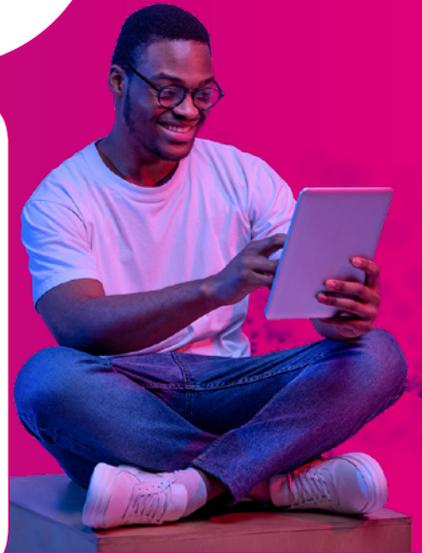


Simpler. Faster. Safer.

# 2021



RAPPORT INTÉGRÉ



## 01 Notre groupe

P. 4

## 02 Création de valeur pour nos parties prenantes

collaborateurs, clients, communautés

P. 14

## 03 Diversité, équité et inclusion comme levier de performance et d'innovation

P. 34

## 04 Notre gouvernance

P. 42

## 05 Performance intégrée et durable

P. 50

## 06 Informations complémentaires

P. 53

SOMMAIRE

Le présent rapport intégré a été rédigé conformément aux normes de *Global Reporting Initiative* (GRI) : Option essentielle, et se lit en conjonction du document d'enregistrement universel 2021 de Teleperformance.

Replacer l'humain  
au cœur de  
la transformation  
digitale et de  
l'expérience client.

**Simpler. Faster. Safer.**

## Notre engagement envers la responsabilité sociétale est total et inconditionnel.



**DANIEL JULIEN**  
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

**L**e monde dans lequel nous vivons ne s'est jamais transformé aussi vite qu'aujourd'hui, porté par le boom du tout digital, les nouvelles contraintes liées à la pandémie et l'accélération des effets du réchauffement climatique. Pour relever ces défis, Teleperformance a investi avec succès et pris des initiatives majeures depuis de nombreuses années.

**L'année écoulée nous a permis d'établir de nouveaux records de croissance et de démontrer la force de notre modèle d'affaires ainsi que l'agilité de notre organisation sur un marché en transformation et en forte croissance.** Cette très bonne performance reflète notre positionnement de partenaire privilégié dans l'accompagnement et la transformation digitale de nombreux acteurs de l'économie numérique, de grands groupes et des administrations du monde entier.

**L'année a été également marquée par une croissance externe active et ciblée** avec deux acquisitions importantes aux États-Unis, qui accroissent notre positionnement sur des activités à forte valeur ajoutée dans les secteurs clés de la santé et des services aux citoyens.

**La croissance du groupe est non seulement soutenue mais aussi responsable,** avec aujourd'hui près de 420 000 collaborateurs dans le monde, dont environ 70 % en télétravail, plus de 30 000 emplois nets créés en 2021, et la poursuite du développement des meilleures pratiques sociales et environnementales. Deux engagements forts ont été mis à l'honneur récemment. Notre engagement envers nos collaborateurs a été notamment distingué par notre classement dans le Top 25 mondial des meilleurs employeurs tous secteurs confondus élaboré par le magazine *Fortune* en partenariat avec Great Place to Work®. Ce classement récompense le nombre record de 60 pays certifiés comme un meilleur employeur couvrant près de 100 % de nos effectifs. Notre engagement en faveur du climat s'est traduit par une baisse

de notre empreinte carbone par employé de 15 % et par l'approbation de nos objectifs ambitieux de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2026 par l'initiative *Science Based Targets*. La priorité portée à la diversité a quant à elle permis d'atteindre un taux de féminisation du comité de direction générale de 30 %, en hausse par rapport à 2020.

**Je suis fier de renouveler notre engagement envers le Pacte mondial des Nations unies, que nous soutenons pleinement par nos activités et nos politiques RSE.**

Notre engagement envers la responsabilité sociétale est total et inconditionnel. Nous continuerons d'œuvrer pour la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs, pour la croissance de notre groupe, pour la protection de l'environnement et pour le développement des communautés locales où nous opérons.

**L'objectif de Teleperformance est de devenir en 2025 le leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales omnicanal intégrées.** Le groupe bénéficie d'atouts forts pour réussir : une forte crédibilité sur son marché avec une expérience de plus de 40 ans dans la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée et une couverture géographique mondiale inégalée. Forts de notre stratégie différenciante de transformation digitale *High Touch - High Tech* et de verticalisation renforcée au service de nos clients, nous visons en 2025 un chiffre d'affaires d'environ 10 milliards d'euros à périmètre constant, une nouvelle progression des marges et la poursuite d'opérations de croissance externe.

**L'indéfectible soutien de toutes nos parties prenantes partout dans le monde, clients, collaborateurs, communautés, actionnaires, nous permet d'être confiant sur la réussite de ce projet** dynamique de croissance et de transformation à long terme. Les valeurs et les qualités intrinsèques du groupe que sont la proximité, l'agilité, la capacité d'innovation, la rigueur et l'engagement en sont les moteurs essentiels.



# 01. Notre groupe

- Teleperformance en 2021 P. 4
- Mégatendances, risques et opportunités P. 6
- Modèle d'affaires P. 8
- Notre stratégie et engagements P. 10
- Soutien au Pacte mondial des Nations unies et aux ODD P. 12

## Teleperformance en 2021

Teleperformance (TP) est un groupe multiculturel, leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées. Il met en œuvre des stratégies d'optimisation et de transformation digitale de l'expérience client et des processus métiers.

Fort de plus de 40 ans d'expérience dans la connexion des marques avec leurs clients, il fournit des solutions sur mesure à forte valeur ajoutée pour les entreprises et les administrations, selon une approche tridimensionnelle :

01

Notre groupe

### Expérience client

- Relation clients & service aux citoyens
- Support technique
- Acquisition de clients
- Recouvrement de créances
- Interprétariat en ligne

### Back-office

- Solutions spécifiques par secteur client
- Modération de contenu (*Trust & Safety*)
- Processus de gestion des risques sécurité
- Processus Administration / Finance
- Gestion des demandes de visas

### Conseil opérationnel (Knowledge services)

- Conception de services clients et optimisation des processus métiers
- Mise en place de systèmes d'analyse avancée (*analytics*)
- Solutions digitales d'optimisation de la productivité (OCR, RPA...)



### Implantations et marchés

- 88 pays
- 170 marchés
- + de 265 langues et dialectes
- Modèle opérationnel global et flexible (*smart & cloud shoring*)

### Principaux secteurs clients

- Administrations & gouvernements
- Agences de voyage, hôtellerie, transports
- Distribution & e-commerce
- Énergie
- Médias sociaux, loisirs et jeux en ligne
- Santé
- Services financiers
- Technologie
- Télécommunications

### Savoir-faire

Teleperformance se voit confier des milliards d'interactions dans le monde entier.

Chaque interaction est une occasion de rassembler, de reconstruire la confiance des consommateurs, de transformer la vie des gens et d'améliorer le développement des entreprises, start-up ou multinationales. L'approche *High Touch-High Tech* du groupe allie la dimension humaine à une technologie de pointe pour fournir des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

### NOS OUTILS

#### OMNISCANAL

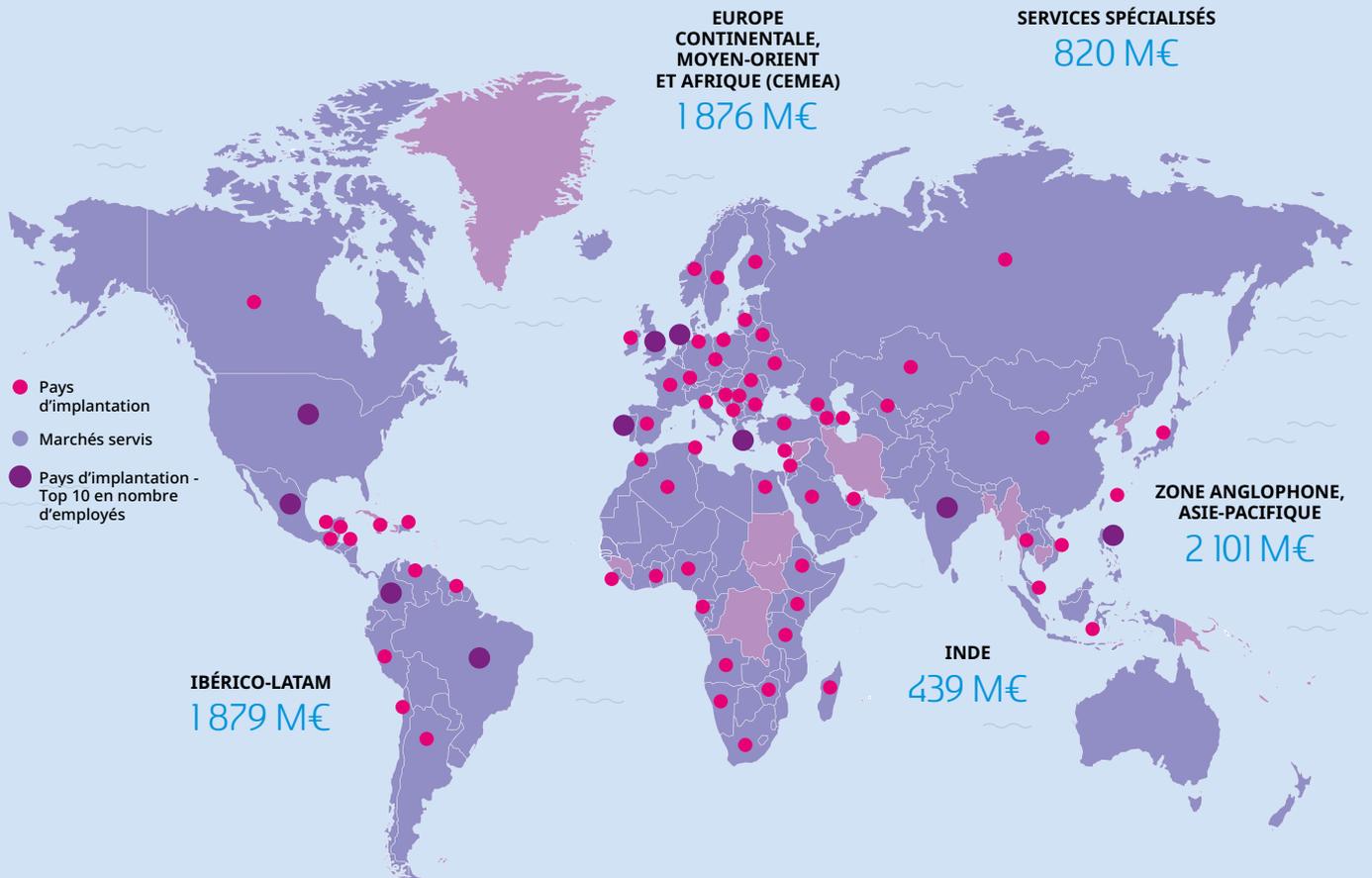
- Voix • Chat • Message instantané • E-mail • Vidéo • Réseaux sociaux

#### SMARTSHORING

- Nearshore • Offshore • Cloudshore • Hubs multilingues



## Leadership mondial



7,1 mds€  
chiffre d'affaires

88 pays  
6 nouveaux pays  
notamment en Afrique

420 000  
collaborateurs

~70 %  
des collaborateurs  
en télétravail

60  
pays certifiés  
« meilleur employeur »  
par *Great Place to Work®*  
et *Best Places to Work®*



Reconnu  
comme  
l'un des 25 meilleurs  
employeurs au monde

### FAITS MARQUANTS 2021

- Acquisition de Health Advocate et Suture, renforçant les services spécialisés dans le domaine de la santé et des services aux citoyens ;
- Objectifs de réduction d'émissions carbone validés par SBTi.



# Mégatendances, risques et opportunités

Les mégatendances mondiales sont de plus en plus interconnectées et chacune d'entre elles a des effets sur les autres. Un événement majeur tel que la crise de la Covid-19 peut avoir des conséquences importantes sur ces tendances et en accélérer les effets ou, au contraire, les ralentir. Les principaux risques et opportunités identifiés par le groupe, ainsi que la réponse apportée par Teleperformance, sont présentés ci-dessous, à travers le prisme des mégatendances car ils y sont tous liés. La cartographie des risques financiers et extra-financiers du groupe, la matrice de matérialité et leur méthodologie sont détaillées dans le document d'enregistrement universel 2021.



## Évolution sociale et démographique

La population mondiale est de plus en plus âgée et urbaine. La génération Z a une influence croissante et les méthodes traditionnelles de travail sont bousculées.



## Technologie et innovation

Les citoyens sont chaque fois plus connectés et en demande d'une réponse personnalisée et immédiate à leurs attentes. La digitalisation, l'automatisation, l'intelligence artificielle et le metaverse ne cessent de progresser. Les données personnelles sont devenues une marchandise de valeur, requérant des systèmes toujours plus sécurisés.



## Politique et gouvernance

Les démocraties sont menacées et le futur de la gouvernance mondiale est incertain. L'adéquation entre les procédures locales et les standards internationaux est un enjeu clé, de même qu'une connaissance approfondie des situations dans les pays d'implantation.



## Santé et soins

La fréquence et la gravité des épidémies mondiales pourraient s'accroître, menaçant la réduction de la pauvreté et la cohésion sociale et internationale. L'accès aux soins dans le monde est très inégalitaire.



## Rééquilibrage de l'organisation du monde

Les pays émergents deviennent exportateurs de capitaux, de talents et d'innovations et l'Asie renforce sa position au cœur du pouvoir économique mondial. Les dettes publiques augmentent.



## 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.





# Notre réponse aux mégatendances

## TECHNOLOGIE ET INNOVATION



### Expérience client augmentée

TP crée du lien dans une société de plus en plus digitale et propose une expérience client augmentée (interaction humaine assistée par la technologie) pour offrir à chacun une réponse personnalisée en temps réel. La Covid-19 a accéléré la digitalisation, créant de nouvelles opportunités notamment dans les secteurs du numérique, de la santé et de l'éducation à distance.

### Stratégie High Touch-High Tech

L'alliance de la dimension humaine à la technologie fait de TP un partenaire de choix, alors que les relations humaines sont plus que jamais essentielles dans un monde qui doit faire face à la distanciation physique mais qui reste socialement connecté. L'utilisation de technologies de pointe et d'analyses *big data* par des conseillers chaque fois plus compétents et formés sur l'intelligence émotionnelle permet de répondre aux demandes accrues en services d'expérience client omnicanal.

### Sécurité des données

TP fournit un cadre de sécurité complet aligné sur les plus hauts standards internationaux, et a atteint la certification mondiale ISO 27701 pour son système de management de la protection de la vie privée.

## ÉVOLUTION SOCIALE ET DÉMOGRAPHIQUE



## SANTÉ ET SOINS



### Riche vivier de talents

TP a accès à un large vivier de talents grâce à une présence dans 88 pays et une offre en télétravail partout dans le monde. C'est un employeur majeur, notamment auprès des plus jeunes arrivés sur le marché de l'emploi (+ 124 000 jeunes embauchés en 2021).

### Conditions de travail attractives

TP a été classé parmi les 25 meilleurs employeurs au monde par *Fortune* et *Great Place to Work*® grâce à des initiatives d'attraction et de fidélisation des talents (formation, conditions de travail exemplaires, engagement) et des méthodes de travail innovantes telles que *TP Cloud Campus*.

### 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, y compris en temps de crise sanitaire.

### Offres dédiées à la santé

TP a développé des services dédiés à protéger la santé des communautés, tels que des lignes d'information pendant la pandémie de Covid-19 ou des services d'interprétariat pour les personnes malentendantes ou étrangères dans les hôpitaux.

## POLITIQUE ET GOUVERNANCE



## RÉÉQUILIBRAGE DE L'ORGANISATION DU MONDE



### Forte présence internationale

TP est l'entreprise la plus multiculturelle de son secteur. Par ses activités, TP est un pont entre les personnes au-delà des frontières, malgré le repli identitaire. TP étend ses services à destination de nouveaux marchés intérieurs, notamment en Asie et en Afrique.

### Croissance et stabilité financière

La croissance du groupe s'appuie sur un portefeuille client diversifié et le renforcement des services spécialisés à forte valeur ajoutée. Le groupe enregistre une performance financière forte et durable.

### Cadre de conformité transverse

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

## CHANGEMENT CLIMATIQUE



### *Citizen of the Planet*

TP vise à réduire son empreinte carbone, en augmentant notamment la part d'énergies renouvelables et en sensibilisant les employés. Dans le cadre de l'initiative *Science Based Targets*, des objectifs de réduction à horizon 2026 ont été fixés. Des plans de continuité sont en place en cas de catastrophe naturelle.

# Modèle d'affaires

À travers ses activités, Teleperformance crée de la valeur à long terme pour ses parties prenantes.

## NOTRE MISSION

Réduire les frictions  
entre entreprises et consommateurs,  
administrations et citoyens.

## NOS VALEURS

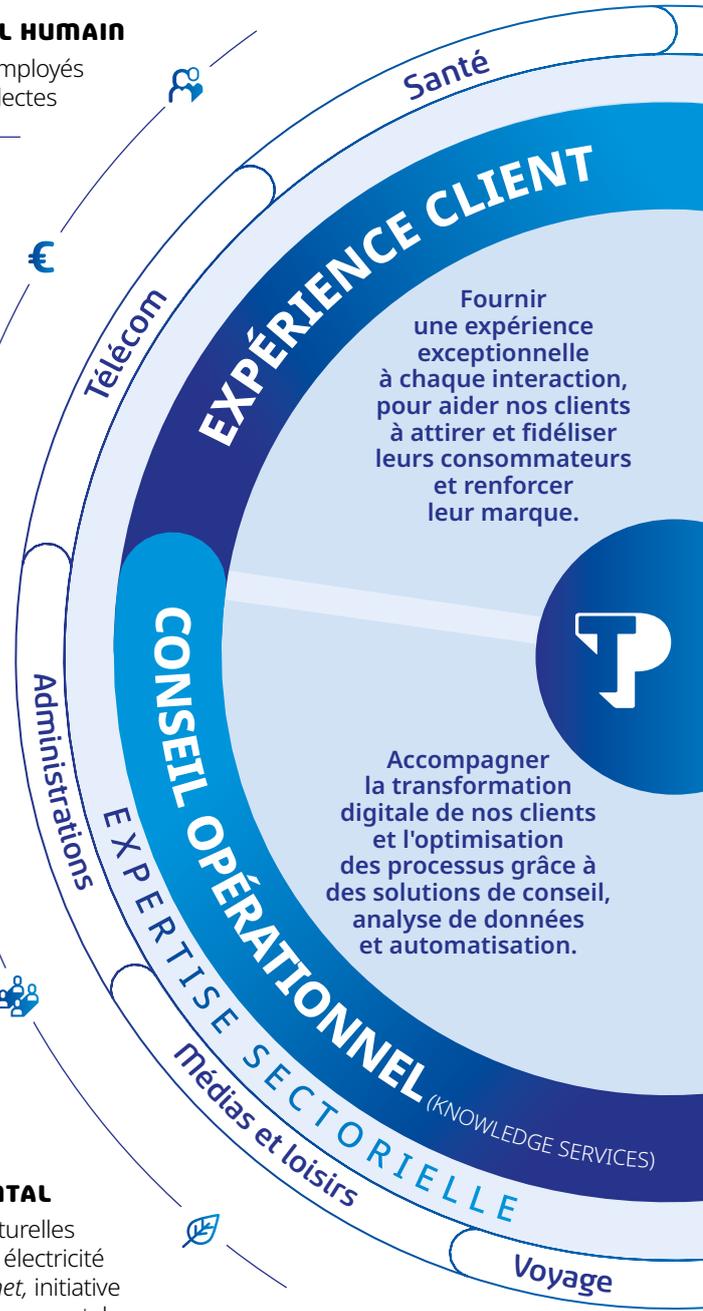
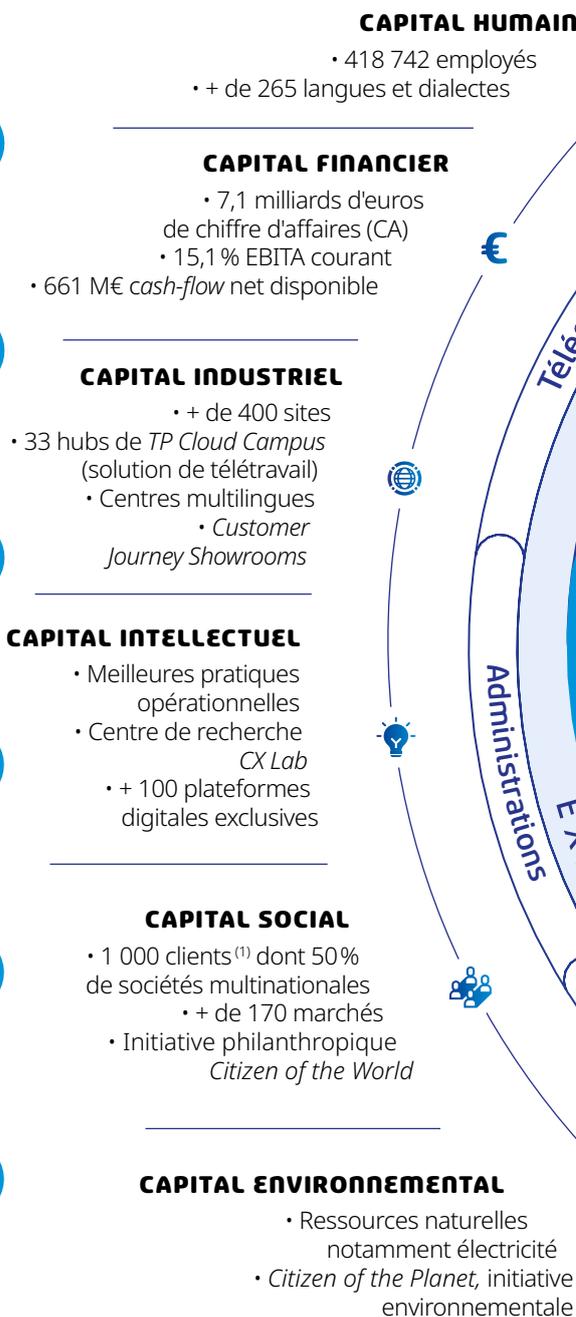


### MÉGATENDANCES



### RESSOURCES

### SOLUTIONS



1- Hors services spécialisés (30 000 clients, y compris des particuliers).

## NOTRE AMBITION

Devenir la référence mondiale performante et durable des services digitaux aux entreprises.

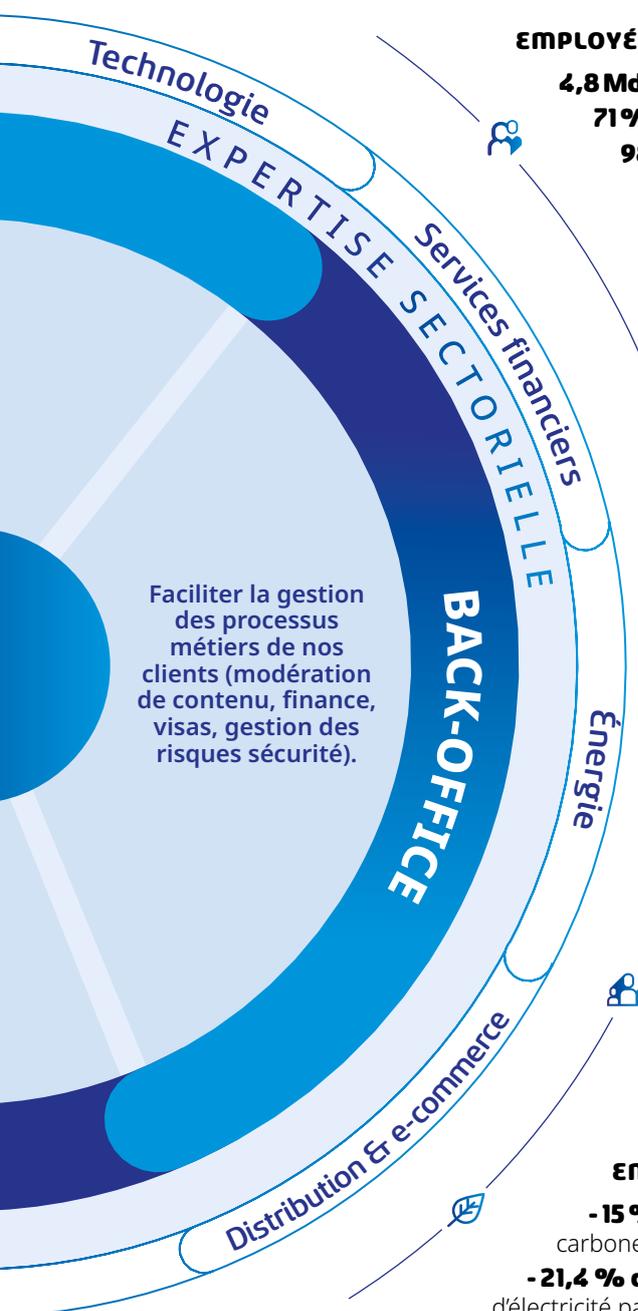
## NOTRE VISION

Chaque interaction compte. Alliance de l'humain et de la technologie pour des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

### PAR SECTEUR

### CRÉATION DE VALEUR POUR TOUTES LES PARTIES PRENANTES

### CONTRIBUTION AUX ODD



#### EMPLOYÉS

**4,8 Md€** salaires et charges sociales  
**71%** de promotion interne  
**98%** des employés travaillent dans une filiale reconnue «meilleur employeur»

#### ENTREPRISES ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

**30% du CA** avec les 10 clients principaux  
**47% du CA** issu de l'économie digitale<sup>(2)</sup>  
**13 ans** d'ancienneté moyenne des clients

#### CONSUMMATEURS

**1 Milliard** d'interactions<sup>(3)</sup>  
**Expérience client personnalisée**  
**Sécurité des données:** BCR, RGPD

#### ACTIONNAIRES

**+ 94%** progression du cours de bourse du 01/01/2019 au 31/12/2021 (vs. 17% pour le CAC 40)

#### COMMUNAUTÉS

**228 M€** impôts décaissés  
**6,3 M€** récoltés pour des ONGs  
**60 000 heures** de bénévolat

#### ENVIRONNEMENT

**- 15% de réduction** de l'empreinte carbone par employé<sup>(4)</sup>  
**- 21,4% de réduction** de la consommation d'électricité par employé<sup>(4)</sup>  
**21%** d'énergies renouvelables

### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



MODÈLE D'AFFAIRES

2- Hors lignes Covid-19 et services spécialisés.  
 3- Hors services spécialisés.  
 4- Équivalent temps plein.

# Notre stratégie

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

## NOTRE MISSION

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

## NOTRE AMBITION

Devenir la référence mondiale performante et durable des services digitaux aux entreprises.

## AXES STRATÉGIQUES



### Accélérer notre transformation

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 *via* des acquisitions ciblées.

P. 20 - 29



### Consolider notre expertise sectorielle

Fournir des solutions intégrées adaptées à chaque secteur d'activité, notamment dans les domaines en forte croissance de la santé, du secteur public et des services financiers.

P. 24 - 29



### Renforcer notre présence internationale

Offrir des solutions flexibles de *Smart-Shoring* partout dans le monde. Continuer l'expansion dans des marchés en croissance. S'appuyer sur des équipes diverses et multiculturelles comme levier de performance.

P. 20 - 23, 34 - 41

## NOS LEVIERS STRATÉGIQUES



### High Touch

Placer l'humain et l'empathie au cœur de l'expérience client. Recruter, former et fidéliser les meilleurs talents. Développer un écosystème *Great Place to Work*®.

### High Tech

S'appuyer sur une technologie de pointe, l'automatisation, les modèles prédictifs et les plus hauts standards en matière de sécurité et cybersécurité.

### Lean Six-Sigma

Atteindre une performance globale solide et l'excellence opérationnelle grâce à des procédures standardisées.

## NOS ENGAGEMENTS



Être un employeur préféré



Être un partenaire de confiance



Être un acteur citoyen (*Force of Good*)



## Nos engagements et objectifs

L'identification des principaux risques et enjeux extra-financiers a permis de structurer la démarche RSE du groupe. Teleperformance ambitionne la satisfaction totale de ses parties prenantes. Pour accomplir sa mission et répondre aux attentes de ses principales parties prenantes, Teleperformance a pris trois engagements qui vont de pair avec la stratégie du groupe. Il mesure son impact sur son écosystème à travers des indicateurs de performance et des objectifs à court et moyen terme.

	Nos impacts sur les individus	Nos impacts sur les communautés	Nos impacts sur l'environnement	Contribution aux ODD
 <h3>Un employeur préféré</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement des collaborateurs et bien-être au travail</li> <li>Développement professionnel</li> <li>Santé et sécurité</li> <li>Droits de l'homme</li> <li>Diversité, équité et inclusion</li> </ul>	<p>Être le meilleur employeur dans son secteur afin de recruter, former et retenir les meilleurs talents</p> <p><b>+ Maintenir un taux de + 90% des employés travaillant dans des filiales certifiées « meilleur employeur »</b></p>	<p>Développement de l'emploi des femmes dans les pays en développement et promotion de la parité</p> <p><b>+ Atteindre 30% de femmes dans le comité exécutif en 2023</b></p>	<p>Campagnes de sensibilisation des employés sur la préservation de l'environnement</p> <p><b>+ 4 000 heures de volontariat sur des projets de préservation de l'environnement en 2021</b></p>	    
 <h3>Un partenaire de confiance</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éthique des affaires</li> <li>Expérience client et innovation</li> <li>Sécurité des données</li> <li>Performance durable</li> </ul>	<p>Expérience client pour tous contribuant à rompre des barrières sociales, géographiques et culturelles</p> <p><b>+ 1 Md interactions par an</b></p>	<p>Services spécialisés dans le domaine de la santé</p> <p><b>+ 1,8 million de personnes aidées via les lignes Covid-19</b></p>	<p>Partenariats clients pour atteindre leurs objectifs environnementaux à travers des solutions innovantes</p> <p><b>55% d'émissions de CO<sub>2</sub> en moins pour les employés Cloud Campus</b></p>	    
 <h3>Force of Good</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des emplois riches de sens</li> <li>Impact positif sur les communautés locales et l'environnement</li> </ul>	<p>Employeur majeur auprès des jeunes et des populations vulnérables</p> <p><b>+ 30 000 emplois nets créés</b></p>	<p><i>Citizen of the World</i> aide les enfants en situation de vulnérabilité et leurs familles</p> <p><b>6,3 M€ de dons en 2021</b>  <b>35 000 personnes vaccinées contre la Covid-19 sur les sites TP</b></p>	<p>Objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> conformes à l'Accord de Paris</p> <p><b>+ Réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> (scopes 1 et 2) de 49% par employé* entre 2019 et 2026</b></p>	     

**+ Objectifs extra-financiers stratégiques dont dépend la rémunération annuelle variable des mandataires sociaux.**

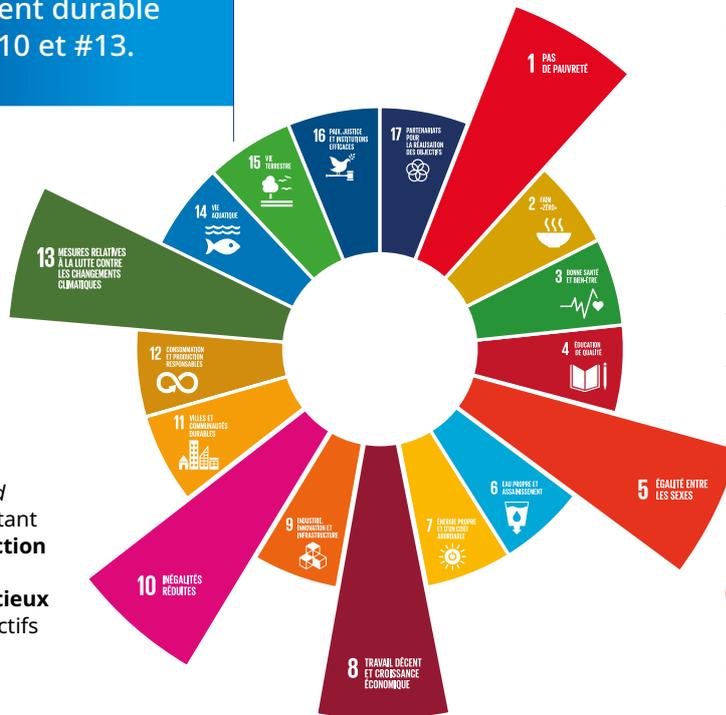
\* Équivalent temps plein.

# 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).

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 420 000 personnes, notamment dans des territoires en développement ou avec un fort taux de chômage (ex : Inde, Philippines, Tunisie, Madagascar), **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).



## 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.



## Réduction des inégalités

TP considère chaque personne comme unique. 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 opportunité de faire la différence dans 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.



## Travail décent et croissance économique

L'accès à des postes décents par 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 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.



## Égalité entre les sexes

Fort d'un bon équilibre hommes-femmes 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 ainsi tendre 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.



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

## Impacts positifs pour les personnes et l'environnement

## Atténuation des risques pour les personnes et l'environnement

### INITIATIVES ET POLITIQUES INTERNES



**1.1/** Employeur majeur dans des territoires en développement, TP veille à offrir une rémunération décente à tous ses salariés. Programmes d'inclusion. (voir p. 16-19 ; 34-41)



**4.4/** TP dispose d'un grand nombre de formations et de programmes de développement de ses salariés. (voir p. 16-19 ; 22 ; 39)



**5.5/** Hausse de la part des femmes à des postes d'encadrement. L'initiative *TP Women* vise à atteindre la parité à tous les échelons. (voir p. 36-37)



**8.3, 8.5, 8.6/** TP est un employeur local majeur. (voir p. 17 ; 38)



**10.4/** TP a mis en place des programmes pour recruter des personnes issues de groupes vulnérables. (voir p. 40-41)



**17.16, 17.17/** TP a développé de nombreux partenariats avec des organisations publiques ou privées. (voir p. 28-33)



**3.4, 3.8/** TP a mis en place des programmes en faveur de la santé et du bien-être au travail et propose une couverture santé à ses salariés. (voir p. 18-19 ; 27)



**7.2/** Augmentation de la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique de TP. (voir p. 32-33)



**10.4/** TP a adopté une politique de diversité et inclusion pour parvenir à une plus grande égalité. (voir p. 34-41)



**13.2/** TP s'engage à réduire l'empreinte carbone par salarié. (voir p. 32-33)



**16.5/** TP s'engage à respecter les normes et règlements nationaux et internationaux qui promeuvent les plus hauts standards éthiques, *via* un ensemble robuste de politiques groupe (voir p. 18-19)

TP adopte un principe de tolérance zéro de toute forme de corruption et extorsion et a développé un programme anti-corruption global, aligné sur la loi Sapin II.

Le programme global anti-corruption est détaillé dans le document d'enregistrement universel 2021 en section 2.4.2.2.

Déploiement d'un système d'alerte pour toutes les parties prenantes internes et externes.

### ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

26 % du chiffre d'affaires de TP contribue directement aux ODD, notamment dans le secteur de la santé, services de réponse à la Covid-19 et services spécialisés d'interprétariat dans les hôpitaux.



**3.8/** TP fournit des services d'interprétation pour les personnes étrangères et malentendantes dans les hôpitaux. TP fournit des services de réponse à la Covid-19 (numéros d'assistance, traçage des contacts, gestion des appels des centres de santé). (voir p. 28-29).



**8.1, 8.2/** TP est un acteur majeur des services à haute valeur ajoutée et forte intensité de main d'œuvre et du développement de l'innovation. (voir p. 24-25).



**9.C/** TP contribue à rendre l'information accessible à tous et partout. (voir p. 28-29)



**10.2/** TP fournit une expérience client aux personnes ayant une accessibilité limitée. (voir p. 28-29)

### AU-DELÀ DE L'ENTREPRISE



**1.2, 1.5, 2.1/** TP apporte son soutien aux enfants et aux victimes de catastrophes humanitaires ou naturelles. (voir p. 30-31)



**4.4/** TP s'engage en faveur de l'éducation *via* son programme philanthropique. (voir p. 30-31)



**13.3/** TP sensibilise ses collaborateurs à des pratiques respectueuses de l'environnement. (voir p. 32-33)



# 02. Création de valeur pour nos parties prenantes

- Nos parties prenantes P.14 • Être un employeur préféré P.16 • Socle social P.18 • Dossier TP Cloud Campus P.20 • Des solutions innovantes et durables pour nos clients P.24 • Dossier Trust & Safety P.26 • Au service des consommateurs et des citoyens P.28 • Un acteur engagé pour les communautés locales P.30 • Une démarche environnementale ambitieuse P.32

## Teleperformance s'engage à être un modèle de création de valeur performant et durable pour toutes ses parties prenantes.

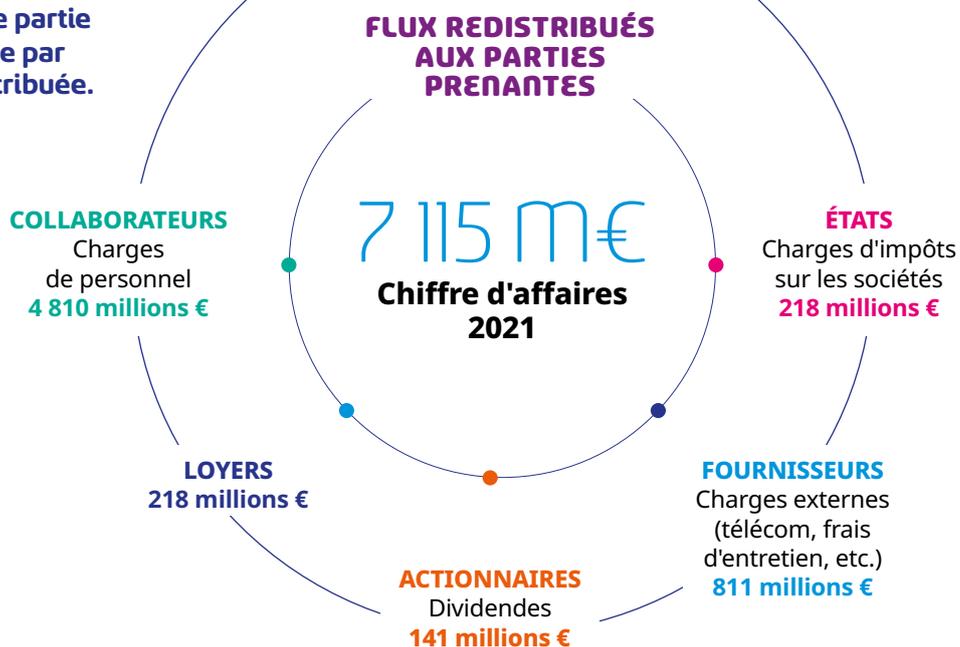
Le groupe recherche ainsi chaque jour la satisfaction totale de toutes ses parties prenantes : un employé satisfait est la condition première à la satisfaction du consommateur final et donc du client de Teleperformance. Le fonctionnement de cette chaîne des satisfactions est indispensable à la création 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 répondre à leurs attentes.

02

Création de valeur pour nos parties prenantes

### Partage de la valeur ajoutée

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.





# DIALOGUE

## AVEC NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

### Clients

#### Méthodes de dialogue

Enquête de satisfaction client, appels d'offres, gestion des comptes stratégiques, événements, site Internet, partenariats.

#### Besoins et attentes

- Satisfaction et fidélité des consommateurs
- Croissance et transformation digitale
- Solutions rentables et sécurisées

Réponse stratégique de TP : P. 20-27.

> Nos principaux clients sont avec nous depuis 13 ans en moyenne

« Au-delà de la performance, nous bénéficions d'un partenaire à notre écoute, qui répond à nos attentes et a les ressources nécessaires. »

GROUPAMA

### Actionnaires

#### Méthodes de dialogue

Roadshows, assemblées générales, information financière, publications

#### Besoins et attentes

- Performance stable et durable
- Transparence et gouvernance saine

Réponse stratégique de TP : P. 42-52.

> Démarche *investor friendly* distinguée dans le classement *Institutional Investors Extel*, référence de la communauté financière, basé sur le vote des investisseurs

### Collaborateurs

#### Méthodes de dialogue

Enquêtes de satisfaction des employés, chats avec la direction générale, *focus groups*, Intranet, coaching et revues de performance

#### Besoins et attentes

- Bien-être au travail, diversité et inclusion
- Rémunération compétitive
- Développement de carrière

Réponse stratégique de TP : P. 16-19, 34-41.

> Reconnu parmi les 25 meilleurs employeurs dans le monde par le magazine *Fortune* et *Great Place to Work*®

### Consommateurs

#### Méthodes de dialogue

Enquêtes de satisfaction des consommateurs systématiques, interactions omnicanal

#### Besoins et attentes

- Trouver une solution simple et rapide à leurs problèmes où qu'ils soient

Réponse stratégique de TP : P. 28-29.

> + 1 Md d'interactions en 2021

### Communautés

#### Méthodes de dialogue

Bénévolat, partenariats avec les services publics et les ONG, associations professionnelles

#### Besoins et attentes

- Développer l'économie et les emplois locaux
- Utilisation responsable des ressources naturelles

Réponse stratégique de TP : P. 30-41.

> 30 078 emplois nets créés  
6,3 M€ dons pour des ONG  
- 15 % empreinte carbone par employé

### Fournisseurs

#### Méthodes de dialogue

Appels d'offres et relation commerciale

#### Besoins et attentes

- Relation équilibrée et respect des délais de paiement

Réponse stratégique de TP : section 2.4.2.3 du document d'enregistrement universel 2021.

> Développement d'une démarche d'achats responsables

## Être un employeur préféré

Teleperformance place la dimension humaine au cœur de sa stratégie car elle seule permet d'offrir des interactions uniques et riches de sens pour les consommateurs mais aussi, et surtout, pour les collaborateurs. L'approche *High Touch* vise à améliorer continuellement l'expérience employé en les accompagnant tout au long de leur carrière. Le bien-être des employés est la priorité du groupe ; la confiance des collaborateurs dans l'engagement de TP à être un employeur de référence en témoigne.

**UNE DISTINCTION EXCEPTIONNELLE :**  
seule société du secteur de l'expérience client récompensée

« Le palmarès *World's Best Workplaces™* regroupe les entreprises les plus avancées dans le monde en matière de culture d'entreprise inclusive. Les lauréats sont les entreprises qui ont su diffuser leur culture dans le monde entier. Il s'agit d'un véritable exploit. Même durant la pandémie, elles ont su valoriser les communautés dans lesquelles elles opéraient. Leurs dirigeants ont fait en sorte que les collaborateurs bénéficient d'une expérience équitable, partout dans le monde. »

**MICHAEL C. BUSH**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
DE L'INSTITUT  
GREAT PLACE TO WORK®

### Palmarès

Teleperformance a été distingué dans le palmarès des 25 meilleurs employeurs dans le monde en 2021 établi par le magazine *Fortune* en partenariat avec Great Place to Work® parmi 10 000 sociétés candidates.

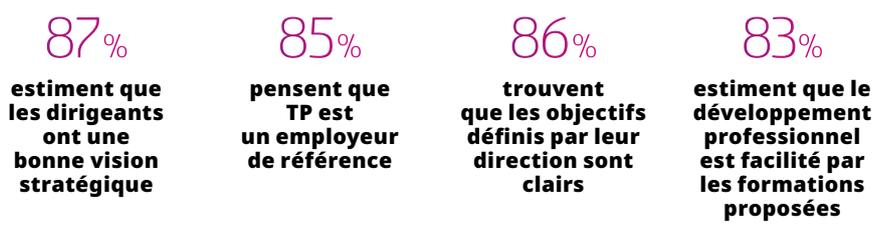


### Certification

En 2021, Teleperformance a obtenu la certification *Great Place to Work®* dans 60 pays à travers le monde, recouvrant 98 % de ses collaborateurs.

La note moyenne de 79 % obtenue par Teleperformance lors des enquêtes *Trust Index®*, menées dans le cadre de ces certifications auprès de 183 000 collaborateurs, est très largement supérieure au minimum requis pour être certifié (65 %).

### Des notes élevées attribuées par les collaborateurs d'un groupe très diversifié :



### SENTIMENT SURVEYS



Lancées en 2021, les *Sentiment Surveys* permettent aux collaborateurs d'exprimer chaque jour leurs émotions en sélectionnant sur la plateforme en ligne *myTP* une des cinq émoticônes disponibles en précisant ensuite le pourquoi. L'écoute continue des collaborateurs par le biais de ces enquêtes permet d'améliorer les conditions de travail et de favoriser leur épanouissement professionnel. Sur la base des résultats, des plans d'action sont définis et mis en œuvre sous la responsabilité des équipes des ressources humaines.

## ZOOM SUR...

En 2021, TP Colombie est devenu le premier employeur du pays avec plus de 42 000 collaborateurs.

« Nous voulons continuer à créer des emplois de qualité, que les personnes se sentent bien chez TP et puissent y travailler dans de bonnes conditions. »

**ANDRÉS BERNAL**  
CEO TP COLOMBIE

## DES CONDITIONS de travail optimales

TP Colombie est certifié *Great Place to Work®* depuis 5 ans, avec le score record de 89/100 au *Trust Index* en 2021. Cette reconnaissance des employés est le fruit de nombreuses mesures en place :

- Une direction dédiée au bien-être des collaborateurs ;
- **Une rémunération attractive : les conseillers gagnent en moyenne 110 % de plus que le salaire minimum, bonus compris ;**
- Des congés supplémentaires et des horaires réduits un vendredi par mois ;
- **Divers organes d'écoute et de dialogue :** comités spécialisés (RSE, *TP Women*, *TP Pride*, harcèlement sexuel, bien-être au travail), comité de santé et

## DONNER DU SENS : LA RSE AU CŒUR DU PROJET

Via son programme *Hands on!* les 10 000 collaborateurs déjà engagés participent à des actions de philanthropie, de mentorat et des campagnes de préservation de l'environnement.



sécurité composé notamment de représentants du personnel élus chaque année par leurs pairs (COPASST), canal d'écoute et d'alerte sur les droits humains, chats mensuels avec le CEO ;

- **Une attention particulière portée à la santé des collaborateurs :** personnel médical présent sur tous les sites et procédures de santé et sécurité pour lutter contre la Covid-19 certifiées par Bureau Veritas. Soutien de psychologues en ligne *via* le canal *TP Escuchar* ;
- **Large offre de formation et de développement de carrière :** 70 % de promotion interne pour les postes d'encadrement, réductions sur leurs frais de scolarité grâce à des partenariats avec des universités ;
- **Un environnement de travail inclusif :** certification *Best Workplaces for Women*, programme d'inclusion de réfugiés vénézuéliens reconnu par l'organisation *TENT Partnership for Refugees*.

« TP promeut le bien-être de ses collaborateurs. C'est une entreprise inclusive et un super endroit où travailler ! »

**YESID CONTRERAS**  
CONSEILLER CLIENT

## PROMOTION DE L'EMPLOI DES FEMMES EN TEMPS DE CRISE

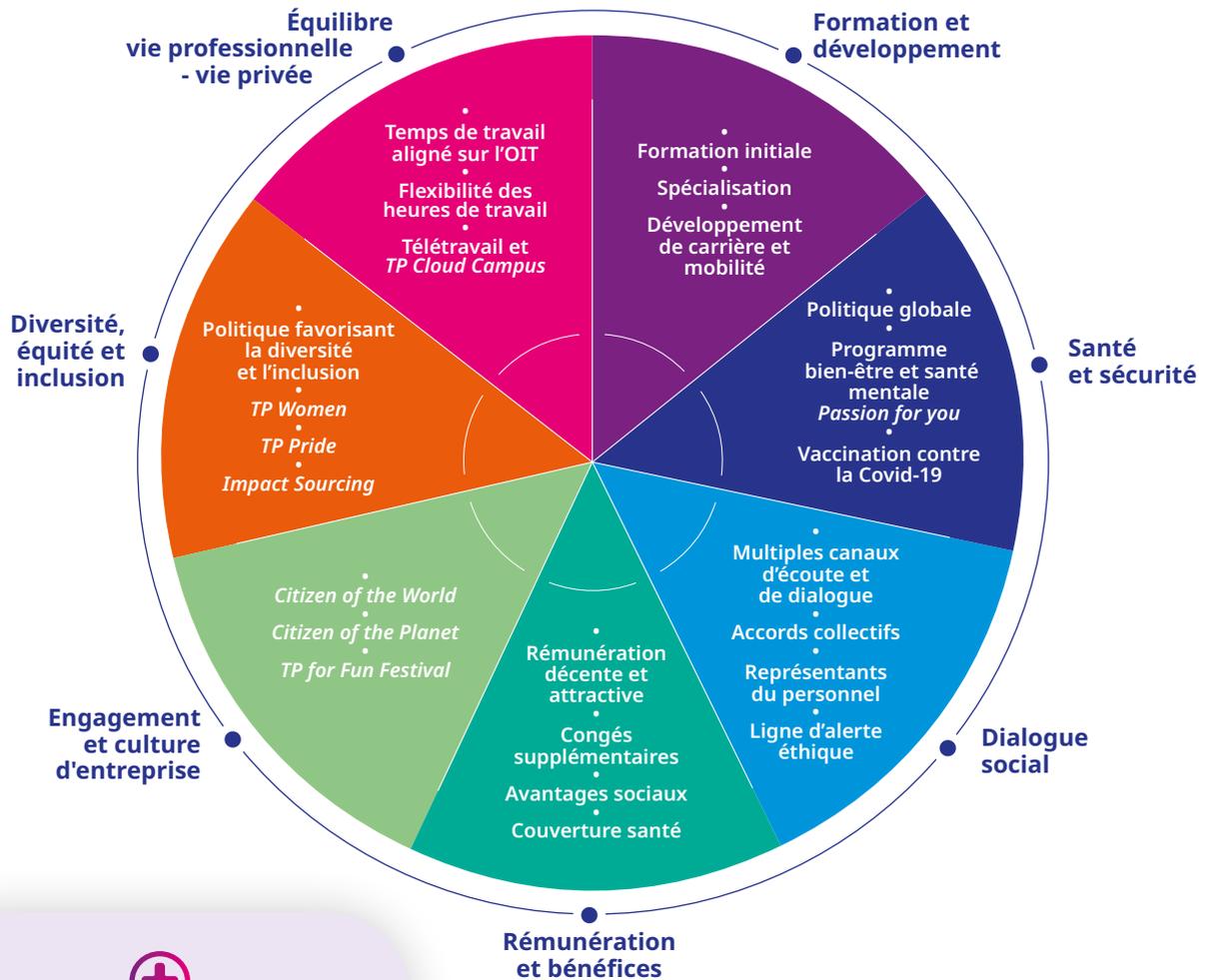
TP a rejoint le programme *Casa de Mujeres Empoderadas* créé par le gouvernement colombien et s'est engagé à recruter 5 000 femmes touchées par la pandémie.

« La politique d'équité entre les sexes se matérialise par des actions concrètes en faveur des femmes et des accords avec des entreprises comme Teleperformance nous permettent d'offrir des possibilités d'emploi à toutes. »

**GHEIDY GALLO SANTOS**  
CONSEILLÈRE PRÉSIDENTIELLE  
POUR L'ÉGALITÉ DES FEMMES

## Gestion des ressources humaines et socle social

Teleperformance s'engage à respecter les plus hauts standards en matière de conditions de travail : le Pacte mondial des Nations unies, la Déclaration universelle des droits de l'homme, les conventions de l'OIT et les lignes directrices de l'OCDE. Dans le respect de ces standards internationaux et des législations et cultures locales, **le groupe s'attache à être mieux-disant que ses pairs et proposer à ses collaborateurs un socle social attractif sur chaque marché** : rémunérations supérieures à la moyenne du secteur, flexibilité dans l'organisation du travail, bénéfices complémentaires, couverture santé protectrice, programmes de formation, etc.



**+**

**94 %**  
des effectifs en CDI ou CDD

**173**  
heures de formation  
par employé\*

**Couverture santé pour**  
**98 %**  
des employés

**Ligne d'alerte couvrant**  
**100 %**  
des employés

« Je suis très fière de travailler chez TP car c'est une entreprise très inclusive, aux méthodes de management humanisées et avec un excellent programme de développement de carrière. »



**MARIZETE RANGEL**  
ANALYSTE DES RESSOURCES HUMAINES,  
TP BRÉSIL

\* Équivalent temps plein.



## UNE APPROCHE ENGAGÉE

### Santé et sécurité des collaborateurs en temps de crise

Les bonnes pratiques de Teleperformance en matière de prévention, de gestion et de suivi de la pandémie ont été saluées par l'OCDE. L'organisme international constate que la politique du groupe correspond aux attentes du devoir de vigilance des entreprises recommandées dans ses principes directeurs : « *Teleperformance a déployé et continue de déployer une politique de prévention, de gestion et de suivi de la pandémie dans toutes ses filiales afin de faire face aux risques sanitaires liés à la pandémie.* »



#### Un dialogue social renforcé à l'aune de la crise

Teleperformance a intégré les recommandations de l'OCDE pour augmenter la représentativité des collaborateurs et renforcer le dialogue dans des pays clés :

- En Albanie, en concluant un accord avec le syndicat des activités postales et de télécommunications (SPPT), TP devient la première entreprise de son secteur à conclure un accord syndical.
- En Inde, quatre représentants des salariés ont intégré le comité de santé et de sécurité local, ce qui a permis de mieux capter les attentes des employés en matière de santé et de sécurité.
- Aux Philippines, TP a modifié la structure de son comité de santé et de sécurité pour intégrer un représentant des employés. Force de proposition, il est à l'origine de la mise en place d'un système de navettes pour que les employés puissent se rendre sur les sites de vaccination contre la Covid-19.



#### Salaires décent et droits humains

Le groupe adopte une approche de rémunération globale, qui propose à chaque salarié un dispositif de rémunération compétitif, composé d'éléments de rémunération (salaire fixe et variable) et d'avantages sociaux.

TP mène depuis trois ans une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent en partenariat avec Wage Indicator. **En tant que leader de son marché, le groupe s'engage à offrir une rémunération compétitive à tous ses employés et promouvoir des standards élevés dans son secteur.** Différent du salaire minimum, le *living wage* correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux :

alimentation, logement, habillement, transport, éducation, santé, eau et frais de téléphonie. Le but du *living wage* est de permettre à une personne de vivre décemment grâce à son emploi.

De même, **le groupe évalue chaque année ses filiales en matière de droits humains et libertés fondamentales** pour s'assurer de la conformité de leurs pratiques aux codes et politiques du groupe, ainsi qu'aux principes directeurs de l'OCDE, aux conventions de l'OIT et au Pacte mondial des Nations unies. Cet audit documentaire permet aussi d'identifier des risques et de suivre les progrès et la bonne mise en œuvre des plans correctifs *via* une évaluation reconduite annuellement.

#### Pratiques RSE validées par l'expert indépendant Verego

**Pour la huitième année consécutive, Teleperformance a reçu la certification SRS de Verego, un organisme de certification RSE indépendant, attribuée à des sociétés qui se distinguent dans cinq domaines clés : gouvernance, éthique, social, communautés et environnement.**

« En 2021, Teleperformance a à nouveau démontré son leadership dans sa conduite responsable des affaires. Nous avons analysé plus de 5 000 réponses des collaborateurs dans le monde entier, illustrant un haut niveau de satisfaction et de sensibilisation à l'approche de l'entreprise en matière de responsabilité sociale. »

**CAROLE KERREY**  
DIRECTRICE DES CERTIFICATIONS,  
VEREGO

**DOSSIER**

**Teleperformance Cloud Campus est une plateforme virtuelle de gestion à distance des équipes et des activités permettant de gérer de manière centralisée les interactions avec les clients, où qu'ils se trouvent.**



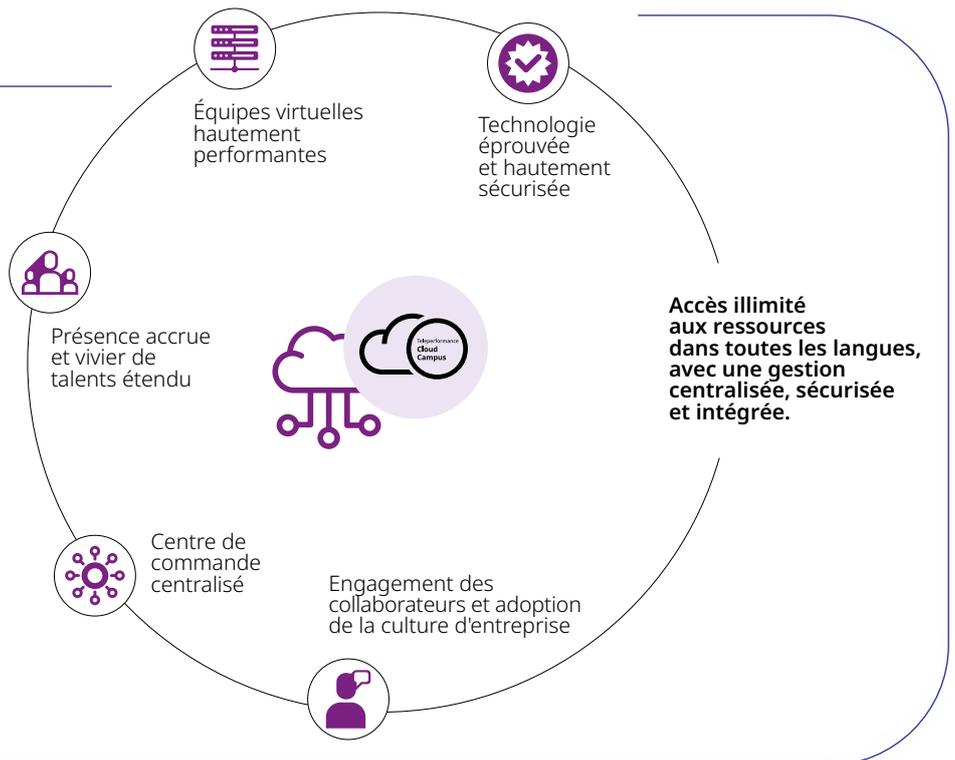
**UNE SOLUTION évolutive disponible partout dans le monde**

TP propose des options d'externalisation innovantes pour garantir la résilience, la souplesse et la flexibilité nécessaires à la performance de ses clients sur le long terme. 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.



**Les 5 facteurs clés de succès**

TP Cloud Campus propose les services de conseillers en télétravail, une organisation flexible, des technologies de communication de pointe et les normes de sécurité les plus strictes du marché.

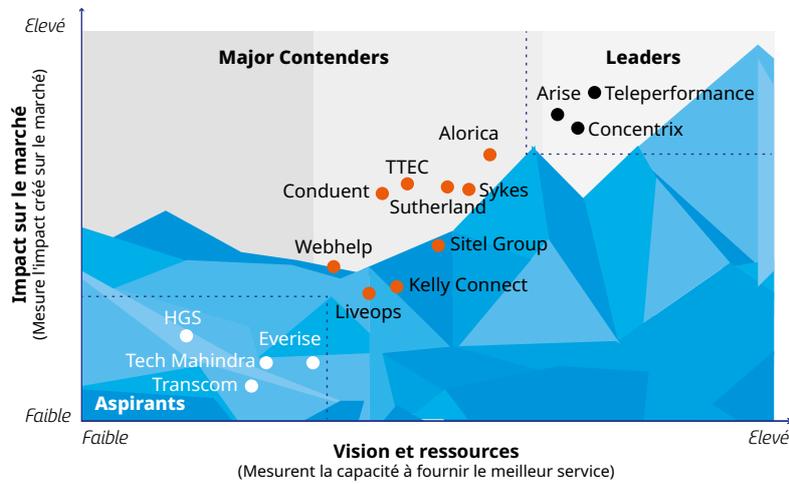


## UNE SOLUTION sûre et performante

**TP Cloud Campus a été reconnu leader de son secteur par le cabinet Everest Group, pour son innovation, sa sécurité et sa gestion des talents.**

Basées sur la méthode PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), les procédures sont la clé du succès de Teleperformance. Les normes de Teleperformance, *Teleperformance Operational Processes and Standards (TOPS)* et *Baseline Enterprise Standard for Teleperformance (BEST)*, établies et éprouvées, ont été adaptées pour atteindre les mêmes niveaux de performance et de productivité en télétravail que sur site.

**Everest PEAK Matrix® 2021 - Classement des leaders de la gestion de l'expérience client en télétravail (WAHA)**



780

clients sur  
**TP Cloud Campus**

+ 50 %

des clients prévoient  
de rester sur  
**TP Cloud Campus**  
sur le long terme

« Notre relation avec Teleperformance est fondée sur l'innovation et l'évolution continue. »

**SAMSUNG**

« Nos résultats sont excellents. Nous avons accès à une main-d'œuvre géographiquement dispersée, ce qui nous a permis d'embaucher les meilleurs talents. »

**wish**

« *TP Cloud Campus* formalise le modèle du travail à domicile et utilise l'innovation pour le faire passer au niveau supérieur. »

**GRUBHUB™**

**TP protect+**

Teleperformance utilise les meilleures technologies de sécurité pour protéger les clients et les employés contre les cyberattaques et le vol de données. Des outils de prévention de la fraude, tels que *TP protect+*, détectent les anomalies et sont intégrés à *TP Cloud Campus*, en conformité avec les réglementations locales.



Environnement de l'agent sécurisé par des logiciels et des technologies de sécurité numérique



Conformité au RGPD et aux règles d'entreprise contraignantes, ou *Binding Corporate Rules (BCR)*



Contrôles d'accès hautement sécurisés et verrouillage automatique en cas d'accès non autorisé



Technologies, politiques et protocoles de sécurité à la pointe du secteur



## UNE SOLUTION inclusive centrée sur l'humain

TP Cloud Campus permet à tous types de candidats d'accéder à la fonction d'agent :

- personnes excentrées (zones rurales) ;
- personnes avec un handicap (difficultés à se déplacer) ;
- personnes avec un profil spécifique et non désireuses d'évoluer dans un centre de contacts traditionnel (seniors, hommes et femmes au foyer, etc.)

Les employés en télétravail mènent leur carrière comme s'ils étaient sur site tout en passant moins de temps dans les transports.

Les meilleurs talents peuvent être recrutés n'importe où et les outils mis à leur disposition leur permettent de créer du lien et travailler au sein d'équipes motivées et de manière collaborative.

**+**

**54**  
pays  
(vs 32 en 2020)

**70 %**  
**employés en télétravail<sup>(1)</sup>**

**-7 %**  
**d'absentéisme**

**+21 %**  
**satisfaction employé**

02

Création de valeur pour nos parties prenantes



« Je n'avais jamais imaginé faire un travail qui touche autant de vies que celui d'interprète médical. Chaque jour, je permets à ceux qui en ont besoin de s'exprimer et être entendus. Travailler à domicile aurait pu être compliqué mais *Cloud Campus* et le soutien constant que je reçois des équipes dépassent toutes mes attentes. TP se soucie de mon bien-être et me donne la possibilité d'évoluer. »

**KHANG VU NGUYEN DO**  
INTERPRÈTE VIETNAMIEN, CHEF D'ÉQUIPE CLOUD CAMPUS

## L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS FACILITÉ

### Une plateforme en ligne de gestion des talents, accessible partout

#### Large éventail de formations en ligne

Séminaire d'intégration dédié à la culture et aux valeurs du groupe, modules sur les politiques du groupe, formations ciblées, développement des compétences, outils d'apprentissage par le jeu (*gamification*), contenus dédiés aux compétences personnelles (*soft skills*).

#### Communication simplifiée

Outil de communication interne efficace, disponible en sept langues, qui permet de partager des mises à jour, des annonces et des opportunités d'engagement comme le programme d'innovation *All Ideas Matter*.

**+370 000**  
visiteurs  
uniques  
en 2021

**myTP**

**MyTP est une plateforme de gestion des talents dynamique et complète qui permet d'accroître l'engagement des employés, leur performance et leur rétention, accessible partout, et à tout moment.**

#### Haute flexibilité

Gestion simplifiée des horaires, des échanges et changements de plannings et possibilité de se porter volontaire pour des créneaux vacants.

#### Accès à des outils RH essentiels

Accès aux bulletins de paie, indicateurs de performance et primes ainsi qu'aux offres d'emploi. Possibilité de partager ses émotions grâce aux *Sentiment Surveys*. Les notifications en temps réel sur les horaires et les changements d'équipe réduisent l'absentéisme.

1- Inclut les employés en télétravail durablement (TP Cloud Campus) et en raison de la crise sanitaire.

## UNE SOLUTION respectueuse de l'environnement

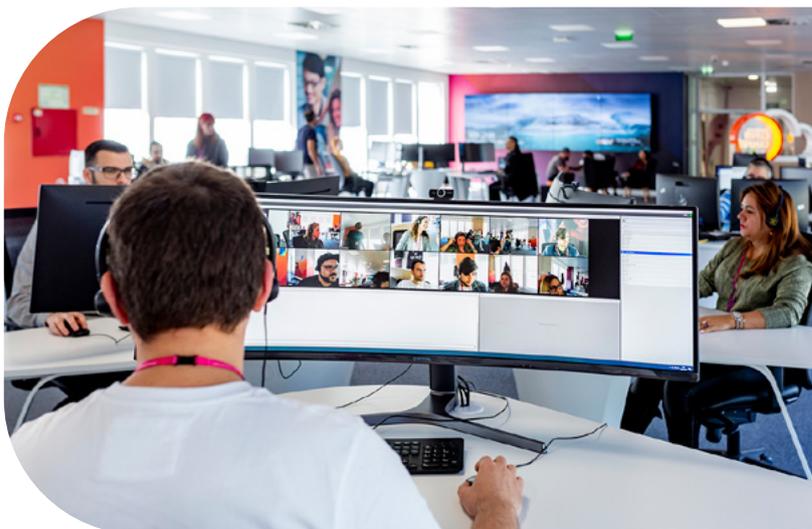


Un employé  
*Cloud Campus* génère  
en moyenne

55 %

de CO<sub>2</sub> en moins  
qu'un employé sur site<sup>(2)</sup>

en réduisant notamment  
les émissions liées  
aux déplacements domicile-travail.



Pour nos collaborateurs  
en télétravail, cela équivaut  
à un total de :

40 000

Véhicules en moins  
sur la route par an

ou

Remplacement  
de près de

7 millions

d'ampoules à incandescence

ou

243 000

terrains de football arborisés

ou

412 000

barils de pétroles non utilisés

### Soutenir les objectifs de durabilité de nos clients

TP travaille en partenariat avec ses clients pour atteindre leurs objectifs environnementaux dans toutes les fonctions de l'entreprise grâce à l'utilisation des technologies numériques. *TP Cloud Campus* soutient les objectifs de durabilité des clients du groupe en réduisant le nombre d'installations commerciales et en éliminant les trajets quotidiens pour 70 % des employés dans toutes les régions du monde.

2- D'après une étude menée en 2021 par un cabinet de conseil à la demande de TP, en prenant en compte à la fois la diminution de la consommation de ressources sur site et la réduction des déplacements domicile-travail, et les émissions supplémentaires générées au domicile des collaborateurs.

# Des solutions innovantes et durables pour nos clients

Teleperformance fournit des solutions innovantes pour s'adapter à l'évolution des marchés, des économies et des technologies.



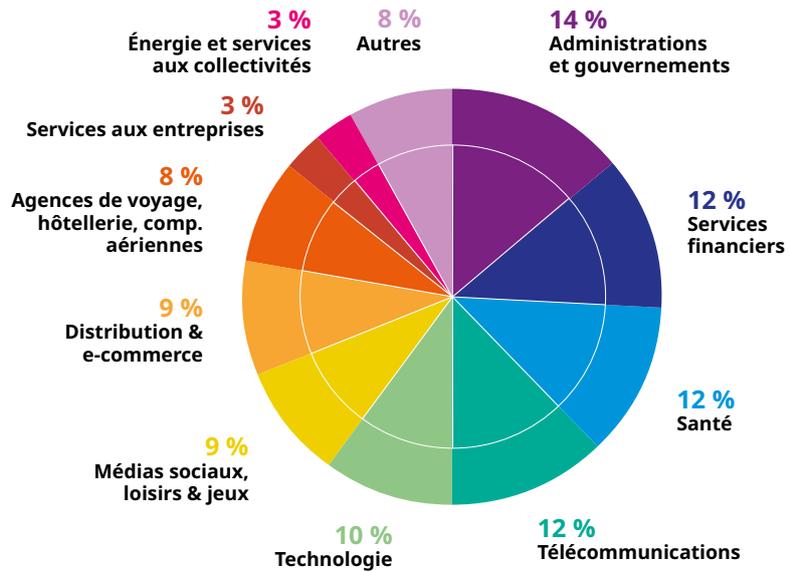
**La crise sanitaire a accéléré la digitalisation à tous les niveaux :** comportements d'achat des consommateurs, développement du télétravail et transformation digitale des entreprises. Les secteurs de l'économie numérique sont extrêmement dynamiques, comme le e-commerce et la logistique associée, la formation à distance, le divertissement en ligne avec le streaming et les jeux en ligne.

Teleperformance accompagne ses clients dans leur transformation digitale pour générer de la valeur dans l'expérience client, dans un environnement en constante évolution. Avec plus de 1 000 clients, dont 50 % de sociétés multinationales, Teleperformance a la base de clients la plus diversifiée de son secteur. Leur fidélité, qui s'illustre par un taux de rétention supérieur à 95 % et une durée de relation moyenne de 13 ans, est le meilleur indice de leur satisfaction.

## 02

Création de valeur pour nos parties prenantes

**Expertise par industrie et forte croissance de l'économie numérique**  
(% du chiffre d'affaires par vertical)



### UNE APPROCHE HOLISTIQUE :

- Une expertise tridimensionnelle articulée autour d'une expertise par secteur d'activité, par service et par pays permettant d'offrir une solution personnalisée pour chaque client et à chaque interaction ;
- Une grande proximité avec les clients, facilitant la compréhension méthodique de leurs besoins en transformation ;
- Agilité, flexibilité et rapidité dans la mise en place des solutions ;
- Le renforcement de l'offre de services à forte valeur ajoutée incluant l'approche conseil des équipes T.A.P.<sup>TM</sup> ;
- Une structure unique *One TP* et des procédures d'excellence permettant de fournir des services de manière cohérente dans le monde entier ;
- La diversité des équipes comme source essentielle de performance et d'innovation ;
- Solidité financière et durable ;
- Fiabilité dans la protection des systèmes et des données personnelles, avec des procédures certifiées et alignées sur les plus hauts standards internationaux (ISO 27701, *Binding Corporate Rules*, PCI, etc.), qui veillent à protéger l'ensemble de l'écosystème, clients, consommateurs et collaborateurs.



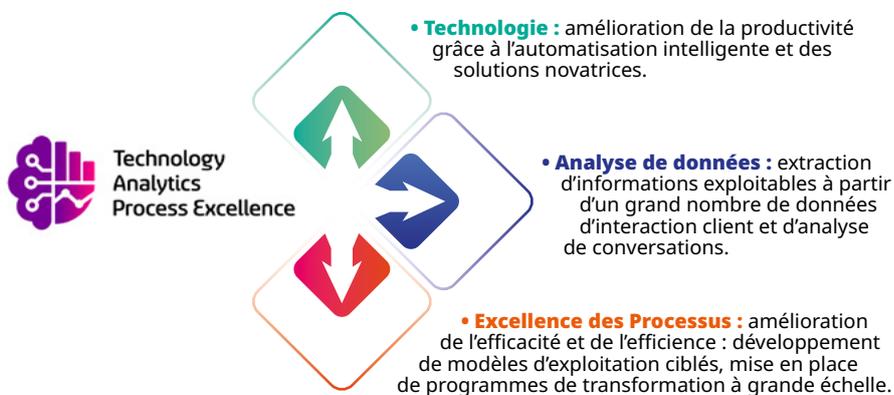
## NOS INNOVATIONS

### Teleperformance favorise l'innovation à tous les niveaux de l'entreprise.



All Ideas Matter est une initiative globale conçue comme un moteur d'innovation et d'amélioration continue. Elle invite tous les collaborateurs à être des agents du changement, en partageant leurs idées d'amélioration et de transformation. C'est ainsi que le groupe organise chaque année le *TP Datathon*, une compétition encourageant les équipes à présenter des projets innovants d'analyse et de science des données. Les trois équipes gagnantes sont accompagnées par des experts pour faire de leurs idées une réalité.

### Le groupe a élaboré un dispositif de transformation, T.A.P.™ (Technologie, Analyse de données, excellence des Processus), qui s'adapte à toutes ses offres de services, et est basé sur trois piliers :



T.A.P.™ allie la méthode *Lean Six Sigma* et la conception créative (*Design Thinking*) pour assurer la transformation. Il encourage une approche collaborative et consultative, et propose des solutions sur mesure et adaptées aux besoins de chaque client. L'objectif est d'analyser en profondeur le parcours client et ainsi identifier des opportunités d'optimisation et d'amélioration, pour faire de l'expérience client un réel facteur de différenciation. L'approche holistique T.A.P.™ de Teleperformance soutient les clients tout au long de leur parcours, du développement et du déploiement du dispositif jusqu'à la garantie de résultats.

**80 % des propositions commerciales faites aux clients intègrent une solution de transformation**

**+ 7 000**

**projets T.A.P.™ déployés**

**1 500**

**architectes en solutions T.A.P.™**

**+ 11 400**

**bots déployés**

#### SUCCESS STORIES

- T.A.P.™ a permis au leader mondial des applications mobiles de services de transport de réduire le temps de revue des documents des conducteurs de 30%.
- Un grand fabricant d'équipements électroniques gagne 27 points de satisfaction client (NPS) grâce à la mise en place d'un service intelligent d'assistance vidéo.

**DOSSIER**

**Le nombre de plateformes numériques et réseaux sociaux continue d'augmenter. Leur utilisation génère une très grande quantité de données et de contenu qui doivent être surveillés.**

Depuis trois ans, les solutions *Trust & Safety* de Teleperformance permettent de protéger en permanence les données des consommateurs et des clients, veiller à la conformité réglementaire et préserver la réputation de la marque, 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 en ligne.



**TRUST & SAFETY**

Près de  
**13 000**  
experts fournissant  
des services *Trust & Safety*  
dans  
**54**  
langues  
depuis **28** pays pour  
**60**  
clients

**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 différencient 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.



**Everest Group Trust and Safety - Classement des leaders des services de modération de contenu - PEAK Matrix® 2021**

**Teleperformance a été reconnu comme un leader des services *Trust & Safety* – modération de contenu, par le cabinet Everest Group.**

- Leaders
- Challengers
- Aspirants



## DES SOLUTIONS centrées sur le bien-être de nos 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, enquêtes régulières auprès des collaborateurs, possibilité de se déconnecter, rotation régulière pour les postes les plus sensibles ;
- L'accès continu à une aide psychologique, y compris à des psychologues certifiés ;
- Un programme de soutien 24h/24 et 7j/7 pendant et après le cycle d'emploi.

92 %  
de satisfaction  
de nos collaborateurs T&S

100 %  
de nos collaborateurs T&S  
ont été formés au bien-être  
et à la santé mentale

5 000  
heures dédiées aux ateliers  
et activités de bien-être  
et santé mentale

+ 8 000  
consultations psychologiques  
individuelles

+ 450  
séances collectives de soutien  
psychologique par mois

### Une formation facilitée par la Gamification (apprentissage par le jeu)

Teleperformance investit dans le coaching et la formation à tous les niveaux, pour que chacun puisse atteindre son plein potentiel, en développant notamment la *Trust & Safety Academy* et l'apprentissage par le jeu, *via* des simulations et jeux de rôle.

Teleperformance collabore également avec des partenaires externes, telles que des universités, pour conduire des recherches sur la sûreté des communautés digitales et créer des formations complètes pour les modérateurs.



## DES SOLUTIONS au service des utilisateurs

Nos équipes *Trust & Safety* voient des millions de publications chaque semaine et contribuent ainsi à rendre les plateformes et les réseaux sociaux plus sûrs pour les utilisateurs et les communautés.

Ces services contribuent à protéger les utilisateurs face aux *fake news* (fausses informations) et contenus sensibles ou violents. Ils permettent par exemple d'augmenter la pertinence des contenus modérés de 20 % en moyenne sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin dans son rôle social, Teleperformance a noué un partenariat autour de *l'Impact Sourcing* avec l'un de ses clients T&S, la plateforme de vidéos à la croissance la plus rapide au monde. L'objectif est de faciliter l'inclusion de personnes vulnérables dans ses programmes, telles que personnes porteuses de handicap, personnes réfugiées, ou encore jeunes sans emploi.

89 %  
de nos collaborateurs  
se considèrent  
comme les « Gardiens d'Internet »



## AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES CITOYENS

02

Création de valeur pour nos parties prenantes



### Rendre l'information accessible à tous

Teleperformance s'est donné pour mission de simplifier la relation consommateur/citoyen avec les marques/administrations publiques dans des processus qui deviennent de plus en plus complexes et dans un monde de plus en plus changeant, digitalisé et déshumanisé.

Le métier de Teleperformance consiste à répondre rapidement et efficacement aux consommateurs ou aux citoyens qui sont à la recherche d'une information, d'un contact ou d'une solution pour un problème rencontré dans leur vie courante. Le groupe rend l'information accessible et permet un accès à un service client facilité dans des secteurs clés tels que les télécommunications, l'économie digitale, la santé ou l'éducation.

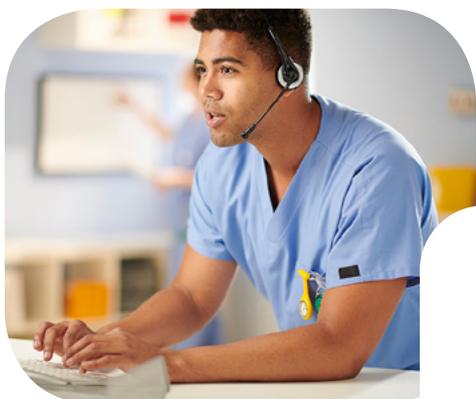
Il permet l'accès à un service à distance pour des personnes en situation de handicap, vivant dans des zones reculées ou sans moyen de transport, ou encore contribue à l'intégration digitale pour les personnes maîtrisant mal les outils numériques.

Le groupe remplit donc un rôle de vulgarisation et de pédagogie auprès du public, au sens large, de différents processus ou de fonctions qui nécessitent un support humain.

En proposant des services de gestion de la relation client en 265 langues et dialectes et sur tous les canaux de communication, le groupe est un acteur majeur du déploiement de l'innovation et du développement économique et culturel à travers les communautés. En offrant une expérience client personnalisée de qualité pour tous, il contribue à rompre des barrières sociales, géographiques et culturelles.



+ 1 Md  
d'interactions  
par an



### Des solutions au service des ODD 3, 10 et 16

Teleperformance continue de développer des activités et services qui répondent directement aux Objectifs de développement durable (ODD).

En 2021, le groupe réalise 12% de son chiffre d'affaires dans le secteur de la santé et 14% auprès des administrations publiques, en fournissant aux citoyens de nombreux pays une information

fiable quant à leurs droits et leur parcours santé ou encore en participant à la gestion de la pandémie. Par ailleurs, les solutions spécialisées de *LanguageLine* permettent d'entrer en relation avec un interprète lors des appels aux urgences et dans les hôpitaux ou encore apporter une plus grande équité face aux démarches juridiques.



## Une expertise mise au service des citoyens et des gouvernements pendant la crise de la Covid-19

Teleperformance travaille avec les gouvernements et les services de santé publique pour fournir des services d'information aux citoyens : numéros d'assistance accessibles 7j/7 et 24h/24, prise en charge du traçage des contacts, gestion des appels des centres de santé, rapatriement des ressortissants ainsi que logistique des campagnes de vaccination et services annexes.

Dans plusieurs pays comme les Pays-Bas, le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France, des milliers de professionnels de Teleperformance sont en première ligne dans la bataille mondiale contre la Covid-19. De plus, TP a mis à disposition de l'organisation nationale de la santé en Grèce, de l'agence de la santé de Tarente et du SAMU en Tunisie des équipes de gestion des lignes Covid-19.

« Nous sommes très reconnaissants pour le professionnalisme et l'engagement de Teleperformance au service de nos citoyens dans une période si difficile pour la communauté tout entière. Nous espérons que cela constituera une étape décisive dans la lutte contre la crise de Covid-19. »

**DR MICHELE CONVERSANO**  
DIRECTEUR DU SERVICE  
DE PRÉVENTION, AGENCE  
DE LA SANTÉ DE TARENTE  
EN ITALIE



1,8  
million  
de citoyens  
soutenus via  
les lignes Covid-19

89 %  
de satisfaction



## Vaccination contre la Covid-19

**TP s'est engagé à accompagner ses employés dans leur vaccination et rembourser le coût supporté par ses collaborateurs dans les pays où il n'est pas pris en charge par le système de santé local.**

Le groupe a mis en place des campagnes de vaccination gratuite sur site, lors desquelles près de 35 000 collaborateurs ont déjà pu être vaccinés, dont plus de 11 000 collaborateurs en Inde ou encore plus de 8 600 collaborateurs en Colombie. C'est le cas également aux Philippines, où dès le mois de juillet 2021 la campagne TPVac a permis aux employés de première ligne et aux populations les plus à risque de recevoir leur dose de vaccin gratuitement. TP Philippines a non seulement confirmé sa volonté de protéger la santé de ses employés, mais aussi à aider le gouvernement à faire face à la pandémie grâce à un soutien agile et à grande échelle des programmes de vaccination déployés au niveau de l'entreprise.



## Services spécialisés dans le secteur public et de la santé

Les solutions *LanguageLine* permettent d'entrer en relation avec un interprète professionnel en direct dans un délai de 30 secondes, et ainsi sauver des vies lors des appels aux urgences et dans les hôpitaux ou encore apporter une plus grande équité face aux démarches juridiques. Elles permettent aussi aux sourds et malentendants, ainsi qu'aux personnes maîtrisant mal l'anglais, d'être compris et vus par leur interlocuteur dans 37 langues, y compris en langue des signes britannique et américaine.



Teleperformance renforce ses services spécialisés dans le secteur public et de la santé, avec deux acquisitions ciblées, *Health Advocate* et *Senture*.

- Avec un chiffre d'affaires de 140 millions de dollars, *Health Advocate* fournit des solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion des dépenses de santé des consommateurs aux États-Unis.
- Avec un chiffre d'affaires de 192 millions de dollars, *Senture* propose des activités d'assistance consistant à répondre aux demandes des usagers dans les domaines de la santé, de l'éducation, des transports et des services sociaux.

## Un acteur engagé pour les communautés locales *Citizen of the World*

Lancée en 2006, *Citizen of the World* (COTW) est l'initiative caritative de Teleperformance visant 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.



### PRINCIPALES CAUSES SOUTENUES

En 2021, les actions de *Citizen of the World* se sont portées sur deux causes principales :

- Le soutien aux communautés locales touchées par des catastrophes humanitaires, naturelles ou sanitaires ;
- La poursuite des partenariats engagés auprès d'écoles et ONGs soutenant l'accès à l'éducation des enfants les plus vulnérables.

02

Création de valeur pour nos parties prenantes

### MAKE A WISH: exaucer le rêve d'un enfant

TP États-Unis a développé un partenariat avec l'ONG *Make-A-Wish* qui aide à réaliser les souhaits d'enfants atteints de maladies graves. L'objectif est d'apporter des sourires sur leurs visages et les inspirer à se sentir aimés, à être plus forts, à être plus heureux et à avoir de l'espoir.

« Je suis fier de contribuer à réaliser les rêves d'enfants aux côtés de *Make-A-Wish*. Le succès de COTW repose sur nos actions quotidiennes, que ce soit des collectes de vêtements, un sourire à un inconnu, ou encore un don pour faire du rêve d'un enfant une réalité. Voir les visages des enfants et familles dont je peux améliorer la vie fait que chaque jour vaut la peine de venir travailler. »

**KATIE ANDERSON**  
AMBASSADRICE COTW À KILLEEN, TX, TP ÉTATS-UNIS



6,3 M€

**de dons collectés**  
(espèces, nature et bénévolat)

60 000

**heures de bénévolat**



## nos INITIATIVES



### Xtra Mile

2 548  
employés  
ont participé  
à l'opération

Les collaborateurs de TP de 31 pays en Europe, en Afrique, au Moyen-Orient et aux États-Unis ont participé à l'opération *Xtra Mile*, afin de soutenir les enfants les plus vulnérables à travers le sport. Pendant tout le mois de juin 2021, l'activité physique des employés a été comptabilisée puis convertie en don pour l'organisation Plan International. 2 548 employés ont participé à l'opération **qui a permis de lever 30 000 euros pour l'éducation d'enfants et adolescents** de communautés défavorisées en Afrique et en Asie.

### Réponse à la pandémie de Covid-19 en Inde

La pandémie a considérablement augmenté la pauvreté en Inde, ayant des conséquences désastreuses auprès des plus vulnérables : les travailleurs migrants, ceux qui n'ont pas d'emploi stable ni d'allocations de chômage et leurs familles. En partenariat avec HOPE Worldwide et Feed the Children, **Teleperformance a fourni des sacs de nourriture à 2 500 familles** (environ 10 000 personnes) dans les villes de Delhi, Mumbai, Bangalore, Chennai et Pune et leurs environs.



### Assainissement d'un village en Indonésie



Les collaborateurs de TP Indonésie ont participé au programme *Jambanization* en **construisant 40 latrines dans le village Mangkang Wetan** à Semarang.

Ce programme vise au maintien du bien-être et de la santé des communautés locales, principalement des enfants qui souffrent de problèmes de santé liés à un assainissement précaire qui ont des conséquences sérieuses sur leur développement.

# Une démarche environnementale ambitieuse Citizen of the Planet

**Citizen of the Planet (COTP)** est une initiative globale lancée en 2008 en faveur d'un fonctionnement responsable et respectueux de l'environnement.

## DEUX AXES PRINCIPAUX :

- La réduction de l'impact environnemental des activités opérationnelles du groupe ;
- La sensibilisation de ses collaborateurs et autres parties prenantes.

## Des objectifs de réduction carbone validés par Science Based Targets (SBTi)

**Teleperformance a décidé d'intensifier ses propres ambitions** en adoptant un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre conforme 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.

Teleperformance s'engage à réduire ses émissions de scopes 1 et 2 de 49 % par ETP (employé équivalent temps plein) entre 2019 et 2026, et de réduire ses émissions de scope 3 liées aux achats et aux déplacements domicile-travail de ses salariés de 38,3 % par ETP entre 2019 et 2026.

Grâce à cet engagement, Teleperformance se dirige vers une démarche visant à la rendre plus résistante et mieux préparée à un monde sous contrainte carbone.

**Le groupe a par ailleurs rejoint le Climate Pledge, une coalition de plus de 200 entreprises engagées à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040.**



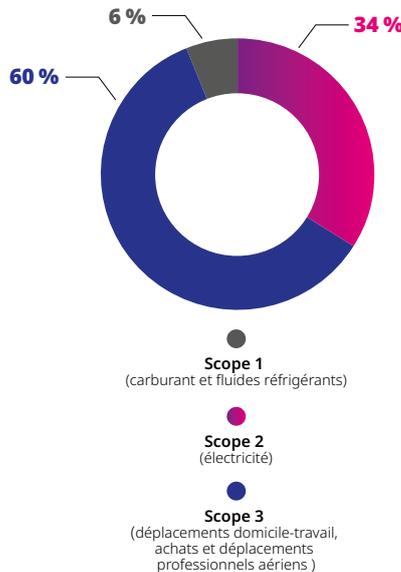
## Indicateurs clés 2021

Le bilan carbone de Teleperformance résulte principalement de la consommation d'électricité (scope 2), mais aussi des émissions générées dans sa chaîne de valeur liées aux déplacements de ses collaborateurs et aux achats de produits et services (scope 3).

En 2021, le bilan carbone du groupe est de 1,057 tonne de CO<sub>2</sub> par ETP\*. Cela représente une baisse de 15 %, en partie due à la pandémie de la Covid-19, à un usage accru du télétravail via le déploiement de TP Cloud Campus, aux mesures d'efficacité énergétique engagées, ainsi qu'à une plus grande adoption d'énergies renouvelables dans ses sites. Le rapport complet de Teleperformance sur le changement climatique, qui adopte le cadre de reporting de la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) est disponible dans le document d'enregistrement universel 2021.

\* ETP : employé équivalent temps plein.

## Empreinte carbone 2021

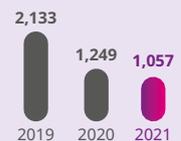


## Part d'énergies renouvelables dans la consommation d'électricité



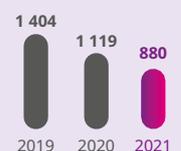
## Bilan carbone (tonnes eqCO<sub>2</sub> par ETP)

- 15 %



## Consommation d'électricité (kWh par ETP)

- 21,4 %





## NOTRE APPROCHE

Teleperformance a adopté l'atténuation des risques et la décarbonisation comme stratégies clés pour réduire ses risques liés au changement climatique :

- **atteindre une haute performance énergétique** dans les sites du groupe en adoptant des mesures d'efficacité. Le groupe se concentre sur la réduction de la consommation d'énergie, par le biais d'économies d'énergie, de procédures standardisées, du contrôle de la performance environnementale et de partenariats avec les parties prenantes, dont les salariés ;
- **passer à une énergie plus verte** en augmentant la part d'énergies renouvelables dans la consommation totale d'électricité chaque fois que cela est possible, avec pour objectif d'atteindre au moins 25 % d'ici 2023 et 30 % d'ici 2026 ;
- **rationaliser l'infrastructure informatique** en adoptant des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans les centres de données et en achetant du matériel électrique et informatique classé *STAR* et certifié *EPEAT* ;
- **adopter des critères d'efficacité énergétique** et d'approvisionnement en énergie lors de l'acquisition de tout nouveau bâtiment. Les normes relatives aux locaux de Teleperformance (*Global Premises Standard*) sont conformes aux normes LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) et privilégient les bâtiments écologiques dans la mesure du possible.



### Des campagnes de sensibilisation et partenariats avec nos parties prenantes

Teleperformance organise régulièrement des formations et campagnes de sensibilisation aux gestes et aux initiatives qui participent à la préservation de l'environnement.

## Économie circulaire



TP s'engage en faveur de l'économie circulaire et s'associe à son partenaire Orange pour recycler les téléphones portables usagés. Une collecte citoyenne et solidaire est organisée dans 100 % des centres de TP France.

« TP a su renforcer notre partenariat de longue date en rejoignant le programme **re** d'Orange en faveur du recyclage des mobiles. Les équipes ont été très réactives. Nous espérons y collecter de nombreux terminaux usagés ! »

**SOLANGE BUCQUET**  
RESPONSABLE DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES, ORANGE

## World Cleanup Day



Le groupe a participé à la journée mondiale du nettoyage de la planète dans nombre de ses filiales. En Indonésie, TP collabore avec la fondation Green Edelweiss pour la préservation de la plage de Trisik Beach et du village de Banara : plantation de mangroves, relâchement de bébés tortues et nettoyage des plages.



## Plantation d'arbres



En partenariat avec l'association environnementale We4All, qui soutient la *Décennie des Nations unies* pour la restauration des écosystèmes 2021-2030, 2 000 arbres ont été plantés par TP Grèce.





# 03. Diversité, équité et inclusion comme levier de performance et d'innovation

- La diversité comme levier d'innovation et performance P.34
- TP Women P.36 • Des opportunités de travail riches de sens pour tous P.38
- Impact Sourcing P.40

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. Avec près de 420 000 employés dans 88 pays, desservant 170 marchés dans plus de 265 langues, elle est l'entreprise la plus multiculturelle de son industrie.

La diversité des collaborateurs permet d'apporter des solutions innovantes et de mieux accompagner les clients du groupe et toutes ses parties prenantes. Teleperformance travaille constamment à promouvoir la diversité 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, être authentique et réaliser son véritable potentiel. La diversité inhérente de Teleperformance lui a permis de se positionner au sommet. Son choix de favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion lui permettra d'y rester.

## 03

Diversité, équité et inclusion comme levier de performance et d'innovation

L'approche globale de TP en matière de diversité, équité et inclusion (DE&I) repose sur 5 axes prioritaires et 4 leviers :

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

LEVIERS



### Leadership

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



### Systèmes

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



### Culture

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



### 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.



UNE  
**GOUVERNANCE**  
AU SERVICE DE LA DIVERSITÉ  
ET DE L'INCLUSION À TOUS LES NIVEAUX

**+**

**+100**  
nationalités

**44 %**  
Génération Z

**54 %**  
de femmes\*



**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, équité et 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 en place.



**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 chacune des priorités 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.



« Je n'ai jamais vécu de discrimination chez TP. Au contraire, mon évolution dans l'entreprise a été très rapide. Je suis un argentin vivant au Mexique travaillant pour une multinationale française, mon manager est une américaine et mes pairs viennent du monde entier. La composition de mon équipe est le reflet de la diversité de Teleperformance. Composée de tous types de profils, origines, âges et cultures, du Brésil au Portugal, du Mexique à la Colombie, de l'Argentine à la Chine et aux États-Unis, tous ces mélanges étonnants font de nous une équipe vraiment diversifiée. »

**GUSTAVO MIR GONZÁLEZ**  
DIRECTEUR DE LA GESTION DES CLIENTS STRATÉGIQUES  
IBÉRICO LATAM



\* Hors États-Unis.

Le groupe a mis en place un ensemble de procédures et de directives pour promouvoir l'égalité de traitement entre hommes et femmes. L'objectif de Teleperformance est de maintenir une répartition hommes/femmes globalement équivalente dans les effectifs du groupe et dans les postes d'encadrement, et d'accroître la part des femmes au sein des instances dirigeantes.



TP Women soutient la diversité, l'inclusion et la parité et s'engage pour l'égalité des chances 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 ;
- 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 ;
- Réseaux pour sensibiliser et promouvoir l'égalité.

03

Diversité, équité et inclusion comme levier de performance et d'innovation

En 2021, Teleperformance France a obtenu un **score de 99/100 à l'index d'égalité entre les hommes et les femmes**, se classant parmi les meilleures entreprises françaises. Les écarts de salaire entre les hommes et les femmes sont inférieurs à 1 %.

**9** pays certifiés **Best Workplaces for Women™**  
(Chine, Colombie, Costa Rica, Guatemala, Inde, Pérou, République dominicaine, Royaume-Uni, Salvador)



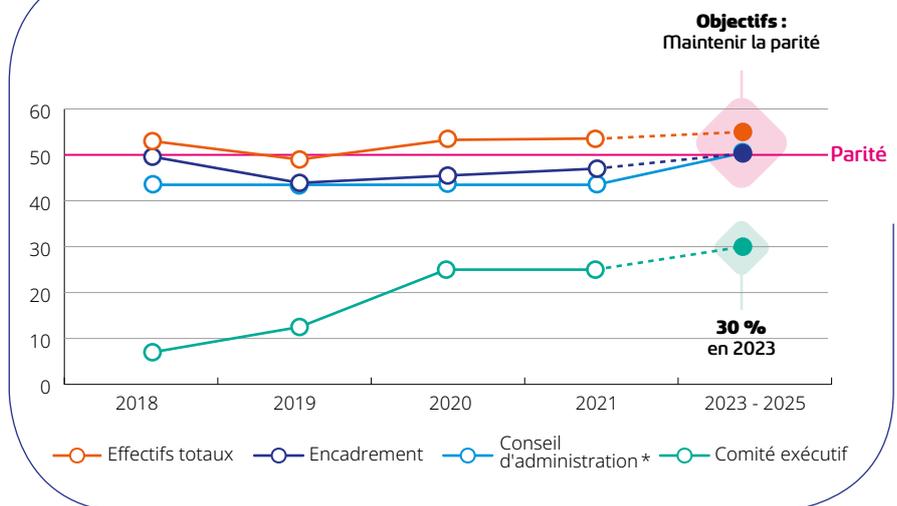
**Index d'égalité entre les hommes et les femmes**

Les sociétés dont la note est supérieure à 75/100 sont considérées comme des lieux de travail prônant l'égalité entre les hommes et les femmes. Cet index évalue l'écart de rémunération, l'égalité des chances d'obtenir une augmentation et une promotion, le retour de congé maternité et la parité parmi les plus hautes rémunérations.

Le groupe a décidé de généraliser la réalisation de l'index d'égalité salariale dans 28 de ses filiales représentant près de 85 % des effectifs.

Le score moyen est de 84/100, bien au-dessus du seuil de 75.

**Évolution de la part des femmes dans les effectifs du groupe**



\* Les remaniements à venir en 2022 porteront la part des femmes au sein du conseil de 43 % à 50 %.

## ZOOM SUR...

En 2014, alors que le ratio hommes/femmes était particulièrement déséquilibré, TP Inde a mis en place l'initiative *Gendersmart* pour garantir la parité et l'égalité des chances entre les hommes et les femmes dans l'entreprise.

*Gendersmart* vise à recruter plus de femmes *via* notamment un programme de communication ciblée auprès d'établissements d'enseignement supérieur afin de présenter la culture d'entreprise et les mesures prises en faveur des salariées.

La part des femmes est passée de 14 % en 2014 à

37 %

en 2021, avec un objectif de 40 % de femmes minimum d'ici 2025.



« Nous évoluons au sein d'équipes très diverses composées à parts égales de femmes et d'hommes. Cela nous permet d'avoir des perspectives intéressantes et ainsi fournir le meilleur travail possible. En tant que mère de deux enfants, je suis extrêmement reconnaissante de tout le soutien qui m'a été apporté pendant mon congé maternité et de la façon dont les équipes ont rendu mon retour au travail le plus fluide possible. »

**NEHA SETHI**  
DIRECTRICE MARKETING, TP INDE



Des horaires flexibles et compatibles avec une vie de famille sont proposés, ainsi que le télétravail, le droit à un congé maternité sans conditions d'ancienneté et un retour garanti aux mêmes poste et salaire.

Teleperformance veille à l'égalité entre ses salariés hommes et femmes en matière de promotion et de rémunération ainsi qu'au maintien de l'équilibre vie professionnelle et vie privée.

Des procédures strictes et efficaces pour lutter contre le harcèlement sexuel au travail et un comité dédié à cette problématique sont en place, conformément à la loi indienne *POSH Act*.

En 2021, TP Inde a reçu plusieurs distinctions en tant que meilleur employeur pour les femmes et meilleure organisation pour la promotion et l'émancipation des femmes.



## Des opportunités de travail riches de sens pour tous

En tant qu'employeur de premier plan dans la plupart des régions où il opère, le groupe s'engage à avoir un impact positif sur les économies locales et, plus généralement, sur la vie des populations.

TP est une porte d'entrée dans la vie active pour les jeunes : en 2021, 124 297 collaborateurs ont été embauchés pour leur toute première expérience professionnelle.



Le groupe travaille régulièrement avec les agences pour l'emploi et les établissements scolaires locaux et leur communique les offres d'emploi vacantes afin d'accéder à un large vivier de talents et donner la possibilité à chacun d'intégrer le monde du travail.

TP contribue à la progression des classes moyennes et au développement de l'emploi des femmes dans les pays en développement où il emploie plus de 70 % de sa main-d'œuvre.



+ 30 000  
emplois nets créés

+ 124 000  
premières opportunités

03

Diversité, équité et inclusion comme levier de performance et d'innovation

### Unidos por el Propósito

En 2021, en partenariat avec son client Nestlé Mexique, TP a signé l'accord *Unidos por el Propósito* dans le but de favoriser le développement professionnel de plus de 8 000 jeunes à travers des formations et des opportunités d'emploi.

Le programme vise à stimuler l'emploi chez les jeunes et leur donner la possibilité de se construire un avenir solide avec une attention particulière portée sur l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap et à la parité.



« Avec ce partenariat nous souhaitons créer de la valeur partagée pour les communautés, en développant l'employabilité de la jeunesse mexicaine. »

**EDUARDO GARCÍA**  
VICE-PRÉSIDENT DES VENTES  
DE NESTLÉ MEXIQUE

« Je suis entrée chez TP avec un job étudiant en 1993, alors que nous venions d'ouvrir notre premier bureau aux États-Unis. J'ai commencé en tant que conseillère effectuant des appels commerciaux pour différents clients et j'ai rapidement gravi les échelons. Lors de mon premier jour chez TP, alors que j'étais particulièrement nerveuse, le directeur a réussi à m'apaiser en faisant preuve de compassion et d'empathie. J'ai appris pendant plus de 27 ans que c'est ce que nous faisons chez TP : on s'entraide, on apprend de nos erreurs et on fait chaque fois mieux. Aujourd'hui je suis Directrice de la gestion des clients stratégiques du groupe, membre du comité exécutif et Présidente de *TP Women*. »

**MIRANDA COLLARD**  
DIRECTRICE DE LA GESTION  
DES CLIENTS STRATÉGIQUES



## Parcours de développement de carrière accessibles à chacun

Teleperformance a mis en place des processus de recrutement robustes et non discriminatoires permettant d'identifier les talents qui correspondent le mieux à la culture de l'entreprise et sont le plus à même de réussir et s'épanouir dans leur rôle, quelles que soient leur origine et leur histoire.

TP propose de nombreuses opportunités de développement : il enregistre un taux de promotion interne élevé et la plupart des cadres dirigeants sont issus des communautés locales.



### JUMP!

est l'un des différents programmes mis en place par TP pour accompagner ses collaborateurs dans leur carrière. Il a pour objectifs de promouvoir le développement des compétences, encourager les promotions internes, identifier et préparer les employés à fort potentiel et favoriser l'émergence de leaders à tous les niveaux. Il s'appuie sur une double formation, comportementale et technique, ainsi que sur un plan de développement personnel. En dépit de la pandémie, le maintien de programmes tels que JUMP! s'est avéré vital pour continuer à développer le vivier de talents.

**En 2021,**  
**parmi + de 5 500**  
**JUMPers**

**50 %**  
**étaient des femmes**  
**et**  
**65 %**  
**avaient**  
**moins de 30 ans.**



« J'ai commencé à travailler chez TP en tant qu'agent et j'ai eu trois promotions en trois ans. J'ai beaucoup apprécié les occasions qui m'ont été données d'apprendre des autres et d'utiliser notre plateforme d'apprentissage pour élargir mes connaissances sur les postes et les responsabilités que j'ai assumés. Teleperformance encourage vraiment la promotion interne, les opportunités pour les personnes cherchant à évoluer dans leur carrière sont nombreuses et l'entreprise valorise réellement les employés qui travaillent pour eux. »



**JOSH ANDERSON**  
FORMATEUR, TP ROYAUME-UNI

\* À partir du niveau superviseur.

# Impact Sourcing

Teleperformance s'efforce de développer un lieu de travail réellement inclusif pour des personnes de tous horizons et ainsi avoir un impact positif sur tout son écosystème.



Intégrer le monde du travail est le moyen le plus durable d'assurer une croissance économique inclusive et de réduire la pauvreté. À travers son programme d'Impact Sourcing, 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 15% des effectifs de TP sont considérés comme des *Impact Workers*.

De nombreux impacts positifs résultant de l'Impact Sourcing ont été observés sur toute la chaîne de valeur : les employés ont accès à un emploi décent qui leur permet de s'épanouir et subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille, les communautés profitent de l'impact du travail formel sur l'économie locale, l'entreprise recrute des talents motivés porteurs d'idées innovantes et les clients bénéficient de cet écosystème vertueux.

## 03

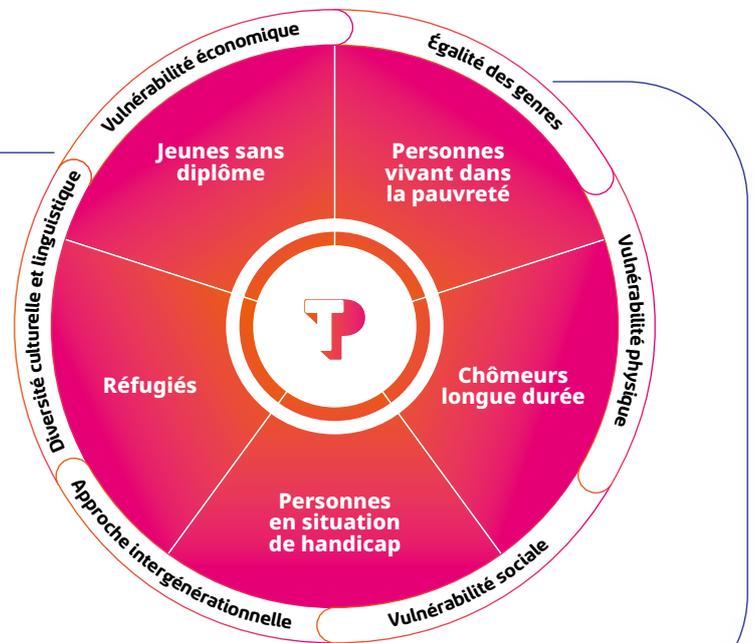
### Une approche construite autour de 5 principales catégories d'Impact Workers

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<sup>(1)</sup>



Au 31 décembre 2021, TP États-Unis comptait plus de 2 400 collaborateurs qui vivaient dans la pauvreté avant d'intégrer l'entreprise.

Grâce à des partenariats avec des ONG telles que l'Armée du Salut, TP El Paso a pu recruter plusieurs personnes sans abri et leur offrir la possibilité de changer de vie grâce à un emploi décent. En plus du lien social qui se crée avec les collègues, les *Impact Workers* ont accès à une rémunération décente : au Texas, le salaire moyen des conseillers travaillant chez TP est supérieur de 112 % au salaire minimum.

(1) Incentives and opportunities for scaling the Impact Sourcing Sector, Avasant et la Fondation Rockefeller.

## RECONNAISSANCE

Depuis 2020, TP adopte l'Impact Sourcing Standard, démontrant la robustesse de ses politiques et programmes d'inclusion par l'emploi et sa volonté d'entrer dans une démarche d'amélioration continue. En 2021, TP a une nouvelle fois été inclus dans le palmarès des champions de l'Impact Sourcing de l'association professionnelle IAOP qui distingue les entreprises pionnières de l'Impact Sourcing.

Lors de la première remise de prix *Business for Refugees* organisée par l'ONG *TENT Partnership for Refugees* en 2021, TP a remporté un prix pour ses efforts visant à embaucher plus de 2 000 réfugiés vénézuéliens en Colombie.



**Teleperformance favorise le recrutement des personnes en situation de handicap et cherche à faire tomber les barrières qui leur empêchent l'accès à une carrière dans laquelle ils peuvent s'épanouir.** Le groupe s'engage à soutenir le bien-être et les droits des personnes handicapées, défendre leur égalité en matière d'emploi et donner de la visibilité à leurs histoires. Teleperformance offre à tous les collaborateurs en situation de handicap la stabilité professionnelle et financière, l'indépendance, la possibilité d'évoluer au sein de l'entreprise et le sentiment de faire partie d'un collectif.



## HANDICAP AU TRAVAIL ET INCLUSION

« Les entreprises pour lesquelles j'avais postulé auparavant avaient des doutes quant à ma productivité. J'étais à la recherche d'un employeur inclusif lorsque j'ai postulé chez TP. J'ai commencé en tant que conseillère et grâce à la mobilité interne j'ai aujourd'hui la charge de la planification opérationnelle et beaucoup de responsabilités. TP m'a donné la possibilité de travailler et de montrer mon potentiel. Je me sens ici à ma place. »



**BOBBY BRAGA**  
ANALYSTE DE PLANIFICATION, TP INDE



« J'ai eu beaucoup de mal à trouver un emploi avant de rejoindre TP car beaucoup d'entreprises pensaient que les personnes mal-voyantes ne pouvaient pas utiliser un ordinateur. Je pensais avoir à faire face de nombreuses discriminations et ne pas avoir d'outils adaptés à ma situation. Ça a été tout à fait le contraire. Cela fait maintenant huit ans que je suis ici et j'espère rester encore longtemps. »

**JONATHAN ALVARDO**  
SPÉCIALISTE CENTRE DE SERVICES,  
TP MEXIQUE



**+ 7 000**  
**personnes**  
**handicapées**  
**recrutées en 2021**

Avec 7 % de ses effectifs en situation de handicap, TP France est l'une des grandes entreprises françaises les plus inclusives.

À travers une collaboration avec des organismes tels que GEIQ Avenir Handicap, Cap Emploi et l'ARPEJH, TP France recrute de nombreuses personnes handicapées.

Depuis plusieurs années, le programme Handiperformant repose sur un accompagnement personnel au quotidien, des aménagements des postes de travail et une politique interne de sensibilisation pour que les différences et les particularités de chacun soient autant d'atouts pour travailler encore mieux ensemble.

### Sensibilisation aux handicaps invisibles

Une large majorité des handicaps sont invisibles : déficiences sensorielles, cognitives, maladies psychiques, maladies invalidantes. TP s'efforce d'intégrer les personnes porteuses de handicaps invisibles et de sensibiliser tous les employés, comme lors des journées internationales de l'épilepsie ou de sensibilisation à l'autisme.

« J'ai commencé à travailler chez TP en pensant que ce serait temporaire mais c'est devenu une belle opportunité pour moi. Je suis légèrement autiste et mon esprit va plus vite que mon corps. Je peux travailler depuis chez moi, utiliser ma tête et répondre rapidement aux questions. J'aime travailler avec des gens et répondre aux besoins des consommateurs. TP m'a donné cette première opportunité. »

**NATHANIEL WIRA**  
CONSEILLER CLIENT, TP USA



# 04. Notre gouvernance

- Présentation de la gouvernance P. 42
- Composition du conseil d'administration P. 44
- Fonctionnement du conseil d'administration P. 46
- Composition de la direction générale P. 48
- Structure de rémunération des mandataires sociaux P. 49

## Présentation générale de la gouvernance d'entreprise

04

Notre gouvernance

Transformation

Gestion des risques

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Composé de 16 membres,**  
il détermine les orientations stratégiques de la société et veille à leur mise en œuvre.  
Il est assisté de trois comités spécialisés.



### DIRECTION GÉNÉRALE

**Président-directeur général**  
Il préside le comité exécutif.  
**Directeur général délégué**  
Il assiste le Président-directeur général et dispose, à l'égard des tiers, des mêmes pouvoirs.

### COMITÉ EXÉCUTIF

Composé d'un nombre réduit de managers clés, il assure la direction opérationnelle du groupe et met en œuvre les orientations stratégiques définies par le conseil d'administration.

### COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Composé des membres du comité exécutif et des principaux cadres opérationnels et fonctionnels du groupe.

La gouvernance d'entreprise est détaillée au chapitre 3 du document d'enregistrement universel 2021.

## GOVERNANCE DES RISQUES

Les dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne participent de manière complémentaire à la maîtrise des activités de la société. Les principaux risques du groupe et les mesures de contrôle associées sont détaillés dans le document d'enregistrement universel 2021.



### SUPERVISION ET VALIDATION

#### Comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration

Le conseil d'administration définit et supervise le cadre de la gestion des risques du groupe.

### GESTION DES RISQUES

#### 5 directions fonctionnelles :

- finance
- juridique et conformité
- transformation (dont informatique)
- commerciale
- opérations (dont RH)

L'identification, l'analyse, la mesure et le traitement des risques sont sous la responsabilité des cinq principales directions du groupe qui gèrent au quotidien les risques dans leurs domaines de responsabilités.

### CONTRÔLE

#### Audit et contrôle interne Comité de conformité et de sécurité Comité exécutif

Le dispositif de contrôle interne s'appuie sur cinq composantes étroitement liées : environnement de contrôle, valeurs et codes ; diffusion de l'information ; système de gestion des risques ; activité de contrôle et surveillance du dispositif.

## GOVERNANCE RSE

Pour veiller à l'intégration des engagements du groupe en matière de responsabilité sociétale, une gouvernance dédiée a été mise en place.

### DÉPLOIEMENT

#### Direction RSE

Pilote la stratégie RSE du groupe, afin de déployer des initiatives pour atteindre les objectifs fixés, harmoniser les pratiques et assurer un suivi régulier.

#### Réseau d'ambassadeurs RSE

Veille à la mise en place des programmes RSE et au respect des politiques groupe au niveau local. Assure la remontée des informations.

### IMPULSER LA VISION

#### Comité exécutif

Incarne et diffuse les valeurs et les engagements du groupe.

### VALIDATION

#### Comité RSE du conseil d'administration

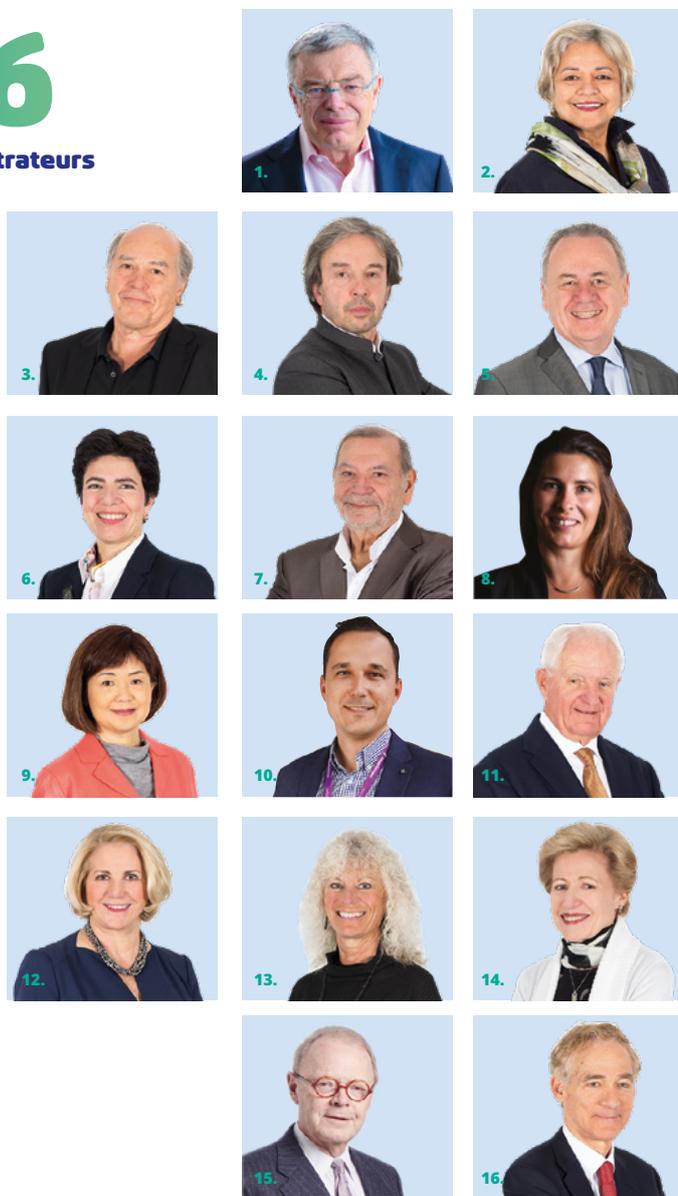
Vérifie l'intégration des engagements du groupe en matière sociale, sociétale et environnementale, examine les publications réglementaires, évalue les risques extra-financiers et leurs impacts.

## Composition du conseil d'administration

Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2021

16

administrateurs



1. Daniel Julien
2. Emily Abrera
3. Alain Boulet
4. Bernard Canetti
5. Philippe Dominati
6. Pauline Ginestié
7. Jean Guez
8. Véronique de Jocas
9. Wai Ping Leung
10. Evangelos Papadopoulos
11. Robert Paszczak
12. Leigh Ryan
13. Christobel Selecky
14. Angela Maria Sierra-Moreno
15. Patrick Thomas
16. Stephen Winningham

- Président-directeur général
- Administrateur référent
- Administrateur indépendant
- Mandats à échéance en 2022
- Administrateur représentant les salariés

04

Notre gouvernance

### Changements au sein du conseil d'administration

Ces renouvellements et nominations permettraient de porter le taux de féminisation au sein du conseil à 50%.

#### Afin d'amorcer et d'accompagner l'évolution de la composition

du conseil d'administration et la poursuite de la politique de diversité en son sein, le conseil d'administration, lors de sa séance du 17 février 2022 a décidé de soumettre à l'assemblée générale annuelle des actionnaires du 14 avril 2022 :

- le renouvellement des mandats d'administrateurs de Pauline Ginestié, Wai Ping Leung, Patrick Thomas et Bernard Canetti ;
- la nomination de Shelly Gupta et de Carole Toniutti en qualité d'administrateurs pour une durée de trois ans. Leurs nominations viendront compléter et renforcer les expertises et compétences déjà présentes au sein du conseil ;
- Philippe Dominati et Leigh Ryan ont fait part de leur décision de ne pas solliciter leur renouvellement en tant qu'administrateurs de la société.

## Politique de diversité au sein du conseil

Engagé en faveur de la diversité, résolument tourné vers l'international et majoritairement indépendant.



1

administrateur référent



2

administrateurs représentant les salariés



64%  
d'indépendants\*



43%  
de femmes\*

(50 % en 2022 si approuvé par l'AG)



65

ans d'âge moyen



7

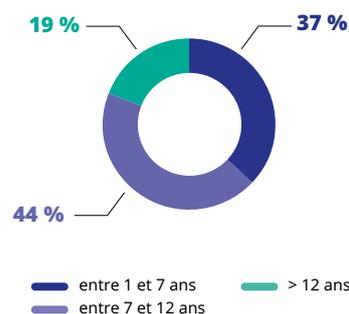
nationalités représentées



62,5%

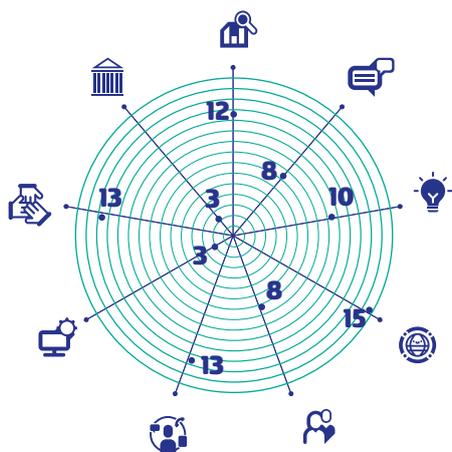
d'administrateurs de nationalité étrangère ou binationaux

### Présence au conseil



## MATRICE DES COMPÉTENCES ET EXPERTISES DES ADMINISTRATEURS

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



### 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.



### Capital humain et RSE

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



### Communication / marketing et ventes

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



### Connaissance du secteur d'activité de Teleperformance

Expérience dans le secteur des services clients et connaissance de l'activité du Groupe.



### Direction générale d'entreprises internationales / entrepreneuriat

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



### Digital - technologies

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



### Connaissance des clients et marchés clés

Expertise ou expérience dans le domaine d'activités des clients de Teleperformance (santé, banque, télécommunications, etc.).



### Expérience internationale

Expérience acquise au sein de groupes internationaux.



### Institutions publiques, juridique et conformité

Expertise ou expérience dans le domaine des institutions publiques, du droit et de la conformité.

\* Les administrateurs représentant les salariés ne comptent pas dans le calcul des pourcentages d'indépendance et de parité.

# Fonctionnement du conseil d'administration

## Les coulisses du conseil. Trois questions à...

### Quel est le rôle du comité RSE du conseil d'administration ?

Le comité RSE a pour mission de préparer et de faciliter le travail du Conseil d'administration ainsi que de lui soumettre tout avis, proposition ou recommandation dans les domaines relevant des risques et des enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de Teleperformance. Nous suivons ainsi de très près la stratégie et les engagements du groupe en la matière, ainsi que leur mise en place effective. Nous avons également le rôle de relire et valider les publications RSE, telles que ce rapport intégré.

### En quoi sa création en janvier 2021 a permis d'accélérer la démarche RSE du groupe ?

La création du comité RSE permet de formaliser le rôle du conseil dans la revue des enjeux RSE, d'accentuer les échanges et accélérer la communication. Elle est le reflet de l'importance stratégique qu'ont pris ces enjeux pour Teleperformance.

### Comment décririez-vous le fonctionnement du comité ?

Le comité est composé de quatre directrices indépendantes, aux profils très variés et représentant quatre nationalités. Cela rend les échanges passionnants ! En tant qu'ancienne DRH d'un grand groupe, j'ai une forte expertise et une appétence particulière pour les sujets sociaux. J'ai ainsi grand plaisir à participer à l'épanouissement de l'atout le plus précieux de Teleperformance : ses collaborateurs. Nous avons accès à une documentation détaillée et transparente, qui nous permet de mener à bien notre mission.

« L'atout le plus précieux de Teleperformance : ses collaborateurs. »

**ANGELA MARIA SIERRA-MORENO**  
ADMINISTRATRICE,  
PRÉSIDENTE DU COMITÉ RSE DU CONSEIL

04

Notre gouvernance

## Les 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 2021, son attention s'est portée sur plusieurs priorités :

- La stratégie de transformation et de croissance de l'entreprise, qu'elle soit interne, ou externe via des acquisitions ciblées ;
- La gestion du capital humain, qui fait partie des enjeux clés du groupe ;
- La situation de la Covid-19 et son impact au sein du groupe ;
- Le déploiement de la politique groupe en matière de diversité et d'inclusion ;
- Les procédures en matière de sécurité des données et de cybersécurité.

### ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2021

Taux d'assiduité



100 %

Nombre de réunions



4

Durée moyenne des réunions



2 h

Nombre de séminaires



1 séminaire de 5 jours

**Le conseil est assisté de trois comités spécialisés**



**Comité d'audit, des risques et de la conformité**

**Mission**

Assurer le suivi des questions relatives **à la préparation et au contrôle** des informations comptables et financières, faciliter le travail de contrôle du conseil d'administration, prévenir en amont les difficultés éventuelles et identifier les risques de toute nature.



**Alain Boulet** Président, indépendant    **Jean Guez** Membre    **Stephen Winningham** Membre, indépendant

**1**  
président  
indépendant

**66,67%**  
une majorité  
d'administrateurs  
indépendants

**3**  
membres ayant des  
compétences particulières  
en matière financière,  
comptable ou de contrôle  
légal des comptes

**100%**  
d'assiduité  
des membres

**5**  
réunions

**Comité des rémunérations et des nominations**

**Mission**

Émettre des recommandations concernant **la politique de rémunération des dirigeants** et assurer la revue des plans de succession et des candidatures au poste de membre du conseil d'administration.



**Robert Paszczak** Président, indépendant    **Emily Abrera** Membre, indépendant    **Bernard Canetti** Membre    **Véronique de Jocas** Membre, administratrice représentant les salariés

**1**  
président  
indépendant

**66,67%**  
une majorité  
d'administrateurs  
indépendants\*

**1**  
administrateur  
représentant  
les salariés

**100%**  
d'assiduité  
des membres

**3**  
réunions

**Comité RSE**

**Mission**

Assurer le suivi des questions **en matière de responsabilité sociale et environnementale** (enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux) prenant en compte les exigences légales et réglementaires et les risques en la matière.



**Angela Maria Sierra-Moreno** Président, indépendant    **Pauline Ginestí** Membre, indépendant    **Wai Ping Leung** Membre, indépendant    **Christobel Selecky** Membre, indépendant

**1**  
président  
indépendant

**100%**  
de membres  
indépendants

**100%**  
d'assiduité  
des membres

**3**  
réunions

\* Les administrateurs représentant les salariés ne comptent pas dans le calcul des pourcentages d'indépendance et de parité.

# Composition de la direction générale

Une équipe de direction experte et agile

## COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Comité de direction générale actuellement constitué de tous les membres du comité exécutif et des principaux cadres opérationnels et fonctionnels du groupe.

## COMITÉ EXÉCUTIF

04

Notre gouvernance

**8**  
membres



**Daniel Julien**  
Président-directeur général  
Dirigeant mandataire social



**Miranda Collard**  
Directrice de la gestion  
des clients stratégiques



**Éric Dupuy**  
Directeur du  
développement  
commercial



**Agustin Grisanti**  
Directeur des opérations



**Olivier Rigaudy**  
Directeur général délégué  
et directeur financier  
Dirigeant mandataire social



**Scott Klein**  
Président de la division  
« services spécialisés »



**Leigh Ryan**  
Directrice juridique  
et responsable  
de la conformité et  
de la protection  
des données personnelles



**Bhupender Singh**  
Président en charge  
de la transformation

**+ 25** **managers clés du groupe**

> Capital humain, recherche et développement, sécurité, technologies, opérations, transformation, développement commercial, marketing, finance



**30 %**  
de femmes



**14**  
nationalités



**52 ans**  
en moyenne



**11 ans**  
d'ancienneté moyenne  
au sein du groupe

## TOP 200

Composé de la direction générale élargie et des 200 cadres à haut potentiel du groupe, cet écosystème permet d'accélérer la transformation et la diffusion des orientations stratégiques.

## 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.

### Rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux en 2021

La rémunération globale annuelle est composée à parts égales de la rémunération fixe et de la rémunération variable.

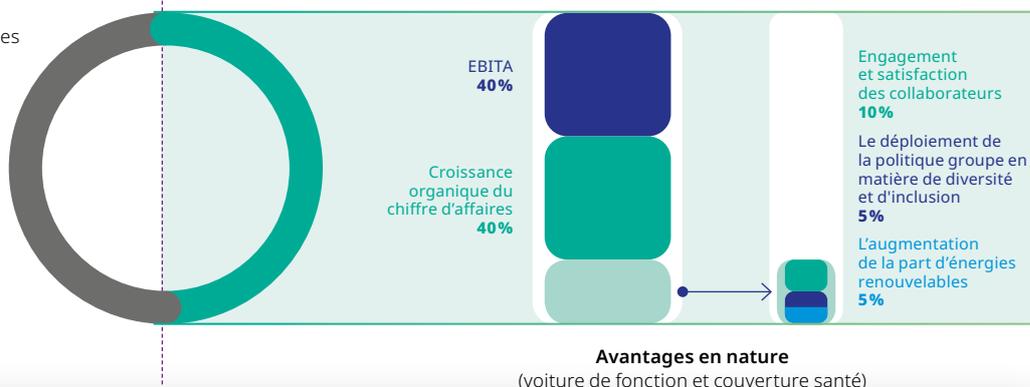
#### Rémunération fixe

Déterminée en tenant compte du contenu du poste, du niveau des responsabilités exercées, de l'expérience, des compétences techniques reconnues et du leadership de l'intéressé

#### Rémunération variable\* liée à la performance sur les enjeux clés du groupe

Critères financiers  
80%

Critères extra-financiers  
20%



#### Rémunération de long terme (actions de performance)

Critères de performance mesurés sur trois exercices

\* Aucune rémunération supplémentaire attribuée en cas de surperformance.

Pour 2021, le conseil d'administration, sur recommandation de son comité des rémunérations et des nominations, a décidé de maintenir inchangés les principes de rémunération des mandataires sociaux tels qu'ils ont été mis en œuvre à l'issue de l'assemblée générale du 22 avril 2021.

Pour 2022, le conseil a souhaité renforcer le poids du critère en matière d'engagement des employés et maintenir le critère de la diversité dans la rémunération variable annuelle, en concordance avec les engagements clés du groupe :

- **l'engagement des employés**, mesuré par la poursuite de l'obtention de certifications de meilleur employeur (15 % de la part variable);
- **le déploiement de la politique groupe en matière de diversité et d'inclusion** avec notamment la poursuite de l'accroissement de la part des femmes au sein des instances dirigeantes (5 % de la part variable).

Un critère environnemental a été intégré à la rémunération de long terme pour le plan 2022-2024 :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre de scopes 1 et 2 de 38 % par employé\* entre 2019 et 2024, en alignement avec les engagements pris auprès de *Science-Based Targets initiative*.

\* Équivalent temps-plein.



# 05. Une performance intégrée et durable

- Résultats financiers P.50 ▪ Tableau de performance intégrée P.51
- Un modèle reconnu P.52

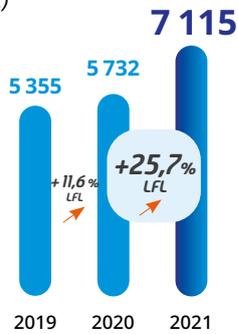
De par son modèle d'affaires, Teleperformance s'attache à répartir la valeur qu'il crée pour toutes ses parties prenantes. Le groupe ambitionne de devenir en 2025 le leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, avec un chiffre d'affaires d'environ 10 milliards d'euros.

## UNE CROISSANCE SOLIDE ET RESPONSABLE

**2021 a été une nouvelle année record. Avec une très forte croissance de près de + 26 % à données comparables,** TP passe le cap des 7 milliards d'euros avec un an d'avance sur son objectif, porté par l'accompagnement de nombreux acteurs clés de l'économie numérique et de grands groupes internationaux dans leur transformation digitale.

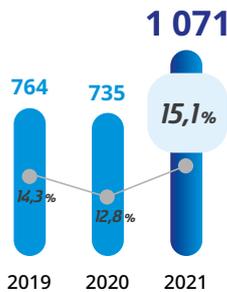
La croissance du groupe est solide mais aussi responsable, avec environ 70 % des collaborateurs en télétravail, plus de 30 000 emplois nets créés partout dans le monde et la poursuite du développement des meilleures pratiques RSE.

**Chiffre d'affaires**  
(M€)



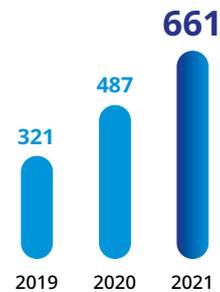
Croissance à données comparables

**EBITA courant**  
(M€)

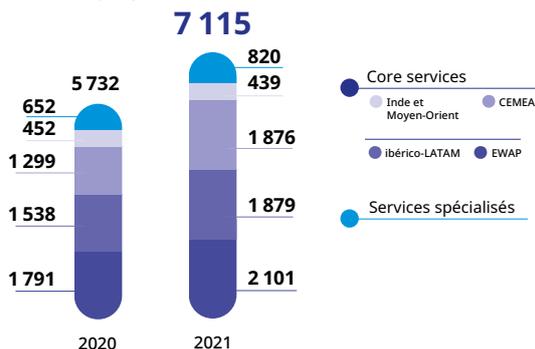


EBITA courant / chiffre d'affaires

**Cash-flow net disponible**  
(M€)



**Répartition du chiffre d'affaires par activité et zone géographique en 2021 vs 2020**  
(M€)



### Notation de la dette par S&P :

**BBB** Investment grade-perspective stable, relevée en novembre 2021, vs BBB-

Meilleure note du secteur de l'expérience client.

## Tableau de performance intégrée

Des objectifs ambitieux portés par une performance soutenue et durable.

Un employeur préféré	2019	2020	2021	Objectif	ODD
Création d'emplois nets	24 533	52 168	<b>30 078</b>	Avoir entre 400 000 et 500 000 employés d'ici 2025	
Part d'employés travaillant dans une filiale reconnue comme un « meilleur employeur » *	70 %	87 %	<b>98 %</b>	Maintenir + de 90 %	  
Taux de promotion interne (à partir du niveau superviseur)	69 %	68 %	<b>71 %</b>	Mobilité interne à tous les niveaux	
Employés formés à la politique santé Et sécurité	75 %	76 %	<b>95 %</b>	+ de 90 %	 
Part des femmes dans l'effectif total	49 %	52 %	<b>54 %</b>	Maintenir la parité	 
Part des femmes dans le comité exécutif *	13 %	25 %	<b>25 %</b>	30 % d'ici 2023	 
Un partenaire de confiance	2019	2020	2021	Objectif	ODD
Employés formés au code de conduite	84 %	86 %	<b>97 %</b>	+ de 90 %	 
Déploiement de la ligne d'alerte éthique	98 %	100 %	<b>100 %</b>	100 %	  
% des employés formés à la sécurité des données et cybersécurité	75 %	87 %	<b>97 %</b>	+ de 90 %	
Experts TAP™ (technologie, analyse de données, excellence des processus)	600	700	<b>1 500</b>	+ 100 experts en 2021	
Chiffre d'affaires (m€)	5 355	5 732	<b>7 115</b>	+ 7 Md€ d'ici 2022, atteint avec un an d'avance 10 Md€ d'ici 2025	
Force of Good	2019	2020	2021	Objectif	ODD
Empreinte carbone de scopes 1 et 2 par ETP <sup>(1)</sup> (tonnes CO <sub>2</sub> e)	0,756	0,476	<b>0,425</b>	- 49 % entre 2019 et 2026	  
Part d'énergie renouvelable dans la consommation totale du groupe *	11 % (estimé)	17 %	<b>21 %</b>	25 % d'ici 2023, 30 % d'ici 2026	  
Empreinte carbone de scope 3 (achats et déplacements domicile - travail) par ETP <sup>(1)</sup> (tonnes CO <sub>2</sub> e)	1,311	0,774	<b>0,633</b>	- 38,3 % entre 2019 et 2026	  
Dons collectés à travers Citizen of the World (M€)	4,9	5,1	<b>6,3</b>	+ de 5 M€ par an	     

\* La rémunération annuelle variable des mandataires sociaux dépend de la réalisation de ces objectifs stratégiques.  
1- ETP: employé équivalent temps plein

## 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) et leader de la gestion de l'expérience client en télétravail (WAHA) par le cabinet Everest Group.



Agence de notation ESG MSCI Note AA. Dans le 1<sup>er</sup> quart de son secteur.



Intégré dans l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015.



### Norme de responsabilité sociale Verego

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



Ecovadis a renouvelé la médaille d'or à TP France, attribué la médaille d'argent à TP Portugal et la médaille de bronze à TP Italie.



Teleperformance a été reconnu leader des services de relation client digitaux par HFS.



Teleperformance fait partie du palmarès 2021 des 100 meilleures sociétés de services externalisés, du palmarès des meilleures sociétés dans les catégories « Innovation », « Responsabilité Sociétale » et « All Stars », et du palmarès des champions de l'Impact Sourcing établis par l'IAOP® (International Association of Outsourcing Professionals®).



2021 Enlightened Growth Leadership Award

TP reconnu par Frost & Sullivan pour ses efforts soutenus et concertés à innover et à se développer de façon durable.



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



Score de B vs C en 2020

Score supérieur à la moyenne des entreprises de son secteur dont les moyennes sont à C.

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 l'un des 25 meilleurs employeurs au monde par Fortune et Great Place to Work®

60 pays certifiés Great Place to Work®

### Sustainability Award Industry Mover 2022

S&P Global

Distingué comme Industry Mover dans le classement 2021 S&P Corporate Sustainability TP se place parmi les 14% des entreprises les plus performantes de son secteur.



TP France, Tunisie, Maroc et Madagascar ont reçu le label Engagé RSE délivré par l'AFNOR, reflet de son engagement auprès de ses parties prenantes sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

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.



# 06 . Informations complémentaires

- À propos du rapport P. 53
- Table de concordance pour les 21 critères du niveau GC Advanced P. 54
- Corpus de publication P. 55

## À propos du rapport

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

Les informations contenues dans ce rapport couvrent l'exercice 2021, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021, 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 2.8 du document d'enregistrement universel 2021.



Ceci est notre **Communication sur le Progrès** sur la mise en œuvre des Dix principes du **Global Compact des Nations Unies** et soutenant les objectifs des Nations Unies.

Nous apprécierions vos commentaires sur son contenu.

Ce rapport contient également la Communication sur le progrès du Pacte mondial des Nations unies, qui répond aux exigences du niveau *GC Advanced*.



**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 25 février 2022.**

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 KPMG 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 2021 en section 2.9.

Le groupe s'attache à s'aligner sur les meilleures pratiques, en adoptant progressivement les référentiels de *reporting* majeurs en matière de durabilité.



### GRI

Teleperformance adopte les normes de *reporting* de durabilité GRI et applique les principes de *reporting* GRI. Ce rapport a été préparé conformément aux normes GRI : Option essentielle.

### SASB

Teleperformance soutient le standard SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), spécifique à son secteur Software & IT Services.

### TCFD

Teleperformance applique les recommandations de la TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) en matière de *reporting* environnemental, intégrées à la section 2.6 de son document d'enregistrement universel 2021.

## Table de concordance pour les 21 critères du niveau *GC Advanced*

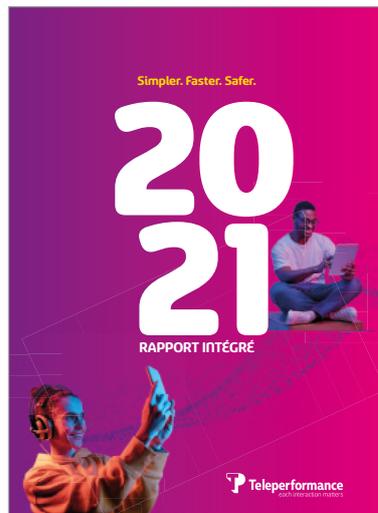
Ce document inclut la Communication sur le progrès (COP) de Teleperformance, qui présente la façon dont le groupe implante les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies et soutient les objectifs plus larges des Nations unies. Le niveau *GC Advanced* est le niveau le plus avancé en matière de COP. En 2021, Teleperformance s'est inscrit au programme *Early Adopter* pour essayer la nouvelle plateforme numérique COP.

06

Informations complémentaires

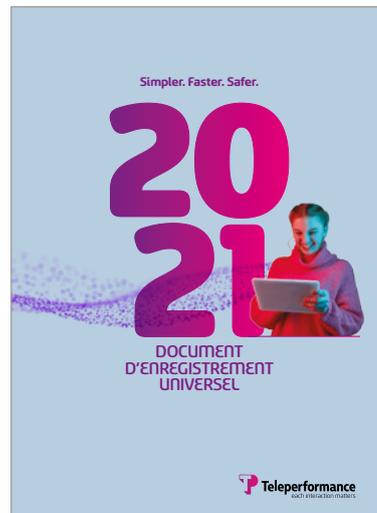
	<b>EMPLACEMENT</b>
<b>Implanter les 10 principes dans la Stratégie et les Opérations</b>	
La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles	Pages 43, 48
La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur	Page 15
La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des droits de l'Homme	Pages 12-13 ; 17-19
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des droits de l'Homme	Pages 12-13 ; 17-19
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme	Pages 17-19
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail	Pages 16-19
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail	Pages 16-19
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail	Pages 16-19
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement	Pages 32-33
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement	Pages 32-33
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement	Pages 32-33
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption	Page 13
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption	Page 13
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption	Page 13
<b>Agir pour soutenir les objectifs plus larges des Nations unies</b>	
La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU	Pages 28-29
La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	Pages 30-31
La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique	Pages 12-13
La COP décrit des partenariats et une action collective	Pages 30-31 ; 38-41
<b>Gouvernance et leadership de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)</b>	
La COP décrit l'engagement du président et de la direction	Page 3
La COP décrit l'adoption par le conseil d'administration et la surveillance	Pages 42-47
La COP décrit l'implication des parties prenantes	Pages 14-15

# Corpus de publication de Teleperformance



## **RAPPORT INTÉGRÉ 2021**

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



## **DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2021**

Incluant le rapport financier et la déclaration de performance extra-financière.

Ce document est imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement.  
Conception et réalisation : *côté corp.*  
Tél. : +33 (0)1 55 32 29 74.

Crédits photos : Prostock-studio/shutterstock, EschCollection/gettyimages ; pages intérieures : AaronAmat/istock; AJP/Shutterstock; 2021 Anton Vierietin/Shutterstock; 2021 Artem Varnitsin/Shutterstock; Atstock Productions/Shutterstock; Dragon Images/Shutterstock; FG Trade/istock; Galeanu Mihai/istock; hh5800/istock; Imgorhand/istock; Just\_Super/istock; Master1305/Shutterstock; Nameer Rattansi; Nevarpp/istock; Pascaline Goret; Petmal/istock; Philippe Cheneau; PopTika/Shutterstock; Prostock-studio/Shutterstock; 2020 Prostock-studio/Shutterstock; Rawpixel.com/Shutterstock; 2020 Roman Chazov/Shutterstock; StoryTime Studio/Shutterstock; Sturti/istock; UfaBizPhoto/Shutterstock; wertinio/Shutterstock; 2018 Wayhome studio/Shutterstock; 2019 Wayhome studio/Shutterstock; yurakrasil/shutterstock.

### **Pour en savoir plus**

[CSR@teleperformance.com](mailto:CSR@teleperformance.com)  
[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)



**Teleperformance SE**  
**Société européenne**

au capital de 146 844 000 euros  
301 292 702 RCS Paris  
21/25 rue Balzac - 75008 Paris - France  
Tél. : +33 (0) 1 53 83 59 00

Suivez-nous :

 /teleperformanceglobal

 @teleperformance

 /teleperformance

 <https://teleperformance.com/en-us/insights/blog>

 /company/teleperformance

 @teleperformance\_group