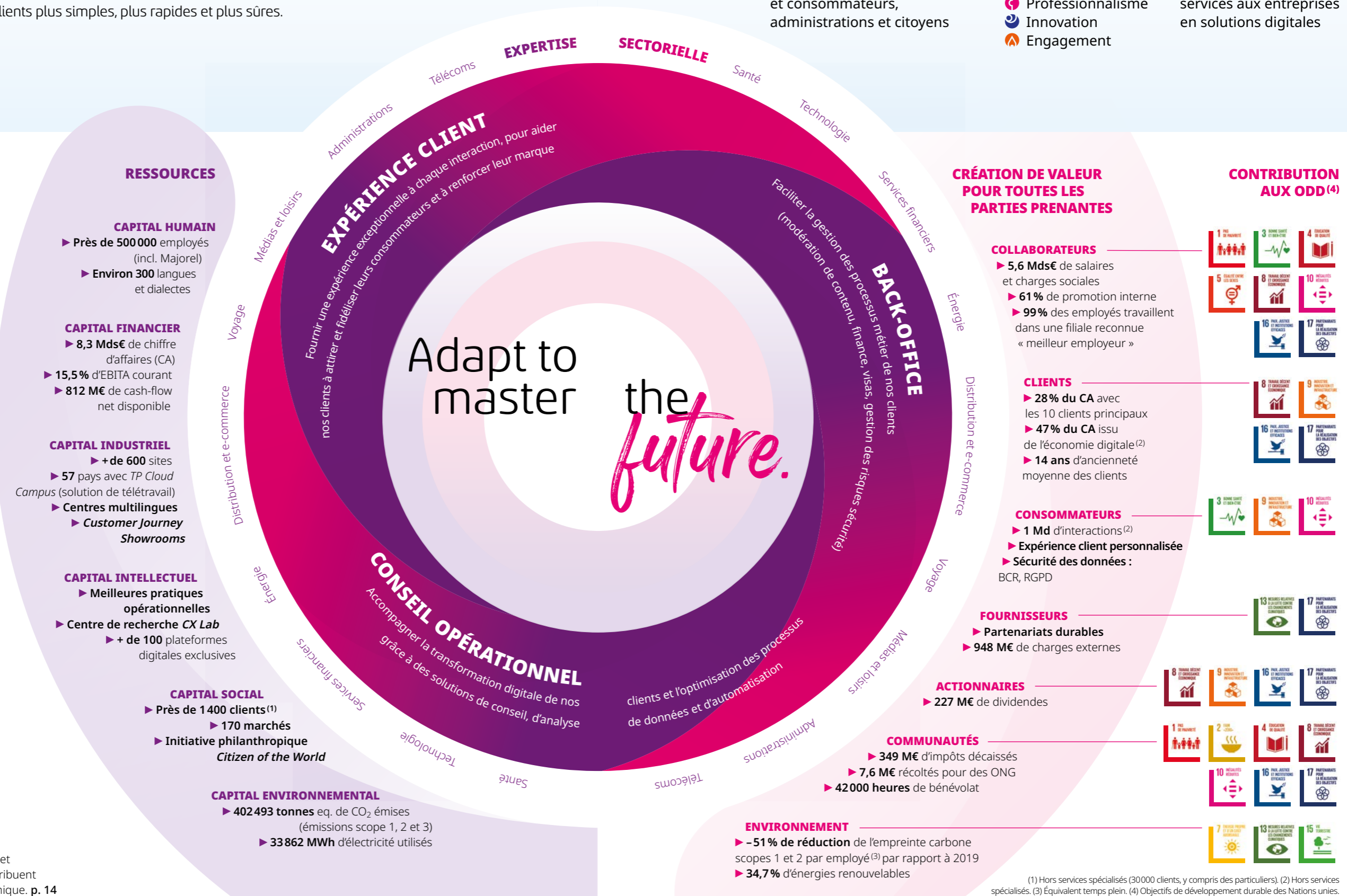
Changement climatique

Les températures et la pollution augmentent chaque année, le risque de catastrophes naturelles s'accroît. Des pénuries d'eau, de nourriture et de matières premières sont à prévoir et la biodiversité est menacée. p. 12



Économie mondiale : ralentissement et multipolarisation

Les politiques économiques découlant de la pandémie, les pressions inflationnistes et l'agitation géopolitique contribuent à un ralentissement économique. p. 14



(1) Hors services spécialisés (30 000 clients, y compris des particuliers). (2) Hors services spécialisés. (3) Équivalent temps plein. (4) Objectifs de développement durable des Nations unies.

TECHNOLOGIE ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

En 2023, le groupe a lancé *TP GenAI*, une suite de solutions d'intelligence artificielle générative reposant sur les services de Microsoft Azure OpenAI, mais aussi sur d'autres plateformes Google et Amazon. *TP GenAI* permet aux entreprises d'identifier rapidement et précisément les besoins de leurs clients et les points de friction sur différents canaux d'interaction. Elle permet de réduire le temps de traitement des conseillers et de répondre aux besoins des consommateurs avec davantage d'empathie. *TP GenAI* permet également à Teleperformance d'optimiser ses fonctions internes de support et de back-office (RH, recrutement, finance, informatique et formation).

Si des solutions d'automatisation et d'intelligence artificielle sont intégrées à notre quotidien depuis de nombreuses années, l'irruption de l'intelligence artificielle (IA) générative a attiré en 2023 toutes les attentions, avec notamment la sortie de ChatGPT. Cette technologie représente une catégorie de l'intelligence artificielle axée sur la création autonome de données et de contenus. Utilisée dans de nombreux domaines, l'IA générative permet de créer tout type de contenu, qu'il s'agisse de textes, d'images, de vidéos ou même de musique.

— Teleperformance intègre l'intelligence artificielle dans ses opérations depuis de nombreuses années pour accroître sa performance. Nous sommes convaincus que les nouvelles technologies demeurent un levier majeur de croissance et d'excellence pour Teleperformance et ses partenaires.

BHUPENDER SINGH
Directeur général délégué

Teleperformance a noué des partenariats avec les acteurs clés de l'intelligence artificielle et a ainsi développé de nombreuses solutions intégrant l'intelligence artificielle au service d'une meilleure expérience client. La valeur ajoutée du groupe réside principalement en sa capacité à intégrer ces nouvelles technologies dans un parcours client adapté à chaque besoin.

Face à l'accélération de la technologie, Teleperformance s'attache à créer du lien en proposant une expérience client augmentée (interaction humaine assistée par la technologie) pour offrir à chacun une réponse personnalisée en temps réel.

— *TP GenAI* n'est qu'une étape supplémentaire dans notre transformation en tant que leader des services aux entreprises en solutions digitales. Teleperformance est un acteur *High Touch-High Tech* qui combine l'intelligence artificielle avec l'intelligence émotionnelle pour offrir une expérience client plus personnalisée et plus empathique, centrée sur l'humain. Nous sommes fiers de proposer des solutions d'IA générative pour accompagner les entreprises dans l'automatisation des tâches simples à faible valeur ajoutée, et ainsi permettre à nos employés de se concentrer sur le plus important : fidéliser les clients à la marque.

DANIEL JULIEN
Président-directeur général du groupe Teleperformance

L'IA source d'opportunités pour Teleperformance

1 TRANSFORMER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Teleperformance déploie des solutions digitales et automatisées au service d'un conseiller client augmenté. Grâce à la combinaison d'une technologie de pointe et d'une équipe d'experts en communication, le groupe peut répondre toujours mieux aux demandes de ses clients.

Depuis près de dix ans, Samsung Benelux et Teleperformance ont construit un partenariat solide, un service client disponible 24 h/24, combinant le support de conseillers et de robots, notamment pour le service de nuit.

+15%
de satisfaction
consommateurs

30%
Amélioration du
temps de réponse

2 EFFICACITÉ ET PRODUCTIVITÉ

TP GenAI permet aux collaborateurs de Teleperformance de se concentrer sur la partie la plus précieuse de leur travail : enrichir, réorganiser et réorienter une proposition initiale, ainsi que la communiquer avec empathie à leurs interlocuteurs, pour in fine fidéliser les clients à la marque.

Pour un acteur clé du marché de vente en ligne, TP a déployé une solution d'intelligence artificielle conversationnelle, *Digital Floorwalker*.

La solution a permis d'améliorer la qualité de l'assistant numérique et de fournir un mécanisme d'auto-amélioration pour former, développer et autonomiser les employés en vue d'enrichir leurs connaissances et leurs compétences.

15%
Réduction du temps d'attente
pour les consommateurs

— La relation entre Samsung et Teleperformance repose sur l'innovation. Chercher la nouvelle bonne idée. Et continuer à trouver de nouvelles façons de construire la meilleure expérience client possible.

DAAN VAN DER MIJDEN
Directeur de la relation client Samsung Benelux

3 EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

Le défi majeur du groupe est d'embaucher et de former un grand nombre de personnes qui s'épanouiront dans leur travail au quotidien. L'intégration de l'IA dans les process internes permet à la gestion des ressources humaines de gagner en agilité, en précision et en efficacité. Avec l'optimisation de la charge de travail, le personnel RH a le temps de se concentrer sur les tâches inter- et intrapersonnelles que l'IA ne peut pas prendre en charge. Le déploiement du recrutement digital permet à Teleperformance d'identifier et d'attirer les meilleurs talents plus rapidement, de réduire les risques de partialité des recruteurs, tout en raccourcissant les temps de recrutement.

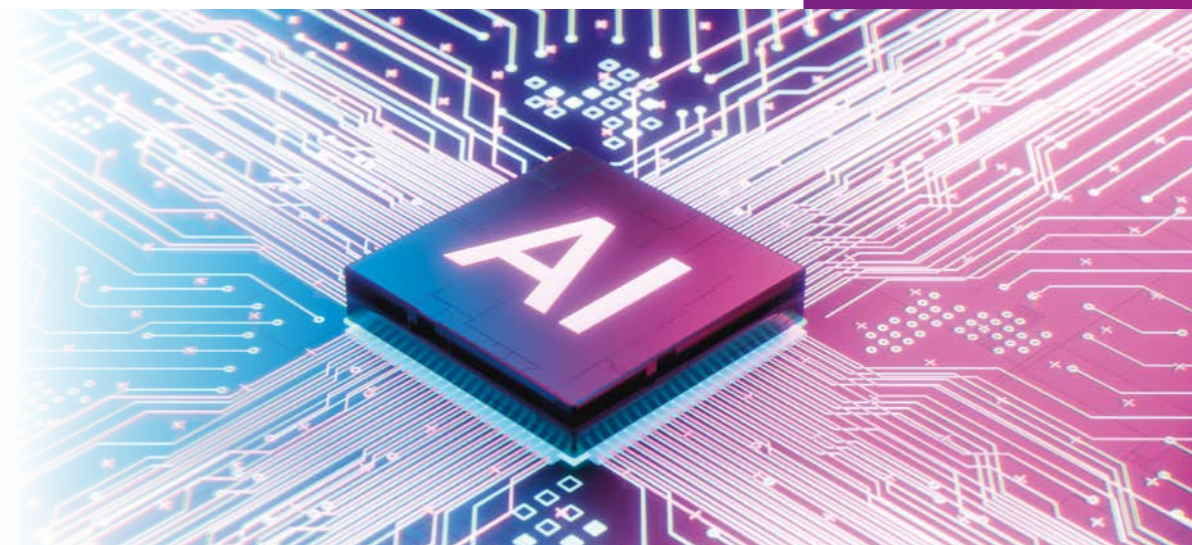
TP a déployé *TP Simulation*, une plateforme digitale de formation et de gestion des connaissances pour un client de soins de santé américain, permettant aux agents de gagner en confiance dans leurs processus et systèmes clients.

Près de 20%
de réduction de la
durée de la formation

4,1%
Amélioration
du taux de résolution
au premier contact

CYBERSÉCURITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

Le développement exponentiel des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle accroît aussi les risques liés à la sécurité des données. TP en fait une de ses priorités et fournit un cadre de sécurité complet aligné sur les plus hauts standards internationaux, à travers les certifications mondiales ISO 27001 et 27701 pour son système de management de la protection de la vie privée et son programme de cybersécurité (investissement pluriannuel) *Project Talon*. Ils veillent à protéger l'ensemble de l'écosystème, clients, consommateurs et collaborateurs.



CHANGEMENT CLIMATIQUE

La conférence des Nations unies sur les changements climatiques COP28 a réaffirmé l'objectif de l'Accord de Paris et l'urgence d'accélérer sa mise en œuvre notamment en triplant la capacité d'énergie renouvelable à l'échelle mondiale. **Teleperformance poursuit sa transition écologique et sa lutte contre le changement climatique amorcées en 2008 avec le programme *Citizen of the Planet* (COTP).** Celui-ci vise à promouvoir un fonctionnement responsable et respectueux de l'environnement.

Pour atteindre ses objectifs, le groupe a développé des initiatives tout au long du cycle opérationnel en impliquant son écosystème

Nos engagements

<p>SCIENCE-BASED TARGETS Cibles de réduction des émissions carbone validées sur les 3 scopes</p>	<p>CLIMATE PLEDGE D'ici à 2040, avec 10 ans d'avance sur l'Accord de Paris</p>	<p>ÉNERGIES RENOUVELABLES Augmenter la part des énergies renouvelables à 30% au moins d'ici à 2026</p>
---	---	---

- COMMENT RÉDUISONS-NOUS NOTRE IMPACT?**

<p>Efficacité énergétique Systèmes de gestion de l'énergie Critères verts liés aux bâtiments Équipement informatique vert</p> <p>Énergies renouvelables Tarifs « électricité verte » Certificats d'attributs énergétiques (EAC) Panneaux solaires</p>	<p>Transformation digitale Réduction des émissions via des solutions digitales <i>TP Cloud Campus</i> (solution de télétravail) Migration sur le <i>cloud</i></p>	<p>Gestion des déchets Déchets de bureaux : recyclage du plastique et des meubles, réduction à la source, tri à la source. Circularité : déchets électroniques, réparation, recyclage et dons</p>
---	--	--
- COMMENT ENGAGEONS-NOUS NOS PARTIES PRENANTES?**

<p>Sensibilisation et engagement des collaborateurs</p>	<p>Formation et campagnes de bénévolat</p>	<p>Partenariats clients et fournisseurs</p>
---	--	---
- COMMENT CONTRIBUONS-NOUS À LA RESTAURATION?**

<p>Partenariat global avec One Tree Planted, plus de 525 000 arbres plantés</p>	<p>Campagnes de conservation de la biodiversité</p>	<p>World Cleanup Day (Journée mondiale du nettoyage de notre planète)</p>
---	---	--
- COMMENT SUIVONS-NOUS ET RAPPORTONS-NOUS NOS IMPACTS?**

<p>Rapport intégré GRI <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i> (TCFD)</p>	<p><i>Carbon Disclosure Project</i> (CDP) Alignement avec la norme ISO 14001</p>
--	--

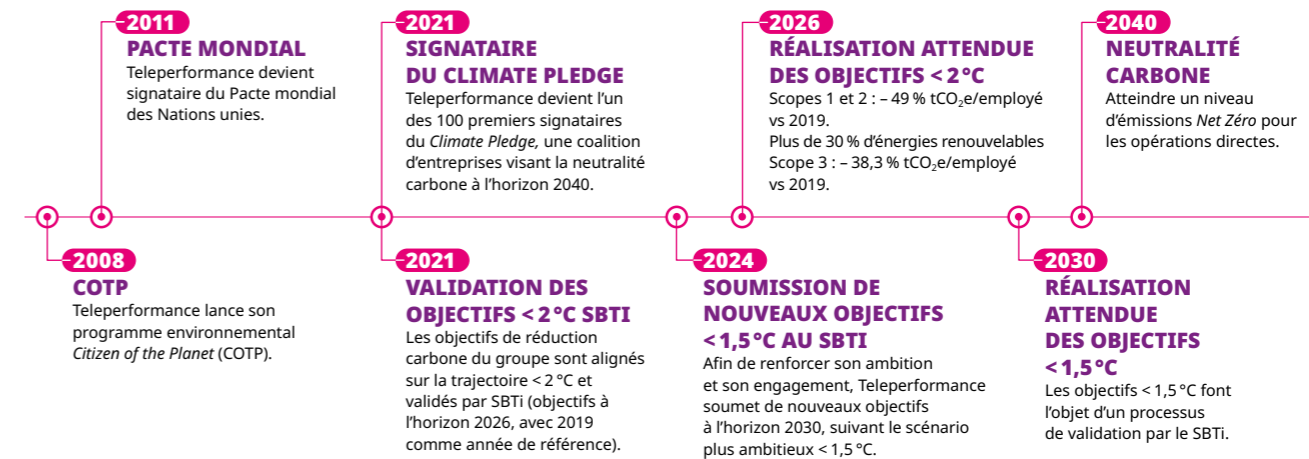
Les impacts environnementaux liés à l'activité de Teleperformance résultent principalement de la consommation d'électricité (scope 2), mais aussi des achats et déplacements domicile-travail de ses salariés (scope 3). Les enjeux de pollution numérique, liés à l'achat, à l'usage et à la fin de vie des équipements informatiques,

font aussi l'objet de programmes spécifiques. Le groupe s'engage en faveur de l'économie circulaire, en priorisant l'achat d'équipements plus écologiques, en les réparant et en prolongeant leur durée de vie, et en mettant en place des programmes de reprise, de recyclage et de compensation avec ses fournisseurs.

Objectifs de réduction carbone

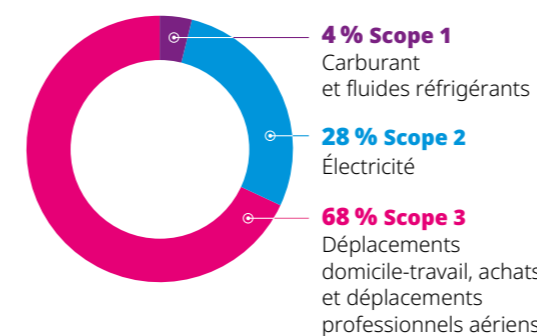
Teleperformance a adopté des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre validés par l'initiative Science-Based Targets (SBTi) et conformes aux objectifs de l'Accord de Paris, à savoir limiter l'augmentation moyenne de la température mondiale par rapport aux niveaux préindustriels à bien moins de deux degrés Celsius et poursuivre les efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 degré Celsius (°C). Le groupe a par ailleurs rejoint le *Climate Pledge*,

une coalition de plus de 400 entreprises engagées à atteindre la neutralité carbone d'ici à 2040. Pour aller plus loin, Teleperformance travaille à la définition de ses objectifs 2030. Ces objectifs, alignés sur une trajectoire de réchauffement limitée à 1,5 °C et intégrant les opérations acquises de Majorel, sont en cours de validation. Dans cette optique, les experts RSE du groupe ont suivi avec succès le programme de formation Accélérateur Climat du Pacte mondial.

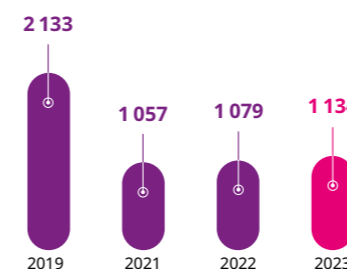


Indicateurs clés de performance 2023

RÉPARTITION DE L'EMPREINTE CARBONE 2023



BILAN CARBONE (t CO₂ par ETP)*



* Équivalent temps plein.

Carbon Savings Simulator

En partenariat avec le CESG (The Center for ESG and Sustainability, ou centre de recherche ESG), Teleperformance a développé un simulateur permettant de mesurer l'impact environnemental du télétravail en comparaison avec le travail au bureau. Cet outil exclusif quantifie la réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES) résultant de l'usage de *TP Cloud Campus*, la solution de télétravail de Teleperformance, par rapport à un modèle opérationnel traditionnel sur site. En moyenne, un collaborateur opérant en télétravail génère 55 % d'émissions de GES en moins par an par rapport à un collaborateur sur site.

Le simulateur de Teleperformance aide les entreprises à atteindre leurs propres objectifs environnementaux. Il s'appuie sur une méthodologie quantifiée, vérifiable et certifiée, conforme au protocole GES.

JACK BELCHER
Cofondateur du CESG

ESG Le CESG travaille en partenariat avec l'Institut de recherche international pour le climat et la société de l'université Columbia (The International Research Institute for Climate and Society).

ÉCONOMIE MONDIALE : RALENTISSEMENT ET MULTIPOLARISATION

Les multiples bouleversements survenus depuis le début de la pandémie de Covid-19 ont redéfini les contours de la mondialisation. En 2023, les marchés continuent d'évoluer dans ce nouvel ordre mondial caractérisé par un ralentissement économique inégalement réparti. Dans ce panorama, la transition énergétique et la relocalisation des chaînes d'approvisionnement émergent comme des thèmes centraux.

Dans un contexte marqué par le ralentissement économique mondial et la multipolarisation des marchés, Teleperformance se positionne comme un acteur clé, adoptant une stratégie robuste en matière de gestion des ressources humaines et de stabilité financière. Malgré les défis économiques mondiaux, Teleperformance continue de capitaliser sur son statut d'employeur majeur, avec un accès à un large vivier de talents grâce à une présence dans près de 100 pays et à son offre de télétravail à l'échelle mondiale.

FORTE PRÉSENCE INTERNATIONALE

Grâce à un réseau mondial intégré d'opérations domestiques, multilingues, *nearshore* et *offshore*, en télétravail ou sur site, TP propose une offre unique de solutions de *smart shoring* partout dans le monde, adaptées aux besoins et aux contraintes de ses clients. Avec des équipes expertes et engagées réparties dans le monde entier, et gérées de manière centralisée, le groupe fournit une souplesse opérationnelle optimale tout en s'affranchissant des frontières géographiques. Teleperformance est l'entreprise la plus multiculturelle de son secteur. Par ses activités, le groupe est un pont entre les personnes au-delà des frontières, malgré le repli identitaire. À travers son programme *d'Impact Sourcing*, le groupe emploie des personnes éloignées de l'emploi, dont de nombreux réfugiés. Par ailleurs, Teleperformance étend ses services à destination de nouveaux marchés intérieurs, notamment en Asie et en Afrique.

CONDITIONS DE TRAVAIL ATTRACTIVES

L'engagement envers la jeunesse et l'emploi des talents constitue un élément distinctif, avec l'embauche de 96 500 jeunes pour leur première expérience professionnelle en 2023. Les stratégies de recrutement et de rétention efficaces de TP sont essentielles pour faire face aux pénuries de main-d'œuvre, renforçant ainsi son positionnement sur le marché mondial. En parallèle, les initiatives axées sur des conditions de travail attractives, saluées par des classements tels que *Fortune* et *Great Place to Work*®, soulignent la volonté de l'entreprise de créer un environnement professionnel propice à l'épanouissement des employés. Les méthodes de travail flexibles, à l'image de la solution de télétravail *TP Cloud Campus*, contribuent également à la construction d'une culture d'entreprise dynamique.



Notation de la dette par S&P

Le groupe possède la meilleure notation financière du secteur de la gestion d'expérience client. Sa notation de l'endettement à long terme est :
**BBB Investment grade,
perspective stable**



CROISSANCE ET STABILITÉ FINANCIÈRE

La croissance du groupe s'appuie sur un portefeuille client diversifié et sur le renforcement des services spécialisés à forte valeur ajoutée. Le groupe enregistre une performance financière durable qui lui permet de verser des salaires décentés à ses collaborateurs malgré l'inflation, et de partager la valeur créée avec toutes ses parties prenantes. La notation BBB de sa dette par S&P permet un accès facilité au financement.

CADRE DE CONFORMITÉ TRANSVERSE

La direction juridique et de la conformité est déclinée dans toutes les régions et les pratiques locales sont régulièrement évaluées, afin de s'aligner sur les plus hauts standards internationaux.

PROMOTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

Les politiques et les plans de continuité de santé et de sécurité au travail sont sérieux et reconnus. **Plus de 60% des effectifs du groupe travaillent dans une filiale certifiée ISO 45001, la norme internationale de gestion de la santé et sécurité.** Teleperformance a également développé des services destinés à protéger la santé des communautés, tels que des services d'interprétariat pour les personnes malentendantes ou étrangères dans les hôpitaux. Le groupe a renforcé son expertise dans ce secteur via des acquisitions ciblées.

96 500
jeunes embauchés pour leur
première expérience en 2023

60%
des effectifs travaillent dans
une filiale certifiée ISO 45001

NOTRE STRATÉGIE

S'adapter pour relever les défis de demain : La situation économique mondiale est marquée par un ralentissement, avec des défis persistants tels que l'inflation, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement et l'inégalité économique. Sur le plan géopolitique, les conflits se multiplient et les inquiétudes liées à la cybersécurité, au climat et à la sécurité régionale s'intensifient. Le développement de nouvelles technologies s'accélère, et l'intelligence artificielle générative, porteuse de formidables opportunités, mais aussi de zones d'ombre, se retrouve au cœur des débats de société.

Dans ce contexte, Teleperformance se réinvente et se transforme pour l'avenir sans jamais renier sa mission : allier le meilleur de la dimension humaine et de la technologie pour faciliter les interactions toujours plus nombreuses et complexes entre ses clients et les consommateurs et citoyens.

S'ADAPTER POUR RELEVER LES DÉFIS DE DEMAIN SIGNIFIE APPRENDRE À NAVIGUER DANS UN CONTEXTE DE RALENTISSEMENT ÉCONOMIQUE ET DE COMPLEXIFICATION DE L'ORGANISATION MONDIALE.

Continuer à jouer l'offensive High Touch-High Tech. Le positionnement unique High Touch-High Tech de Teleperformance, alliant la dimension humaine à la technologie, génère des solutions de transformation plus efficaces et redonne le pouvoir aux collaborateurs et aux consommateurs en créant des interactions riches de sens. À l'heure de l'explosion du digital, la relation client doit être plus efficace, plus digitale mais aussi plus humaine et personnalisée pour continuer de développer la fidélité et créer de la valeur.

Placer les employés au cœur des priorités Dans un contexte où il est difficile de trouver et d'embaucher des talents d'entreprise, il est essentiel d'attirer et de retenir les talents en mettant en avant une culture d'entreprise forte, en proposant des conditions de travail attractives, et en veillant à ce que les employés fassent partie du plan d'avenir de l'organisation.

Demeurer le partenaire de choix de l'accélération digitale dans un contexte d'incertitude et de perturbation Dans un contexte incertain, les entreprises doivent se réinventer, rester au fait des nouvelles tendances et adopter des solutions innovantes. Alors que l'intelligence artificielle bouleverse les modes de communication et de travail, les entreprises ont plus que jamais besoin d'un partenaire de confiance dans leur parcours de transformation digitale et de relation client. Avec plus de quarante ans d'expertise, Teleperformance est le partenaire de référence pour améliorer l'expérience client et accroître le capital des marques. En se positionnant à la pointe de l'innovation, il aide les marques les plus renommées à accélérer leurs efforts de transformation numérique dans de nombreux secteurs. Le groupe se fixe ainsi des objectifs ambitieux.

Nos objectifs

ATTEINDRE 15 MDS€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES D'ICI TROIS À CINQ ANS
grâce à une croissance organique soutenue, au développement des solutions de transformation digitale et à la poursuite d'acquisitions ciblées dans les services à forte valeur ajoutée.

POURSUIVRE L'OBTENTION DE CERTIFICATIONS DE MEILLEUR EMPLOYEUR,
reflet d'un engagement fort en faveur de ses collaborateurs.

MAINTENIR UNE RÉPARTITION HOMMES/FEMMES ÉQUILBRÉE
dans les effectifs du groupe et dans les postes d'encadrement, accroître la part des femmes au sein des instances dirigeantes et poursuivre ses actions en faveur de la diversité et de l'inclusion.

ACCÉLÉRER SON ENGAGEMENT DANS LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE
en réduisant ses émissions carbone conformément aux objectifs validés par l'initiative Science-Based Targets (SBTi) et en augmentant la part d'énergies renouvelables dans la consommation électrique totale du groupe.

POURSUIVRE SON ENGAGEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES
via son programme philanthropique *Citizen of the World* et en renforçant ses programmes d'*Impact Sourcing* (recrutement inclusif).

Notre mission
Réduire les frictions et renforcer les relations entre entreprises et consommateurs, administrations et citoyens, en gérant efficacement les interactions croissantes dans un monde changeant et toujours plus complexe.

Notre ambition
Devenir un leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales.

Nos axes stratégiques pour un développement durable

Pour mener à bien sa mission, Teleperformance a développé une stratégie qui s'articule autour de trois axes principaux.

<p>ACCÉLÉRER NOTRE TRANSFORMATION</p> <p>Créer des solutions sur mesure et innovantes pour répondre aux besoins de chaque client. Développer des solutions digitales à haute valeur ajoutée et poursuivre le développement de services spécialisés et à forte croissance.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Dispositif de transformation digitale, analyse de données et gestion des processus ▶ Expertise métiers ▶ Services de modération de contenu renforcés par l'acquisition de Majorel 	<p>CONSOLIDER NOTRE EXPERTISE SECTORIELLE</p> <p>Fournir des solutions intégrées adaptées à chaque secteur d'activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Verticalisation croissante des solutions ▶ Proximité client ▶ Forte croissance des secteurs de la santé, des services publics et des services financiers 	<p>RENFORCER NOTRE PRÉSENCE INTERNATIONALE</p> <p>Offrir des solutions flexibles de <i>smart shoring</i> partout dans le monde. Continuer l'expansion sur des marchés en croissance. S'appuyer sur des équipes diverses et multiculturelles comme levier de performance.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Solution de travail à distance – <i>TP Cloud Campus</i> ▶ Présence dans 100 pays ▶ Acquisition de Majorel, renforçant la présence en Chine et en Europe
--	--	---

Nos leviers stratégiques

<p>HIGH TOUCH</p> <p>Placer l'humain et l'empathie au cœur de l'expérience client. Recruter, former et fidéliser les meilleurs talents. Développer un écosystème <i>Great Place to Work</i>®.</p>	<p>HIGH TECH</p> <p>S'appuyer sur une technologie de pointe, l'automatisation, les modèles prédictifs et les plus hauts standards en matière de sécurité et cybersécurité.</p>	<p>LEAN SIX SIGMA</p> <p>Atteindre une performance globale solide et l'excellence opérationnelle grâce à des procédures standardisées.</p>
--	---	---

Nos engagements RSE au service du modèle de création de valeur

 <p>Être l'employeur préféré du marché avec un engagement fort pour le bien-être, la sécurité, la diversité et l'inclusion des collaborateurs du groupe</p>	 <p>Être un partenaire de confiance en adoptant les standards éthiques les plus élevés</p>	 <p>Être un acteur citoyen en développant des pratiques respectueuses de l'environnement et en contribuant aux communautés locales.</p>
---	--	---

CRÉATION DE VALEUR POUR NOS PARTIES PRENANTES

Teleperformance s'engage à être un modèle de création de valeur performant et durable pour toutes ses parties prenantes. Le groupe recherche ainsi chaque jour la satisfaction totale de toutes ses parties prenantes : un employé satisfait est la condition première de la satisfaction du consommateur final et donc du client de Teleperformance. Le fonctionnement de cette chaîne des satisfactions est indispensable à la création de valeur pour tout l'écosystème du groupe (actionnaires, communautés locales, fournisseurs, prêteurs, etc.). Teleperformance entretient un dialogue continu avec ses principales parties prenantes, afin de comprendre et de répondre à leurs attentes.

Dialogue avec nos principales parties prenantes

	Méthodes de dialogue	Besoins et attentes	Réponse stratégique
COLLABORATEURS Reconnu comme le 5 ^e meilleur employeur dans le monde par le magazine <i>Fortune</i> et <i>Great Place to Work</i> [®]	Enquêtes de satisfaction des employés, <i>chats</i> avec la direction générale, <i>focus groups</i> , intranet, coaching et revues de performance	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bien-être au travail, diversité et inclusion ▶ Rémunération compétitive ▶ Développement de carrière 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programmes santé et bien-être ▶ Enveloppe de rémunération attractive ▶ Formation et développement pour que chacun atteigne son plein potentiel ▶ Fort accent sur les programmes de diversité, d'équité et d'inclusion
CLIENTS Nos principaux clients sont avec nous depuis 14 ans en moyenne	Enquêtes de satisfaction client, appels d'offres, gestion des comptes stratégiques, événements, site internet, partenariats	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Satisfaction et fidélité des consommateurs ▶ Croissance et transformation digitale ▶ Solutions rentables et sécurisées 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Expérience client accrue, analyses de données avancées, digitalisation et automatisation ▶ Expertise par secteur d'activité ▶ <i>Smart shoring</i> ▶ Normes opérationnelles
CONSOmmATEURS + 1 Md d'interactions en 2023	Enquêtes de satisfaction des consommateurs systématiques, interactions omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trouver une solution simple et rapide à leurs problèmes où qu'ils soient 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Intelligence émotionnelle ▶ Solutions omnicanal ▶ Capacités multilingues ▶ Sécurité des données (RGPD, ISO 27701, approbation des BCR)
COMMUNAUTÉS 96 500 jeunes embauchés pour leur premier emploi 7,6 M€ de dons à des ONG	Bénévolat, partenariats avec les services publics et les ONG, associations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer l'économie et les emplois locaux ▶ Utilisation responsable des ressources naturelles 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Employeur majeur et <i>Impact Sourcing</i> ▶ Initiative caritative <i>Citizen of the World</i> ▶ Initiative environnementale <i>Citizen of the Planet</i>
FOURNISSEURS Partenariats stratégiques et renforcement de la démarche d'achats responsables	Appels d'offres et relation commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Relation équilibrée et respect des délais de paiement 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Procédure de gestion standardisée des fournisseurs ▶ Respect des termes du contrat
ACTIONNAIRES L'opération <i>TP AI Open Doors</i> , organisée en septembre 2023, a montré à plus de 65 investisseurs et analystes présents comment TP intègre l'intelligence artificielle dans ses opérations	<i>Roadshows</i> , assemblées générales, information financière, publications	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Performance stable et durable ▶ Transparence et gouvernance saine 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Performance financière solide et durable ▶ Intégration des meilleures pratiques de gouvernance et RSE

Un dialogue renforcé avec les parties prenantes

En décembre 2022, Teleperformance et UNI ont signé un accord mondial visant à renforcer leurs engagements communs en matière de droits des salariés à former des syndicats et à participer à des négociations collectives. Cet accord reflète également une volonté concertée de progrès dans le domaine de l'environnement de travail, notamment dans la santé et la sécurité. Il couvre l'ensemble des employés du groupe. **En un an, l'accord mondial a déjà été mis en œuvre en Colombie, au Salvador, en Jamaïque, en Pologne et en Roumanie, pays dans lesquels il concerne plus de 50 000 collaborateurs.** Un groupe de travail international sur la santé et la sécurité a également été formé, réunissant la direction, les travailleurs, les experts et les syndicats affiliés à UNI, pour examiner les risques en matière de santé et de sécurité.

Teleperformance montre la voie à suivre dans son secteur pour ce qui est du respect du devoir de diligence en matière de droits humains. En collaboration avec l'entreprise et les syndicats sur le terrain, nous concrétisons notre accord mondial en améliorant la sécurité des travailleurs, en particulier des modérateurs de contenu. Nous avons hâte d'approfondir nos relations avec la direction à tous les niveaux de l'entreprise afin de promouvoir la formation ainsi que la reconnaissance de la liberté d'association et de négociation collective.

CHRISTY HOFFMAN
 Secrétaire générale de la fédération syndicale internationale UNI Global Union

Partage de la valeur ajoutée

FLUX REDISTRIBUÉS AUX PARTIES PRENANTES

Teleperformance s'attache à répartir la valeur qu'il crée pour toutes ses parties prenantes. C'est ainsi qu'une grande partie de la valeur générée par le groupe est redistribuée.

Le partage de la création de valeur économique est un principe important adopté par Teleperformance. Le groupe veille à ce qu'elle bénéficie également à la société civile en prenant en compte ses besoins et ses défis. Il est important pour Teleperformance de connecter son succès au progrès sociétal.



L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ

En 2023, Teleperformance a remis à jour sa cartographie des risques extra-financiers ainsi que sa matrice de matérialité, via une consultation de ses principales parties prenantes par le biais d'entretiens qualitatifs.

Dans le cadre de ses travaux préparatoires à la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive ou directive européenne sur les rapports de développement durable des entreprises), Teleperformance a réalisé son analyse de double matérialité, évaluant l'ensemble des enjeux de durabilité sous l'angle de la matérialité d'impact et de la matérialité financière.

Dans un souci de transparence, Teleperformance a choisi de publier dès cette année son analyse de double matérialité. Teleperformance détaille la méthodologie dans le document d'enregistrement universel 2023.

Chacun des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance contenus dans les normes ESRS⁽¹⁾ a d'abord fait l'objet de l'identification des impacts, risques et opportunités (IRO) correspondants. Pour cette étape d'identification, le groupe s'est appuyé sur les normes internationales (ISO 26000, Pacte mondial des Nations unies, les Objectifs de développement durable et leurs cibles, standards GRI), des références du secteur, la veille médiatique, tout comme l'analyse de la documentation interne existante, notamment sur la gestion des risques de l'entreprise (ERM). En outre, le groupe utilise les indices internationaux pour évaluer le niveau de risque brut des pays dans ses opérations et dans sa chaîne de valeur, et ainsi identifier les zones de vigilance (Global Climate Risk Index, Human Rights Index Score, Corruption Perceptions Index). Les IRO ont ensuite été analysés et soumis à un panel de parties prenantes, internes et externes, au troisième trimestre 2023, permettant d'enrichir l'analyse et d'évaluer leur degré d'impact et de matérialité financière. Les entretiens conduits en 2022 avec une quarantaine de parties prenantes ont également été pris en compte.

23 enjeux de durabilité ont été évalués :

- **Sur le pilier environnemental** : réduction des émissions de gaz à effet de serre, adaptation au changement climatique, achats responsables, biodiversité, eau, pollution, gestion des déchets.
- **Sur le pilier social** : conditions de travail, dialogue social, protection des données personnelles et sécurité des données (pour les employés de Teleperformance, ses clients et les utilisateurs finaux), santé et sécurité, égalité de traitement pour tous, formation et développement de carrière, respect des droits humains et des libertés fondamentales dans la chaîne de valeur, conditions de travail et santé et sécurité dans la chaîne de valeur, emploi local et impact sur les communautés locales, droits fondamentaux des utilisateurs finaux, protection des utilisateurs vulnérables.

- **Sur le pilier de la gouvernance** : éthique et anti-corruption, gouvernance d'entreprise, engagement et influence politiques, relations avec les fournisseurs.

LA MATÉRIALITÉ D'IMPACT

La matérialité d'impact correspond aux impacts économiques, sociaux (y compris les droits de l'homme) et environnementaux produits par les activités de l'entreprise sur son environnement économique, social et naturel. La matérialité d'impact a été définie comme la combinaison de :

- La sévérité de l'impact positif ou négatif, réel ou potentiel, déterminé selon trois caractéristiques : l'ampleur de l'impact (le degré de gravité), l'étendue de l'impact et son caractère irréversible (difficulté à réparer le préjudice qui en résulte).
 - La probabilité de l'impact
- La sévérité a été cotée sur une échelle de cinq niveaux, allant de « négligeable » à « sévère ». La probabilité a été cotée sur une échelle de cinq niveaux également, allant de « rare » à « presque certain ».

LA MATÉRIALITÉ FINANCIÈRE

La matérialité financière évalue les risques et les opportunités causés par des faits externes, l'environnement économique, social et naturel, en lien avec la capacité de l'entreprise à continuer à générer de la valeur à court, moyen et long terme. La matérialité financière peut découler des impacts opérationnels, réputationnels, humains, environnementaux ou sanitaires. Elle a été définie comme la combinaison de :

- La sévérité.
 - La probabilité d'occurrence
- La sévérité a été cotée sur une échelle de cinq niveaux, allant de « négligeable » à « sévère », selon la magnitude des effets financiers potentiels sur l'organisation. La probabilité a été cotée sur une échelle de cinq niveaux également, allant de « rare » à « presque certain ».

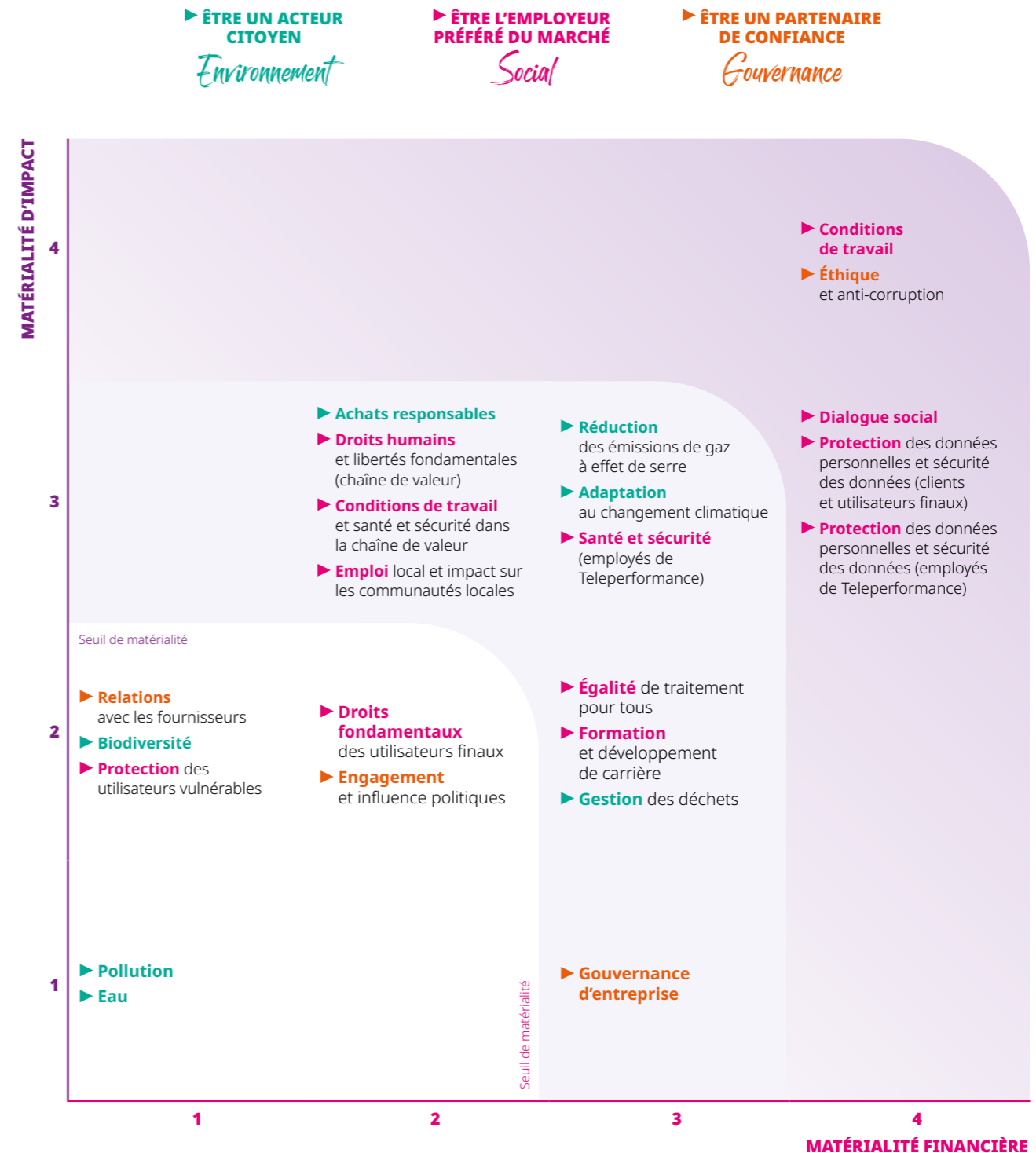
La matérialité financière a été déterminée sur la base de la cartographie des risques de l'organisation et en consultation avec des dirigeants représentant toutes les fonctions du groupe. Les risques et opportunités identifiés ont ensuite permis de rétro-alimenter la gestion des risques du groupe.

La matrice de double matérialité a enfin été validée par le comité de direction et le comité RSE du conseil d'administration.

(1) European Sustainability Reporting Standards.

Matrice de double matérialité

La matrice de double matérialité présentée ci-dessous illustre la matérialité d'impact (en ordonnée) et la matérialité financière (en abscisse) pour chacun des enjeux. L'analyse de double matérialité considère qu'un enjeu est matériel s'il a un fort impact sur les parties prenantes et l'environnement et/ou sur la performance économique de l'entreprise. Ainsi, tous les enjeux ayant un niveau de matérialité d'impact et/ou de matérialité financière supérieur à 3 (impact majeur ou sévère) sont considérés comme matériels (zones en couleur sur la matrice ci-dessous).



SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES



Le cadre de gouvernance du Pacte mondial des Nations unies, adopté par le secrétaire général des Nations unies Kofi Annan en 2000, est un appel pour que les sociétés alignent leurs stratégies et opérations avec les principes universels des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption, et qu'elles prennent des mesures favorables à l'avancée sociétale. Signataire depuis 2011 du Pacte mondial des Nations unies, Teleperformance s'engage à respecter et à promouvoir ses dix principes fondamentaux et à participer aux Objectifs de développement durable (ODD).



Champ d'action

Teleperformance s'attache principalement à soutenir les Objectifs de développement durable #1, #5, #8, #10 et #13.

Élimination de la pauvreté En offrant un emploi décent et durable à près de 500 000 personnes, notamment dans des territoires en développement ou avec un fort taux de chômage (ex. : Inde, Philippines, Tunisie, Madagascar, Afrique du Sud), TP contribue à lutter contre la pauvreté. Le groupe déploie une politique volontariste axée sur la diversité, l'équité et l'inclusion, afin d'offrir une opportunité d'emploi à des personnes qui en sont traditionnellement éloignées (femmes, jeunes, personnes vulnérables).

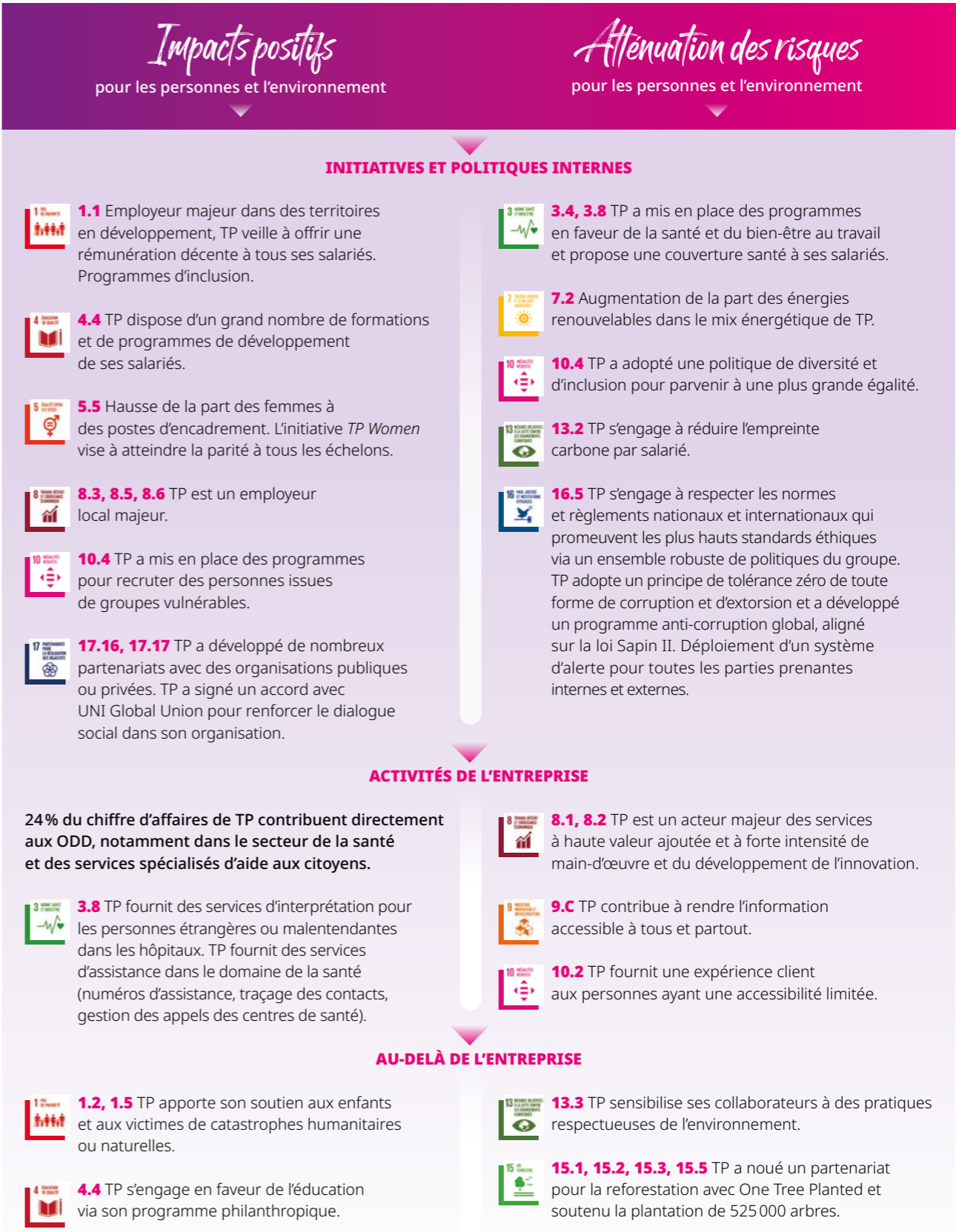
Égalité entre les sexes Fort d'un bon équilibre femmes-hommes dans ses effectifs et postes d'encadrement, TP a adopté des objectifs ambitieux afin d'accroître la part des femmes dans les instances dirigeantes, et de tendre ainsi vers la parité à tous les échelons via son initiative globale *TP Women*. TP contribue au développement de l'emploi des femmes dans les pays en développement. En Inde, par exemple, grâce à l'initiative *GenderSmart*, TP a augmenté significativement la part des femmes dans ses effectifs.

Travail décent et croissance économique L'accès à des postes décents pour un plus grand nombre de personnes est synonyme d'une croissance économique plus soutenue et inclusive. En tant qu'employeur majeur dans plusieurs pays en développement, TP aide à lutter contre le chômage et la pauvreté en offrant un emploi décent à ses collaborateurs et en leur garantissant un revenu juste, la sécurité au travail, une protection sociale et un plan de carrière, y compris en temps de crise.

Réduction des inégalités En recrutant des personnes issues de communautés vulnérables et en s'assurant qu'il n'y ait aucune discrimination au sein de ses opérations, le groupe vise à réduire les inégalités entre salariés. Chaque interaction est une occasion d'améliorer la vie quotidienne de chacun. En fournissant une expérience client et des services spécialisés à des personnes qui y ont un accès limité, TP réduit les inégalités au-delà de sa propre organisation.

Lutte contre le changement climatique TP s'est engagé dans l'initiative Science-Based Targets (SBTi), en adoptant des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre ambitieux et conformes aux objectifs de l'Accord de Paris.

Notre contribution aux Objectifs de développement durable tout au long de la chaîne de valeur





un AdN

**QUI ALLIE
HIGH
TECH
& HIGH
TOUCH**

La technologie n'a de sens que si elle est mise au service de l'humain. « Augmenté » de la technologie, l'humain peut se centrer sur ce qui compte le plus : enrichir, réorganiser, réorienter et communiquer avec empathie avec ses interlocuteurs. La valeur ajoutée de Teleperformance réside dans l'alliance de la technologie et de l'humain. Elle garantit le lien émotionnel participant au succès des stratégies d'optimisation de la relation client.

High Tech LE DIGITAL AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

Dans un monde de plus en plus digitalisé et automatisé, soumis à des exigences croissantes d'efficacité et de rapidité, Teleperformance œuvre à simplifier la relation des clients et citoyens avec les marques et les administrations publiques dans des processus de plus en plus complexes. Avec près de 1400 clients, Teleperformance a la base de clients la plus diversifiée de son secteur. Leur fidélité, qui s'illustre par un taux de rétention de 94% et une durée de relation moyenne de 14 ans, est le meilleur indice de leur satisfaction.

Un accélérateur pour la transformation digitale : TP Infinity

En tant qu'entreprise tournée vers l'avenir, Teleperformance accélère sa transformation digitale, en s'appuyant notamment sur l'intelligence artificielle, pour rendre ses solutions plus simples, plus rapides, plus sûres. Son dispositif dédié au déploiement de solutions de transformation digitale à forte valeur ajoutée, TP Infinity, propose des solutions sur mesure et adaptées aux besoins de chaque client.

TP INFINITY OFFRE DES SERVICES DE...

Conseil

Développement de stratégies d'expérience client, optimisation des process et conception de modèles opérationnels cibles.

Technologie

Des solutions reposant sur le *cloud*, telles que le centre de contact en tant que service (CCaaS), l'IA conversationnelle, l'automatisation et l'IA.

Marketing digital

Développement de stratégies de marque, design créatif et exécution de campagnes.

Analyse de données

Extraction d'informations exploitables à partir des interactions avec les clients, des modèles d'apprentissage automatique prédictifs et de la visualisation des données.

TP-aaS

TP as a Service

TP Infinity compte plus de 1 000 experts en stratégie opérationnelle, ingénieurs techniques, consultants en solutions et experts en création, basés dans 20 pays sur les cinq continents. Outre TP Infinity, Teleperformance compte près de 10 000 employés spécialisés dans les technologies (intelligence artificielle, automatisation des processus robotiques, *cloud*, sécurité de l'information, développement de logiciels, etc.).

Le groupe a développé un ensemble complet d'une centaine de plateformes digitales pour soutenir ses projets de transformation, en plus de déployer des dizaines de milliers de *bots* facilitant les interactions avec les clients.

11 000
experts en technologie
et transformation digitale
(dont 1 000 experts
TP Infinity)

+ de 100
plateformes
digitales

Zoom sur les solutions Trust & Safety

Les solutions *Trust & Safety* de Teleperformance permettent de protéger en permanence les données des consommateurs et des clients, de veiller à la conformité réglementaire, de préserver la réputation de la marque et de rendre les plateformes plus sûres, dans des secteurs variés tels que les médias sociaux, le commerce en ligne, la technologie, le voyage, les services financiers et les jeux vidéo en ligne.

25 000

experts fournissant des services
Trust & Safety (43 000 avec Majorel)

Dans **76**
langues

Pour **75**
clients (96 avec Majorel)

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET PERFORMANTES

Fortes de l'approche équilibrée du groupe entre le *High Touch* et le *High Tech*, nos équipes *Trust & Safety* se distinguent par leur maîtrise des nuances culturelles et linguistiques, leur savoir-faire technique, une formation à la résolution de problèmes et une grande connaissance des attentes des utilisateurs, tout en participant continuellement à l'amélioration des algorithmes.

- ▶ Modération de contenu
- ▶ Modération de publicité et monétisation
- ▶ Intelligence artificielle pour former, tester et améliorer les algorithmes
- ▶ Prévention des fraudes pour les plateformes d'e-commerce et de paiement
- ▶ Prise en charge et développement d'applications
- ▶ Médias digitaux et copyrights
- ▶ Authentification
- ▶ *Community management* des réseaux sociaux

DES SOLUTIONS CENTRÉES SUR LE BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

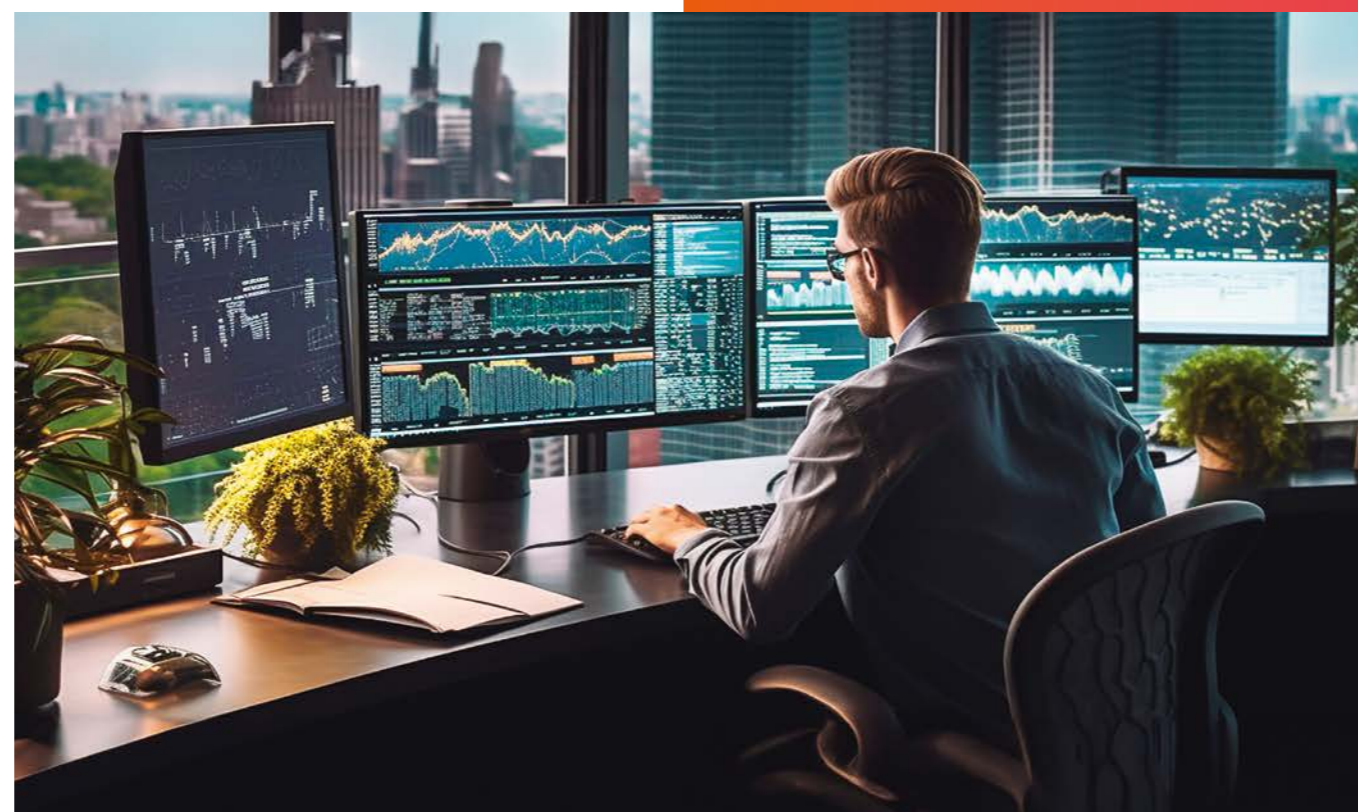
Teleperformance accorde une grande importance au bien-être et à la santé mentale de ses modérateurs. Des procédures spécifiques ont ainsi été développées à leur attention comme :

- ▶ Une procédure de recrutement adaptée, grâce à une série de tests psychométriques permettant d'identifier les candidats résilients et ayant une vocation pour ce type de poste
- ▶ Une formation de tous les managers, formateurs, responsables d'équipe et conseillers à la résilience, pour savoir notamment repérer les signes de stress émotionnel et avoir les outils pour les surmonter
- ▶ Une organisation et des infrastructures personnalisées pour fournir le bon environnement de travail : moments de détente, ateliers bien-être, techniques de gestion du stress, cours de sport et de yoga, enquêtes régulières auprès des collaborateurs, possibilité de se déconnecter
- ▶ L'accès continu à une aide psychologique, y compris à des psychologues certifiés et des responsables du bien-être dédiés
- ▶ Un programme externe d'assistance 24 h/24 et 7 j/7 pendant et après le cycle d'emploi
- ▶ Un département de recherche dédié à l'amélioration continue du programme bien-être, qui réalise fréquemment des études en collaboration avec des fournisseurs de technologie tiers et des établissements d'enseignement expérimentés comme l'Université Stanford

93 %

de satisfaction
de nos collaborateurs
Trust & Safety

Près de 112 000
consultations psychologiques
individuelles



High Touch L'HUMAIN AU CŒUR DES PRIORITÉS

Teleperformance s'engage à œuvrer pour le bien-être et le développement de ses employés, qui sont la pierre angulaire de son organisation.

La culture d'entreprise est fondée sur la diversité, l'équité et l'inclusion, et le groupe s'efforce d'offrir le meilleur environnement de travail possible qui permette aux collaborateurs d'apprendre chaque jour, de rester motivés, de se sentir en sécurité et de s'épanouir.

La dimension humaine est au cœur de la stratégie du groupe car elle seule permet d'offrir des interactions uniques et riches de sens à la fois pour les consommateurs et les collaborateurs. Le groupe s'attache à être le mieux-disant parmi ses pairs et à proposer à ses collaborateurs les plus hauts standards en matière de conditions de travail et un socle social attractif sur chaque marché.

Cette approche *High Touch* vise à améliorer continuellement l'expérience employé en l'accompagnant tout au long de sa carrière : recrutement, intégration, développement des compétences, etc.

Great Place To Work. Pour la troisième année consécutive, Teleperformance figure parmi les 25 meilleurs employeurs dans le classement *World's Best Workplaces™* parmi des milliers d'entreprises évaluées, en se plaçant cette fois-ci à la 5^e place mondiale. Ce classement indépendant, directement fondé sur les avis objectifs des employés à travers le monde, est le reflet de l'attachement des collaborateurs aux valeurs du groupe et à la priorité absolue donnée à leur bien-être.

UNE CULTURE D'ENTREPRISE QUI RASSEMBLE AUTOUR DE VALEURS FORTES

La culture d'entreprise de Teleperformance vise à engager ses collaborateurs au quotidien, qu'ils travaillent sur site ou en télétravail, à attirer les meilleurs talents et à avoir le meilleur impact possible sur les territoires où il est implanté. Le groupe a développé depuis de nombreuses années des programmes emblématiques, permettant de rassembler et d'impliquer les équipes autour de projets citoyens.



Le programme philanthropique du groupe vise à générer un impact positif sur les communautés locales et notamment à aider les enfants en situation de vulnérabilité et leurs familles à subvenir à leurs besoins.



Teleperformance vise à réduire l'impact environnemental de ses activités et à sensibiliser son écosystème aux gestes et initiatives qui participent à la préservation de l'environnement.



Engagement des collaborateurs à travers l'art
Chaque année, TP célèbre le talent et la diversité de ses collaborateurs à travers des concours d'art, de danse et de musique. En 2023, les vidéos des 2 438 employés ayant participé ont généré plus de 770 millions de vues sur les réseaux sociaux. Le groupe Let It Happen a diffusé une chorégraphie sur les réseaux sociaux pour encourager les collaborateurs à participer au concours de danse.

Teleperformance University

La formation des collaborateurs est au centre de la stratégie RH de Teleperformance. Elle permet de délivrer le meilleur service aux clients et de favoriser la promotion interne, en témoigne un taux de promotion interne de plus de 60% pour les postes de superviseurs et de managers. Dans cette optique, le programme *Teleperformance University* a fait peau neuve en 2023. *Teleperformance University* est l'université interne destinée aux cadres à haut potentiel qui ambitionnent de devenir les futurs dirigeants et cadres supérieurs du groupe. Elle reste la principale initiative pour le développement des cadres de demain. D'une durée d'un an, elle inclut des partenariats avec des universités prestigieuses, comme l'université NOVA de Lisbonne au Portugal ou INALDE Business School de Bogotá en Colombie. Elle mêle contenu académique et immersions dans les centres d'excellence du groupe. 30 collaborateurs ont pu participer au programme en 2023, soit 15 femmes et 15 hommes, représentant toutes les régions du monde.



— TP University permet de libérer son potentiel, de découvrir les forces et stratégies de l'entreprise à l'échelle globale. Le programme permet d'élargir sa perspective au-delà du contexte local, et nous dote des outils, process, technologies et compétences pour contribuer efficacement au développement du groupe.

JULIÁN GIRALDO PÉREZ
Responsable régional de recrutement,
Teleperformance Colombie



High Touch NOS COLLABORATEURS PRENNENT LA PAROLE

Teleperformance est une entreprise dont le modèle d'affaires repose sur les interactions que ses collaborateurs créent chaque jour avec les consommateurs et citoyens. Chaque interaction compte. Chaque personne compte.

Développement de carrière

— Je suis extrêmement reconnaissant d'avoir participé à *TP University*, au sein d'une communauté si diverse et solidaire. L'engagement et l'expertise des formateurs font de ce programme un réel moteur de transformation. Les compétences et connaissances que j'ai pu acquérir auront sans nul doute un fort impact sur ma réussite future chez Teleperformance.

DEVINDER SINGH
Vice-président en charge de l'expérience client,
Teleperformance États-Unis

— J'ai débuté chez Teleperformance au Royaume-Uni en 2015, comme chef d'équipe, pour ce que je pensais être une expérience temporaire. Je suis rapidement tombé amoureux de l'entreprise et je suis resté. J'ai progressé jusqu'à mon poste actuel de manager de centre. C'est incroyable de voir les changements que TP a mis en place pour contribuer au succès de tous ses collaborateurs. TP m'a permis de grandir personnellement et professionnellement.

CALLUM MCKERRELL
Manager de centre, TP Royaume-Uni

Environnement de travail

— J'aime la politique d'ouverture de TP, qui écoute, respecte et valorise nos idées. TP propose aussi beaucoup de formations et de programmes de mentorat qui permettent d'évoluer.

MARIA JEUNESSA KORINNA AGUSTIN
Conseillère client, TP Philippines

— J'ai rejoint TP il y a 16 ans, comme conseillère client. Dire que je suis fier de travailler pour TP est un euphémisme. C'est une entreprise qui donne la priorité à ses collaborateurs et les soutient pour les aider à être la meilleure version d'eux-mêmes et à grimper dans l'organisation.

JO BEST
Assistante de direction, TP Royaume-Uni

Diversité, équité et inclusion

— Je suis une mère, une épouse, et un membre à part entière de la famille TP. Je suis fière de faire partie d'une entreprise qui valorise l'égalité, la parité et l'émancipation des femmes.

LYNDSAY DONNELLY
Manager de centre, TP Royaume-Uni

— Je suis ravi de faire partie de l'initiative *Champions of TP* qui fournit des opportunités d'emplois à la communauté des sourds et malentendants. Les experts de Teleperformance en langue des signes me permettent de communiquer avec tout le monde sans problème et de travailler facilement.

ADITYA ROY
Conseiller, TP Inde

Un métier à impact

— Ce que j'apprécie le plus dans mon métier d'analyste de planification, c'est la possibilité de combiner ma passion pour les données et les technologies avec mon désir d'optimiser les processus opérationnels. J'aime résoudre des énigmes complexes. C'est gratifiant de voir comment nos efforts peuvent avoir un impact significatif sur la qualité du service et la satisfaction des clients.

AYMEN BEN HASSEN
Analyste de planification WFM, TP Tunisie

— J'ai intégré TP en Tunisie en 2003, en tant que conseillère client. Et l'aventure continue. Aujourd'hui, j'occupe le poste de directrice de la certification qualité et RSE sur les marchés francophones. Ce que j'aime le plus dans mon métier, c'est le contact avec les équipes, les échanges constructifs et l'apprentissage continu. J'apprends tous les jours quelque chose de nouveau.

WAFI SIFI
Directrice de la certification qualité et RSE
pour les marchés francophones



High Touch DIVERSITÉ ET INCLUSION

Si Teleperformance est l'entreprise la plus performante de son secteur aujourd'hui, c'est aussi grâce à sa diversité qui fait partie intégrante de son ADN. Teleperformance travaille constamment à promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion au travail et à identifier et faire tomber les barrières qui empêcheraient ses collaborateurs de se sentir pleinement intégrés et engagés. Le respect, la solidarité et l'équité sont essentiels pour nourrir un environnement où chacun a la place de s'exprimer librement, d'être authentique et de réaliser son véritable potentiel.

L'approche globale de TP en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DE&I)

5 AXES PRIORITAIRES

Diversity + Equity Inclusion gender
Atteindre la parité dans les rôles de direction dans toutes les unités commerciales et tous les pays.

Diversity + Equity Inclusion disability
Garantir l'intégration des personnes handicapées, des aménagements adéquats et une sensibilisation auprès des employés.

Diversity + Equity Inclusion LGBTQ+
Promouvoir un lieu de travail respectueux de toutes les orientations sexuelles à travers des droits, bénéfices et opportunités égaux.

Diversity + Equity Inclusion ethnicity
Accroître la diversité ethnique et culturelle au sein des équipes et dans les postes de direction.

Diversity + Equity Inclusion local priorities
Prendre en compte les enjeux de diversité locaux propres à chaque entité.

4 LEVIERS

Leadership
La direction doit être le reflet de la diversité du groupe et promouvoir la politique volontariste de TP en la matière.

Culture
Diffuser la politique DE&I dans tout le groupe par le biais de modules de formation, de campagnes de sensibilisation, d'ateliers dédiés.

Systèmes
Mise en place de politiques, de procédures et d'indicateurs de suivi pour favoriser la diversité et s'assurer des progrès.

Réputation
Prendre en compte les meilleures pratiques en la matière dans un souci d'amélioration continue et nouer des partenariats avec ses parties prenantes pour promouvoir la diversité dans tout l'écosystème.



Zoom sur

TP WOMEN

TP Women, initiative lancée en 2019, s'engage pour la parité à tous les niveaux et sous toutes ses formes à travers plusieurs programmes :

- ▶ Programme de mentorat pour aider les salariées à fort potentiel à atteindre des fonctions élevées au sein de l'entreprise
- ▶ Sessions donnant la parole à des femmes inspirantes partageant leur parcours et leurs conseils
- ▶ Revue des procédures de recrutement et de promotion pour les postes de direction
- ▶ Tableaux de bord pour suivre les évolutions par région et par fonction
 - ▶ Réseau de femmes et hommes pour promouvoir la parité
 - ▶ Formations et sensibilisation aux biais inconscients et enjeux d'égalité

En 2023, Teleperformance a organisé les WOW Awards (*Worldwide Outstanding Women Awards*), visant à reconnaître les collaboratrices qui contribuent au changement et inspirent. À la suite d'une nomination par leurs pairs et d'un vote du jury, Riza Mae Berdigay aux Philippines, Magda Chumpitaz Morales au Pérou et María Fernanda Ordoñez en Argentine ont été reconnues respectivement pour leur contribution à l'entreprise et à ses clients, leur impact positif sur les communautés et leur leadership.

PROJECT CHARLIE

Le *Project Charlie* est né en 2021 à la suite d'une demande d'un collaborateur du Portugal qui s'identifiait comme non-binaire et préférait porter un nom de son choix plutôt que son nom légal. Pour répondre à sa demande, Teleperformance a lancé ce projet afin de permettre à chaque collaborateur d'utiliser le nom de son choix au sein de l'entreprise. Ce nom se voit ainsi reflété dans tous les outils du groupe, sur le badge du collaborateur, etc. 1 600 personnes ont pu changer leur nom d'usage au sein de TP Portugal. Le projet a été déployé avec succès dans plusieurs pays en 2023, notamment aux États-Unis.

+100 nationalités

46% génération Z

54% de femmes



UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION Sponsors au sein du comité exécutif

Ils soutiennent et représentent les intérêts de chaque axe prioritaire, tout en veillant à l'alignement des initiatives stratégiques avec la transformation du groupe en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Comité DE&I Composé de leaders aux points de vue divers, le comité définit la stratégie DE&I du groupe et s'assure de l'atteinte des objectifs et de la conformité des mesures prises.

Direction DE&I Elle pilote la démarche DE&I et déploie des initiatives en collaboration avec les différentes filiales et départements du groupe.

Groupes d'employés volontaires (ERG)

Sous l'impulsion d'employés qui partagent les mêmes caractéristiques, expériences ou affinités, ces groupes cherchent à diffuser les meilleures pratiques sur chacun des axes prioritaires en matière de DE&I. Ils sont les mieux placés pour comprendre les besoins et difficultés de chacun et ainsi obtenir les meilleurs résultats au nom des collaborateurs.



Pour aller plus loin
Scan me!

High Touch TP, LEVIER D'INCLUSION ET D'ASCENSION SOCIALE

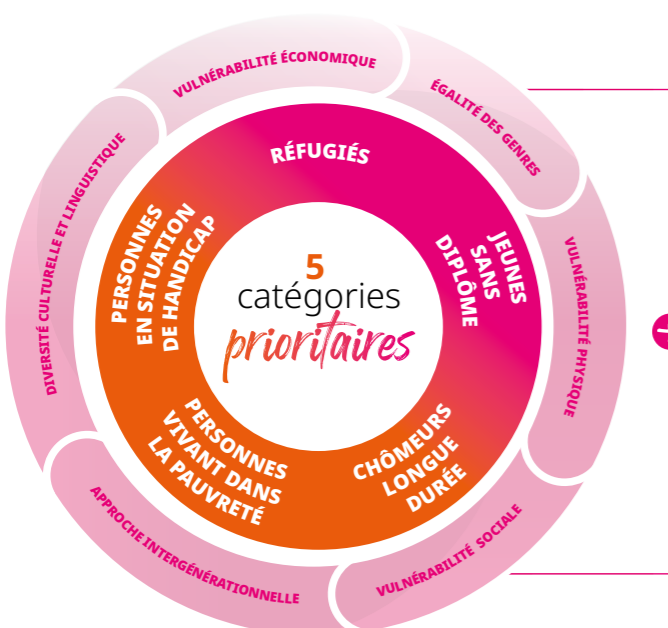
Intégrer le monde du travail est le moyen le plus durable d'assurer une croissance économique inclusive et de réduire la pauvreté. Teleperformance s'efforce de développer un lieu de travail réellement inclusif pour des personnes de tous horizons et d'avoir ainsi un impact positif sur tout son écosystème.

Teleperformance est avant tout une porte d'entrée dans la vie active pour les jeunes : en 2023, 96 500 personnes ont été embauchées pour leur toute première expérience professionnelle. Certains des pays d'implantation du groupe, comme l'Afrique du Sud, le Costa Rica ou encore le Guyana, comptent un taux de chômage des jeunes particulièrement élevé. TP y a développé des initiatives ciblées pour faciliter l'embauche et l'intégration des jeunes, qui représentent entre 60 % et 66 % des effectifs dans ces trois pays. Par ailleurs, le groupe encourage le développement de l'emploi des femmes, notamment dans des pays où le taux de participation des femmes à la population active est parmi les plus bas (source : OIT, données 2021). En Inde, alors que seules 19 % des femmes participent à la population active, TP emploie 39 % de femmes, résultat de près d'une décennie d'initiatives dans le cadre du programme *GenderSmart*.

Une approche d'Impact Sourcing structurée autour de 5 catégories prioritaires

À travers son programme d'Impact Sourcing (recrutement inclusif), le groupe garantit depuis plus d'une décennie un accès à un emploi formel à des personnes régulièrement éloignées de

l'emploi : les *Impact Workers*. Au moins 20 % des effectifs de TP sont considérés comme des *Impact Workers*, parmi lesquels une grande majorité de jeunes non diplômés.



- Recrutement inclusif s'appuyant sur un vaste réseau de partenaires spécialisés
- Conditions de travail optimales et salaires décents
- Formation et développement de carrière pour tous
- Impact socio-économique local multiplié par 4*

Il y a quatre ans, j'ai quitté le Venezuela à cause de la crise sociale, économique et politique dans laquelle mon pays a plongé. C'étaient plus de vingt ans de vie à faire tenir dans un sac à dos de 10 kg. Mon intégration a été plus facile parce que j'ai trouvé une entreprise comme Teleperformance, qui m'a soutenu depuis le début et a fait tout le suivi. Mon équipe de travail m'a beaucoup aidé à m'adapter ici. Aujourd'hui, je mène une vie en Colombie, grâce à TP.

FRANKYN CHACON
Responsable de l'engagement des collaborateurs,
Teleperformance Colombie

Des initiatives à impact

INCLUSION DES PERSONNES RÉFUGIÉES

Teleperformance travaille avec l'ONG Tent Partnership for Refugees depuis plusieurs années pour recruter des personnes réfugiées dans différents pays. C'est le cas, par exemple, en Colombie, où le groupe compte près de 2000 réfugiés vénézuéliens dans ses effectifs. Teleperformance s'est également engagé à recruter 500 réfugiés dans ses opérations européennes d'ici à 2025. En Égypte, Teleperformance emploie des dizaines de réfugiés ayant fui les conflits en Syrie, en Irak ou dans différents pays africains.

INCLUSION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2023, Teleperformance a recruté 6500 personnes en situation de handicap. De nombreuses initiatives sont menées pour favoriser leur recrutement et leur intégration et développement au sein de l'organisation. En Inde, par exemple, un programme dédié appelé *Samarth* s'appuie sur des partenariats avec des ONG et sur une équipe interne experte pour favoriser l'intégration de personnes en situation de handicap et contribuer à briser les tabous sur le handicap qui pèsent sur la société et le monde du travail. 150 personnes ont pu rejoindre Teleperformance via cette initiative.

Pour moi, chaque pas est un défi parce que j'ai un handicap orthopédique. Le défi pour moi, c'est l'infrastructure qui n'est pas construite pour que les gens comme moi puissent marcher librement. Quand on dit que Teleperformance promeut l'égalité des chances, l'entreprise tient ses promesses. L'entreprise comprend les besoins de chacun et assure le soutien à ces besoins. C'est pour ça que je suis ici depuis presque six ans et demi, et j'espère rester encore longtemps.

BOBBY BAGGA
Analyste de planification, Teleperformance Inde



Pour aller plus loin
Scan me!

Un documentaire a été réalisé avec Bobby et Frankyn, dont les témoignages uniques attirent l'attention sur leurs accomplissements, les défis qu'ils ont relevés et l'espoir qu'ils nourrissent pour l'avenir.

* Incentives and Opportunities for Scaling the Impact Sourcing Sector, Avasant et la Fondation Rockefeller.

High Touch TOUS ENGAGÉS!

Teleperformance a un impact positif sur la vie de milliers de personnes autour du monde grâce aux nombreuses initiatives menées par des collaborateurs toujours plus engagés pour changer la vie des communautés locales et préserver la planète.

PARTENARIAT GLOBAL AVEC L'UNICEF

Teleperformance a continué à soutenir l'UNICEF via son partenariat global.

Ce partenariat soutient les programmes suivants :

- **Programmes d'éducation** dans les deux principaux pays d'implantation du groupe, en Inde et aux Philippines, où le système éducatif s'est vu fortement impacté par la pandémie de Covid-19.
- **Soutien au fonds d'urgence de l'UNICEF**, pour venir en aide aux victimes de catastrophes, notamment cette année en Ukraine, Turquie et Syrie, et au Soudan.



7,6 M€
de dons

42 000
heures de bénévolat



Nos actions à travers le monde

Royaume-Uni

TP Royaume-Uni a joué un rôle actif dans l'accompagnement professionnel de 60 étudiants, en les aidant à rédiger leurs CV, en leur fournissant un coaching professionnel pour la recherche d'emploi et en les équipant des outils et des compétences nécessaires pour réussir leur entrée sur le marché du travail.

Portugal

TP Portugal a soutenu l'ONG Entrajuda en réalisant 1 000 heures de bénévolat pour soutenir des projets d'éducation et de lutte contre la pauvreté.

France

Les collaborateurs de Teleperformance France ont participé au Téléthon Challenge avec *United Heroes*, une application permettant de convertir toute activité physique en points, qui ont ensuite donné lieu à un don à l'Association française contre les myopathies (AFM-Téléthon).

Grèce

À l'occasion du mois de la lutte contre le cancer du sein, Teleperformance Grèce a organisé la campagne Octobre Rose et des mammographies gratuites pour la troisième année consécutive.

Inde

TP Inde soutient des initiatives visant à réduire l'analphabétisme et à fournir des formations professionnelles, en collaboration avec l'ONG Literacy India Gurgaon. Pour aller plus loin, Teleperformance a développé deux programmes de mentorat et d'accompagnement dans le processus d'insertion professionnelle pour les étudiants et les jeunes diplômés en recherche d'emploi venant de milieux défavorisés.



Indonésie

Des collaborateurs ont participé activement à la Journée mondiale du nettoyage de notre planète (*World Cleanup Day*), en ramassant des déchets dans la région de Yogyakarta.

Turquie et Syrie

En réaction au séisme survenu en Turquie et en Syrie, Teleperformance s'est mobilisé en réalisant des dons financiers et matériels pour venir en aide aux communautés affectées. L'entreprise a aussi fondé un laboratoire informatique dans la région turque touchée par le séisme, bénéficiant à près de 800 élèves.

Philippines

Teleperformance soutient depuis une quinzaine d'années le village « Teleperformance Gawad Kalinga », un village qu'il avait contribué à construire à la suite du typhon Ondoy de 2009, et qui compte aujourd'hui plusieurs centaines de familles. En 2023, des collaborateurs ont participé à la création d'une ferme de 10 hectares, qui permettra de fournir à la communauté locale une source d'alimentation durable.

États-Unis

Teleperformance États-Unis a distribué des fournitures scolaires d'une valeur de plus de 100 000 euros, afin de soutenir les besoins éducatifs et de contribuer à l'amélioration des ressources pédagogiques pour des élèves défavorisés.

Colombie

TP Colombie a apporté son soutien à la fondation Recupera Tu Silla en distribuant près de 2 000 fournitures scolaires. Cette action, qui convertit des déchets plastiques en pupitres, allie économie circulaire et impact sociétal.

Brésil

Dans le cadre de l'initiative *TPforHer*, l'entreprise organise des collectes de protections périodiques pour des femmes en situation vulnérable.

Tunisie

Teleperformance sensibilise ses collaborateurs aux enjeux du changement climatique via la Fresque du climat. Les collaborateurs du centre du Kram ont pu interagir autour des changements climatiques, de leurs causes et des impacts potentiels sur la planète, les écosystèmes et les sociétés humaines. Cette prise de conscience vise à encourager l'action individuelle et collective en faveur de la durabilité.

Égypte

Les collaborateurs ont donné de leur temps et de leur argent pour soutenir 150 enfants hospitalisés atteints du cancer.





NOS FONDAMENTAUX : UNE GOUVERNANCE ET DES PERFORMANCES

Solides

Teleperformance reconnaît l'importance d'une bonne gouvernance d'entreprise, considérée comme un facteur clé permettant de garantir un traitement équitable vis-à-vis de toutes les parties prenantes et d'assurer une efficacité organisationnelle. Le groupe s'attache également à créer et partager le résultat de performances solides avec ses parties prenantes.

ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Teleperformance s'engage à respecter les plus hauts standards, en particulier le Pacte mondial des Nations unies, la Déclaration universelle des droits de l'homme, les conventions de l'OIT et les principes directeurs de l'OCDE.

L'engagement du groupe en matière d'éthique des affaires repose aussi sur ses cinq valeurs que sont l'intégrité, le respect, le professionnalisme, l'innovation et l'engagement. Ces valeurs accompagnent la stratégie du groupe et reflètent l'engagement sans équivoque de Teleperformance pour une pratique loyale des affaires.

Le code de conduite de Teleperformance et l'ensemble de ses politiques définissent les règles, les attitudes et actions ainsi que les comportements attendus et adoptés par le groupe, ses dirigeants et collaborateurs à l'égard de l'ensemble de ses parties prenantes.

Teleperformance veille également à ce que ses sous-traitants et ses fournisseurs s'engagent dans une démarche éthique, alignée sur son code de conduite des fournisseurs.

La ligne d'alerte éthique (*Global Ethics hotline*) permet le signalement de comportements ou faits susceptibles de constituer des actes contraires à l'éthique (actes de corruption, pratiques anticoncurrentielles, non-respect des droits de l'homme, atteintes à l'environnement, atteintes à la santé et à la sécurité, fraude, etc.). Elle est déployée dans tous les pays du groupe.

La gouvernance d'entreprise s'assure du respect des valeurs du groupe et de ses politiques à tous les niveaux, par le biais, notamment, de la direction générale, de la direction mondiale de la conformité et du **comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration.**

Les coulisses du conseil

Trois questions à **CAROLE TONIUTTI**, Présidente du comité d'audit, des risques et de la conformité



QUEL EST LE RÔLE DU COMITÉ D'AUDIT DANS LA GESTION DES RISQUES DU GROUPE ?

C. T. : Le comité d'audit veille à ce que le système de gestion des risques du groupe soit en place et mis à jour régulièrement. Pour ce faire, les membres du comité échangent avec les personnes en charge de la gestion et du suivi des risques : audit interne, conformité, direction financière, etc. Nous questionnons alors la méthode d'identification et de suivi des risques, ce qui permet d'enrichir le processus. Le comité revoit également la description des risques à la lumière de l'actualité et des événements marquants de l'année, qu'ils soient internes ou externes à l'organisation. L'intelligence artificielle (IA) générative, par exemple, fait partie des sujets d'intérêt pour le comité. Nous nous formons et nous informons sur ces sujets qui peuvent générer des risques pour Teleperformance. Nous devons être capables de poser les bonnes questions et d'interroger les dirigeants.

COMMENT A ÉVOLUÉ LE RÔLE DU COMITÉ D'AUDIT ET QUELS SONT À VOTRE AVIS SES PROCHAINS ENJEUX ET DÉFIS ?

C. T. : J'ai rejoint le comité d'audit il y a presque deux ans, et sa présidence l'année dernière. Au cours de ces deux dernières années, les enjeux auxquels le comité est confronté ont considérablement augmenté, avec la mise en œuvre de la CSRD (directive européenne sur les rapports de durabilité), d'une part, et l'évolution de l'environnement global, d'autre part : contexte géopolitique, environnement financier avec l'évolution des taux, les challenges liés à l'IA, la cybersécurité, etc. Par conséquent, **les travaux du comité s'étendent et se complexifient.**

Les membres du comité doivent ainsi élargir leur champ de compétences, au-delà des compétences premières financières. Il faut se former et avoir une certaine acculturation à ces autres sujets, pour ne pas passer à côté des enjeux.

COMMENT LE COMITÉ D'AUDIT INTÈGRE LES ENJEUX EXTRA-FINANCIERS, NOTAMMENT AU REGARD DE LA CSRD ? ET QUELLES SONT VOS INTERACTIONS AVEC LE COMITÉ RSE SUR CE SUJET ?

C. T. : Le comité échange régulièrement avec la direction RSE et les commissaires aux comptes sur les enjeux extra-financiers. Au cours de l'année 2023, nous avons reçu plusieurs présentations sur la CSRD et ses implications. Les travaux d'analyse de double matérialité menés par le groupe ont été présentés au comité. **L'objectif en 2024 est de travailler main dans la main avec le comité RSE pour l'application de cette nouvelle réglementation.** Le comité d'audit joue un rôle principalement dans la mise à jour de l'analyse des risques, des processus, des mécanismes de contrôle et dans la revue du reporting et des diligences des auditeurs.

Travaux du conseil

Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par trimestre afin de délibérer sur l'évolution de la société et ses développements. Le conseil d'administration a pour mission de déterminer les orientations stratégiques du groupe et de veiller à leur mise en œuvre, conformément à l'intérêt social, en prenant en considération les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de l'activité de la société.

En 2023, son attention s'est portée sur plusieurs priorités :

- ▶ La stratégie de transformation et de croissance de l'entreprise
- ▶ L'acquisition de Majorel
- ▶ La gouvernance d'entreprise
- ▶ La gestion du capital humain
- ▶ La gestion des controverses

Le comité RSE est quant à lui plus orienté sur les politiques et la stratégie RSE, et leur mise en œuvre. Nous avons déjà eu une première réunion commune avec le comité RSE pour revoir le reporting 2023 et clarifier les rôles de chaque comité dans la mise en œuvre de la CSRD. Cette réunion a été suivie de l'atelier de la Fresque du climat, permettant de nous sensibiliser davantage aux enjeux du changement climatique. Nous continuerons à aborder ces enjeux à chacun des comités pour faire des sujets extra-financiers un fil rouge de nos réunions au cours de cette année.

UNE GOUVERNANCE EXPÉRIMENTÉE ET DIVERSIFIÉE

Composition du conseil d'administration

16 membres
11 réunions
71% d'indépendants*
43% de femmes*
60 d'âge moyen
9 nationalités

Président	1 administrateur référent	2 administrateurs représentant les salariés	
 Daniel Julien ⁽¹⁾ Président-directeur général	 Patrick Thomas	 Véronique de Jocas	 Evangelos Papadopoulos
 Varun Bery	 Alain Boulet ⁽¹⁾	 Brigitte Daubry ⁽¹⁾⁽²⁾	
 Moulay Hafid Elalamy ⁽¹⁾⁽³⁾	 Jean Guez	 Pauline Ginestié	
 Shelly Gupta	 Kevin Niu	 Christobel Selecky	
 Angela Maria Sierra-Moreno	 Bhupender Singh Directeur général délégué	 Carole Toniutti	

● Indépendants
○ Non indépendants

Le conseil est assisté de trois comités spécialisés

COMITÉ D'AUDIT, DES RISQUES ET DE LA CONFORMITÉ

Carole Toniutti (Présidente),
 Alain Boulet,
 Pauline Ginestié
4 réunions
67% d'administrateurs indépendants
100% d'assiduité des membres

COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS ET DES NOMINATIONS

Christobel Selecky (Présidente),
 Véronique de Jocas,
 Kevin Niu, Patrick Thomas
5 réunions
100% d'administrateurs indépendants*
90% d'assiduité des membres

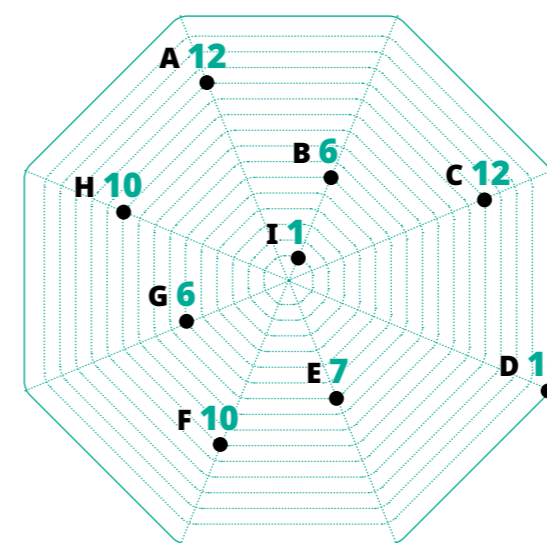
COMITÉ RSE

Angela Maria Sierra-Moreno (Présidente),
 Shelly Gupta,
 Evangelos Papadopoulos
3 réunions
100% d'administrateurs indépendants*
100% d'assiduité des membres

* Les administrateurs représentant les salariés ne comptent pas dans le calcul des pourcentages d'indépendance et de parité.
 (1) Mandat à échéance en 2024.
 (2) Cooptation en tant qu'administrateur à effet du 6 mars 2024 en remplacement de Mme Abrera.
 (3) Cooptation en tant qu'administrateur à effet du 6 mars 2024 en remplacement de M. Canetti.

Matrice des compétences et expertises des administrateurs

Un conseil d'administration divers et expérimenté pour définir les orientations stratégiques du groupe.



A_Finance Expertise ou expérience de la finance, des processus d'audit, de la gestion des risques et des assurances, des fusions-acquisitions et du secteur de la banque.

B_Communication/marketing et ventes Expertise ou expérience dans les métiers de la communication, du marketing et des ventes.

C_Direction générale d'entreprises internationales/entrepreneuriat Expérience dans la direction générale d'entité ou de groupe présent sur le plan international et dans la fondation de nouvelles entreprises.

D_Expérience internationale Expérience acquise au sein de groupes internationaux.

E_Capital humain et RSE Expertise ou expérience dans le secteur social et environnemental et celui des ressources humaines.

F_Connaissance du secteur d'activité de Teleperformance Expérience dans le secteur des services clients et connaissance de l'activité du groupe.

G_Digital - Technologies Expertises et connaissances en matière de nouvelles technologies et d'innovation digitale.

H_Connaissance des clients et marchés clés Expertise ou expérience dans le domaine d'activité des clients de Teleperformance (santé, banque, télécommunications, etc.).

I_Institutions politiques Expertise et/ou expérience dans le domaine des institutions publiques.

Comité de direction générale

Le comité de direction générale est constitué de tous les membres du comité exécutif et des principaux cadres opérationnels et fonctionnels du groupe. Daniel Julien et Bhupender Singh agissent comme des codirecteurs généraux, prenant ensemble les décisions stratégiques, tout en se partageant les responsabilités opérationnelles. À compter du 1^{er} janvier 2026, les fonctions de président du conseil et de directeur général seront séparées et Bhupender Singh sera désigné comme le directeur général.

10 membres du comité exécutif

 Daniel Julien Président-directeur général	 Bhupender Singh Directeur général délégué	 Olivier Rigaudy Directeur général délégué et directeur financier	 João Cardoso Directeur de l'innovation et du digital	 Luciana Cemerka Directrice marketing
 Miranda Collard Directrice de la gestion des clients	 Éric Dupuy Directeur du développement commercial	 Agustin Grisanti Directeur des opérations des activités «core services»	 Scott Klein Directeur général des activités «services spécialisés»	 Teri O'Brien Directrice juridique et de la conformité

+ 45 managers clés du groupe

Capital humain, Recherche et développement, Sécurité, Technologies, Opérations, Transformation, Développement commercial, Finance, Marketing, RSE, Juridique, Services spécialisés

38% de femmes **50** ans en moyenne **14** nationalités **11** ans d'ancienneté moyenne au sein du groupe

GOVERNANCE DE LA RSE

Une gouvernance dédiée veille à l'intégration des engagements du groupe en matière de RSE.



EXPERTISE RSE AU SEIN DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
La présidente indépendante du comité RSE, ancienne DRH d'un grand groupe en Colombie, compte sur une forte expertise sur les aspects sociaux, qui font partie des enjeux les plus saillants pour Teleperformance. L'un des deux administrateurs représentant les salariés a également rejoint le comité en 2023, le faisant bénéficier de son expertise opérationnelle (notamment dans la modération de contenu), ainsi que de son rôle de représentant au sein du comité d'entreprise de la société

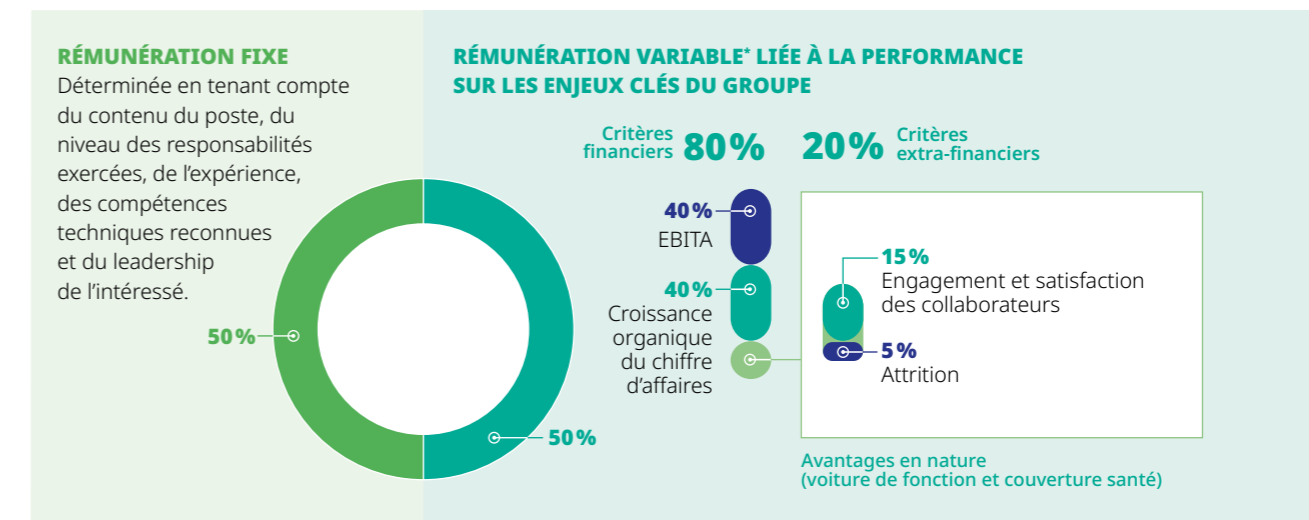
européenne. L'ensemble des membres du conseil d'administration reçoivent une présentation de la feuille de route et des résultats RSE, au moins une fois par an lors du séminaire annuel du conseil. Ils sont aussi régulièrement sensibilisés aux enjeux environnementaux. **L'ensemble des membres du comité d'audit, des risques et de la conformité et du comité RSE du conseil d'administration ont été formés à la Fresque du climat et à la CSRD.**

STRUCTURE DE RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX

La rémunération des dirigeants de Teleperformance est en phase avec les meilleurs standards en matière de gouvernance. Claire et transparente, elle est alignée avec la stratégie du groupe et les intérêts des actionnaires. Elle repose à la fois sur des critères financiers et extra-financiers, et sur des objectifs à court et à long terme. La description détaillée des critères de rémunération est disponible dans le document d'enregistrement universel, au chapitre 4.

Rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux en 2023

LA RÉMUNÉRATION GLOBALE ANNUELLE EST COMPOSÉE DE LA RÉMUNÉRATION FIXE ET DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE.



RÉMUNÉRATION DE LONG TERME (ACTIONS DE PERFORMANCE)*

Critères de performance mesurés sur trois exercices, incluant des critères financiers et extra-financiers.

Pour 2023

Le conseil a renforcé le poids des critères RSE, notamment en matière sociale, dans la part variable annuelle avec, d'une part, l'indice de confiance des collaborateurs et, d'autre part, un critère relatif au taux d'attrition. Les critères extra-financiers ont également été renforcés dans la rémunération de long terme (actions de performance dont bénéficient plus de 600 cadres clés du groupe), avec la réduction des émissions de gaz à effet de serre, alignée sur la trajectoire validée par l'initiative Science-Based Targets, et l'introduction d'une mesure de performance sur les promotions internes.

Pour 2024

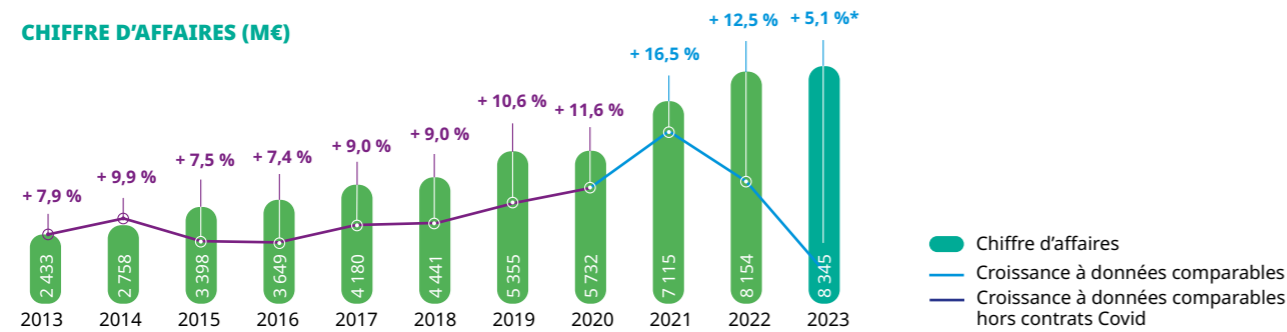
Le conseil a souhaité maintenir le poids des critères RSE dans la part variable annuelle. Il conserve le critère de l'engagement des collaborateurs, au cœur du modèle de création de valeur du groupe. Un deuxième critère extra-financier complète la rémunération variable : la cybersécurité, qui constitue l'autre enjeu primordial de Teleperformance. La réduction des émissions de gaz à effet de serre, en alignement avec les engagements pris auprès de l'initiative Science-Based Targets, et la promotion interne restent intégrées à la rémunération de long terme pour le plan 2024-2026.

* Aucune rémunération supplémentaire attribuée en cas de surperformance.

PERFORMANCE INTÉGRÉE ET DURABLE

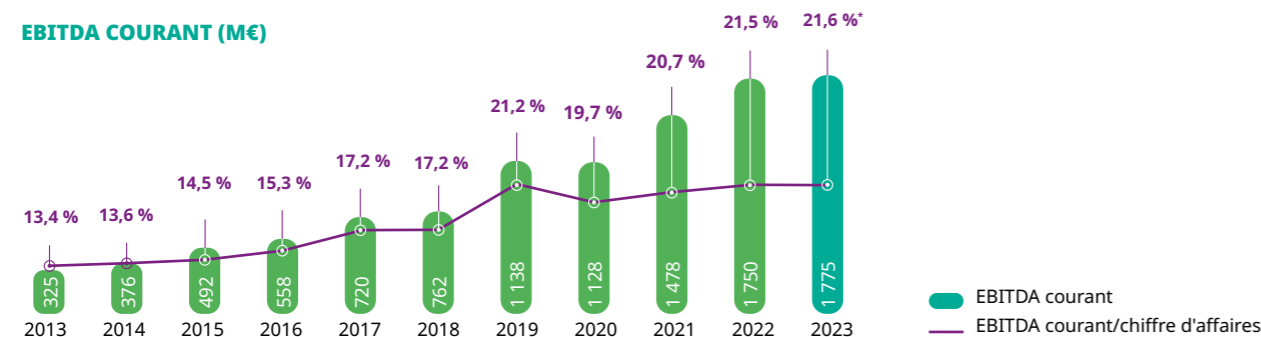
UNE CROISSANCE RENTABLE
Des indicateurs de performance financière solides

CHIFFRE D'AFFAIRES (M€)



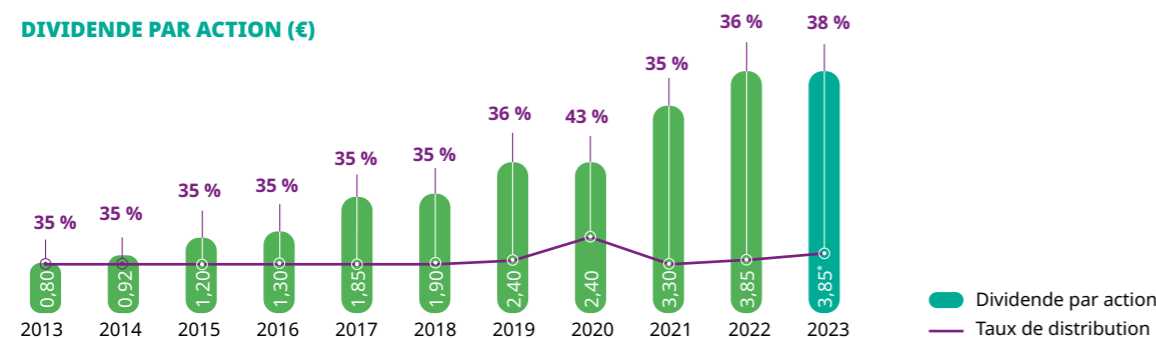
* Hors traitement de l'hyperinflation.

EBITDA COURANT (M€)



* Hors deux mois d'activité de Majorel.

DIVIDENDE PAR ACTION (€)



* Soumis à l'approbation des actionnaires à l'assemblée générale du 23 mai 2024.

CASH-FLOW NET DISPONIBLE (M€)

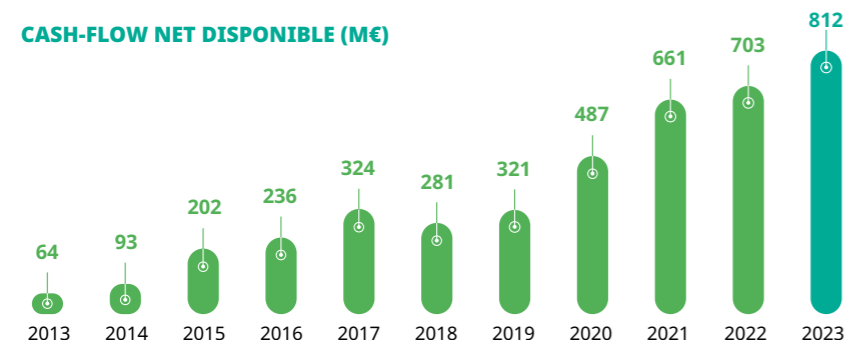


TABLEAU DE PERFORMANCE INTÉGRÉE

Enjeux	Indicateurs clés de performance	2021	2022	2023	Progrès	Objectifs
SOCIAL						
Conditions de travail	Part d'employés travaillant dans une filiale reconnue comme meilleur employeur (<i>Great Place to Work®</i>)	98%	97%	99%	<div style="width: 100%;"></div>	Maintenir plus de 90%
	Indice de confiance (<i>Trust Index Score</i>) donné lors de l'enquête <i>Great Place to Work®</i>	79%	79%	79%	<div style="width: 100%;"></div>	Supérieur à 70% (le seuil pour être certifié meilleur employeur étant de 65%)
	Taux d'absentéisme	3,90%	4,20%	4,20%	<div style="width: 100%;"></div>	Inférieur à 5%
Dialogue social	Part des employés couverts par un accord global	-	-	100%	<div style="width: 100%;"></div>	Favoriser le dialogue social à tous les niveaux
Santé et sécurité	Employés formés à la politique santé et sécurité	95%	94%	94%	<div style="width: 100%;"></div>	Plus de 90%
	Part des femmes dans les effectifs	53,7%	54,0%	53,7%	<div style="width: 100%;"></div>	Maintenir la parité, >45%
Égalité de traitement pour tous	Part des femmes dans les fonctions d'encadrement	46,9%	47,8%	51,9%	<div style="width: 100%;"></div>	Maintenir la parité, >45%
	Part des femmes dans le comité de direction	30%	30%	38%	<div style="width: 100%;"></div>	35% d'ici 2023
	Part des collaborateurs formés à la politique diversité et inclusion	-	91%	90%	<div style="width: 100%;"></div>	Plus de 90%
Développement de carrière	Heures de formation par employé	173	166	156	<div style="width: 100%;"></div>	Fournir des opportunités de formation continue à tous les collaborateurs
	Taux de promotion interne	71%	63%	61%	<div style="width: 100%;"></div>	Favoriser une promotion interne élevée pour les fonctions d'encadrement (> 60%)
Respect des droits humains et des libertés fondamentales dans la chaîne de valeur	Déploiement de la procédure de <i>due diligence</i> renforcée	50%	100%	100%	<div style="width: 100%;"></div>	Évaluer tous les fournisseurs à risque
Conditions de travail et santé et sécurité dans la chaîne de valeur	Collaborateurs embauchés pour leur première expérience professionnelle	124 300	125 100	96 500	<div style="width: 100%;"></div>	Être un moteur d'emploi pour les jeunes
	Montant annuel collecté pour des associations locales (millions d'euros)	6,3	11	7,6	<div style="width: 100%;"></div>	Plus de 7 M€ par an
Protection des données personnelles et sécurité des données pour les employés, clients et fournisseurs	Employés formés à la sécurité des données et cybersécurité	97%	96%	96%	<div style="width: 100%;"></div>	Plus de 90%
	Part des sites éligibles certifiés sur la norme ISO 27701	100%	100%	100%	<div style="width: 100%;"></div>	100%
GOVERNANCE						
Éthique et anti-corruption	Part des collaborateurs formés au code de conduite	97%	95%	95%	<div style="width: 100%;"></div>	Plus de 90%
Gouvernance d'entreprise	Déploiement de la ligne d'alerte éthique	100%	100%	100%	<div style="width: 100%;"></div>	Rendre la ligne d'alerte éthique disponible dans tous les pays d'opération
ENVIRONNEMENT						
Changement climatique	Réduction des émissions GES des scopes 1 et 2 par ETP par rapport à l'année de référence 2019 (tonnes CO ₂ e)	-44%	-49%	-51%	<div style="width: 100%;"></div>	-49% par ETP entre 2019 et 2026
	Part d'énergies renouvelables dans la consommation totale d'électricité	20,7%	27,8%	34,7%	<div style="width: 100%;"></div>	30% d'ici 2026
Achats responsables	Part des fournisseurs stratégiques (top 100) ayant pris des engagements environnementaux SBTi	14%	21%	21%	<div style="width: 100%;"></div>	Promouvoir la prise d'engagements environnementaux dans la chaîne de valeur
Gestion des déchets	Nombre d'ordinateurs et de téléphones recyclés ou revalorisés via un programme de reprise	13 400	26 992	46 817	<div style="width: 100%;"></div>	Standardiser et renforcer le programme de gestion des actifs informatiques

■ En avance sur les objectifs
 ■ Aligné sur les objectifs
 ■ Doit accélérer les actions

UN MODÈLE RECONNU

Teleperformance a reçu de nombreuses récompenses distinguant tant son leadership et l'excellence de ses services que sa stratégie de développement du capital humain, ses capacités en matière de sécurité et d'innovation et son engagement en faveur de la responsabilité sociétale et environnementale.

Teleperformance a été reconnu leader du secteur de la gestion de l'expérience client (CXM) au niveau mondial par le cabinet Everest Group.



L'agence de notation MSCI octroie la note de A à Teleperformance, un score supérieur à la moyenne du secteur.



Intégré dans l'indice Euronext Moody's Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015 et dans l'indice Euronext CAC 40 ESG depuis septembre 2022.



NORME DE RESPONSABILITÉ SOCIALE VEREGO

Obtention de la certification de responsabilité sociale (SRS) à l'échelle de l'entreprise pour la dixième fois consécutive, dans les cinq domaines et pour l'ensemble des sites.



EcoVadis a renouvelé la médaille d'or à TP France et la médaille d'argent à TP Portugal.



Teleperformance fait partie du palmarès des 100 meilleures sociétés de services externalisés et du palmarès des champions de l'Impact Sourcing établis par l'IAOP® (International Association of Outsourcing Professionals®).



Teleperformance a été reconnu par Frost & Sullivan comme entreprise de l'année pour l'excellence de son engagement collaborateurs.



ISS ESG attribue le badge « Prime » à Teleperformance, qui récompense les entreprises les plus performantes.



SCORE B

Score supérieur à la moyenne des entreprises de son secteur. Le CDP est une organisation à but non lucratif qui évalue la performance en matière de développement durable ainsi que les efforts de transparence en matière de données environnementales.



Reconnu comme le 5^e meilleur employeur au monde par Fortune et Great Place to Work®. 72 pays certifiés Great Place to Work®.



Teleperformance est intégré dans les indices Dow Jones Sustainability World Enlarged, S&P Global 1200 ESG, S&P Europe 350 ESG, S&P Euro ESG+ High Yield Dividend Aristocrats et S&P France 40 Paris-Aligned Transition ESG.



Teleperformance est inclus dans l'indice international FTSE4Good depuis juin 2018, qui identifie des entreprises socialement responsables suivant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.



FTSE4Good

En France, en Tunisie, à Madagascar et au Maroc, Teleperformance a obtenu le label Engagé RSE, au niveau exemplaire, soit le plus haut niveau d'évaluation. Ce label, fondé sur les lignes directrices de la norme ISO 26000 et délivré par l'AFNOR, montre le niveau de maturité RSE et reflète l'engagement de Teleperformance auprès de ses parties prenantes sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance. De nombreuses parties prenantes internes et externes ont été impliquées dans le processus de labellisation. Elles ont particulièrement salué l'ancrage de la politique RSE du groupe, l'intégration des sujets ESG dans la stratégie, une exemplarité des pratiques au niveau RH, la diversité dans l'entreprise, la forte implication des acteurs économiques et sociaux des territoires, la volonté de mesure de l'impact environnemental par projet ou encore les bonnes performances économiques malgré la crise.



Bureau Veritas a certifié l'utilisation et l'inclusion de la norme internationale ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale au sein de ses opérations en Colombie, Grèce, Inde, Indonésie, Malaisie, au Portugal et aux États-Unis, couvrant ainsi tous les pays où le groupe a d'importantes opérations de modération de contenu.



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ce document constitue le quatrième rapport intégré de Teleperformance et présente le modèle de création de valeur à long terme du groupe.

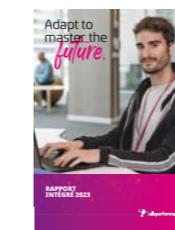
Ce rapport a été préparé par l'équipe RSE de Teleperformance, avec l'appui des fonctions clés et de la direction générale. Il a été présenté et validé par le conseil d'administration le 6 mars 2024.

Il s'appuie sur un dialogue permanent avec les parties prenantes du groupe, notamment ses collaborateurs, clients, partenaires, actionnaires, et communautés locales. Les éléments d'information ont été vérifiés par PwC en tant qu'organisme tiers indépendant. Le rapport de l'un des commissaires aux comptes sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport

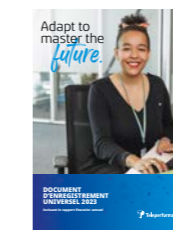
de gestion est disponible dans le document d'enregistrement universel 2023 en section 3.9. Le groupe s'attache à s'aligner sur les meilleures pratiques, en adoptant progressivement les référentiels de reporting majeurs en matière de durabilité. Les informations contenues dans ce rapport couvrent l'exercice 2023, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023, sauf mention contraire. Le protocole de reporting détaillé et les index de contenu GRI et SASB, qui fournissent un aperçu des informations importantes relatives à la durabilité contenues dans le rapport intégré de Teleperformance et autre documentation publique, sont disponibles en section 3.8 du document d'enregistrement universel (DEU) 2023.

GRI	SASB	TCFD
<p>MATERIALITY-Reporting, agence de conseil en reporting ESG, expert en normes GRI, a examiné la conformité de l'index de contenu GRI ainsi que celle de toutes les références indiquées dans la déclaration de reporting de la durabilité (DEU 2023). Les contenus sont en alignement avec les principes et les exigences de reporting des normes GRI:2021.</p>	<p>Teleperformance soutient le standard SASB (<i>Sustainability Accounting Standards Board</i>), spécifique à son secteur <i>Commercial Services</i>.</p>	<p>Teleperformance applique les recommandations de la TCFD (<i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures</i>) en matière de reporting environnemental, intégrées à la section 3.6 de son document d'enregistrement universel 2023.</p>

Corpus de publications de Teleperformance



RAPPORT INTÉGRÉ 2023
Présentant la création de valeur globale de Teleperformance pour toutes ses parties prenantes.



DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2023
Incluant le rapport financier et la déclaration de performance extra-financière.

La Communication sur le Progrès de Teleperformance, sur la mise en œuvre des Dix Principes du Pacte mondial de Nations unies et soutenant les Objectifs de développement durable, est disponible sur le portail en ligne du Pacte mondial des Nations unies.



Ce document est imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement. Crédits photo : Teleperformance, Thomas Laisné, Adobe Stock/ZETHA_WORK
Conception et réalisation : HAVAS Paris




Teleperformance SE

Société européenne
au capital de 158 607 635 euros
301 292 702 RCS Paris
21-25, rue Balzac – 75008 Paris – France
Tél. : +33 (0) 1 53 83 59 00


 /TeleperformanceGlobal

 @Teleperformance

 /teleperformance

 teleperformance.com/en-us

 /company/teleperformance

 @teleperformance_group