



Each interaction matters

Inspired to be *the best*TM

 Teleperformance



Le Groupe Teleperformance

MISSION

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

ACTIVITÉS

Teleperformance est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées externalisées.

Il met en œuvre des stratégies d'optimisation et de transformation digitale de l'expérience client et des processus métier pour les entreprises et les administrations afin de rendre leurs interactions « plus simples, plus rapides, plus sûres ».

Avec 45 ans d'expérience, le groupe propose à ses clients des solutions omnicanal à forte valeur ajoutée et sur-mesure selon une approche tridimensionnelle visant à développer l'expertise du groupe sur un large portefeuille de services, par secteurs clients et par pays. Cette approche « TP Cube » distinctive lui permet de répondre à la complexité croissante de la demande des clients partout dans le monde.

Offre de services TP One Service

EXPÉRIENCE CLIENT

- Relation clients
- Support technique
- Services d'assistance
- Services aux citoyens

SERVICES AUX ENTREPRISES ET DE BACK-OFFICE

- Gestion et modération de contenu
- Services administratifs et externalisation des ressources humaines
- Recouvrement des créances
- Services de recrutement
- Services linguistiques personnalisés

VENTES

- Business to Business
- Business to Consumer
- Fidélisation des clients
- Gestion des publicités
- Cloud

SERVICES SPÉCIFIQUES PAR SECTEUR CLIENT

- Banques, services financiers et assurances
- Agences de voyage et hôtellerie
- Santé
- Médias sociaux, loisirs et jeux en ligne
- Distribution et e-commerce
- Technologie
- Télécommunications, services publics

SOLUTIONS DE TRANSFORMATION DIGITALE

- Automatisation des données
- Modèles prédictifs (*analytics*)
- Analyse de l'expérience client
- Conseil opérationnel en processus métier
- Mise en œuvre de la transformation digitale

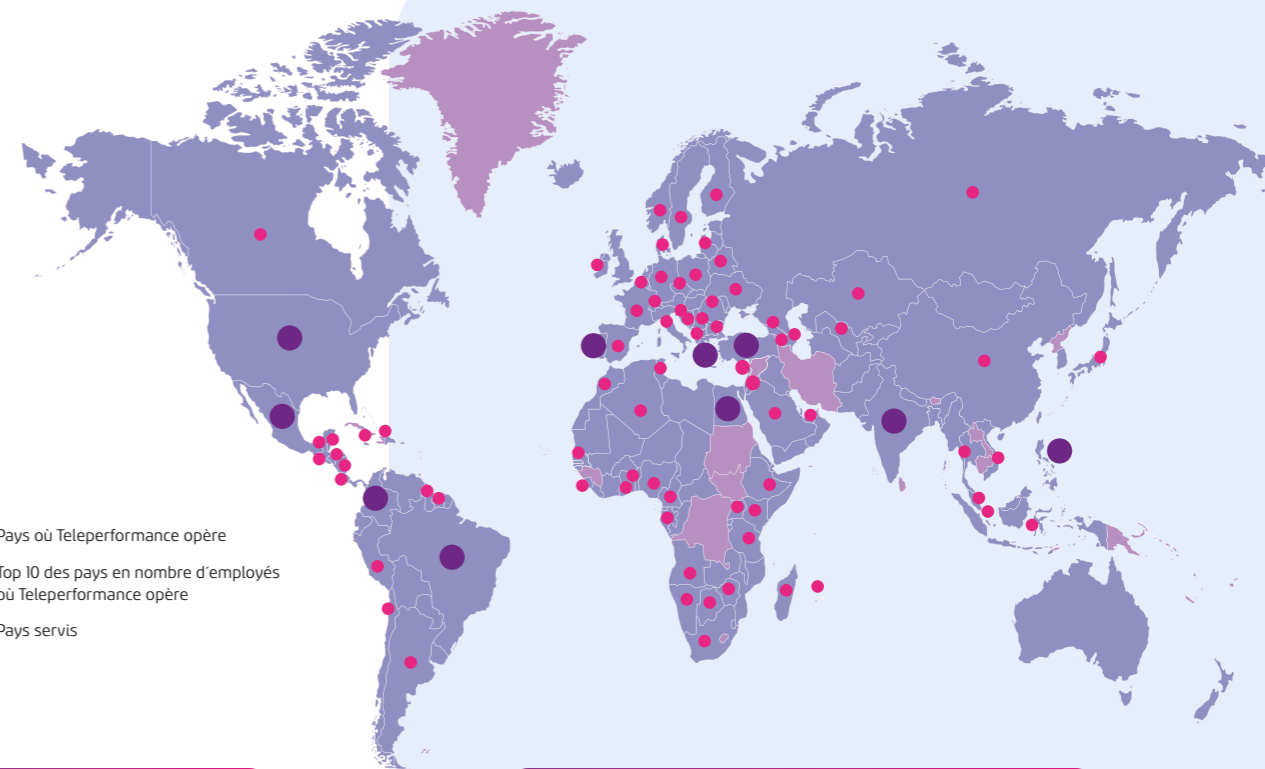
Principaux secteurs clients

- Gouvernements
- Banques, services financiers et assurances
- Agences de voyage, hôtellerie et transports
- Santé
- Distribution et e-commerce
- Énergie
- Médias sociaux, loisirs et jeux en ligne
- Technologie
- Télécommunications



Pays

- 91 pays
- 170 marchés
- Plus de 300 langues
- Modèle opérationnel global et flexible (*smart & cloud shoring, télétravail*)



- Pays où Teleperformance opère
- Top 10 des pays en nombre d'employés où Teleperformance opère
- Pays servis

ATOUTS

L'offre de services s'appuie sur des **leviers stratégiques High Touch-High Tech** combinant la dimension humaine à une technologie de pointe :

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.

NOS ENGAGEMENTS

- Être un employeur préféré
- Être un partenaire de confiance
- Être un acteur citoyen (*Force of Good*)

LEADERSHIP MONDIAL

Présent dans 91 pays, Teleperformance est un groupe multiculturel qui bénéficie de la plus large empreinte géographique sur son marché. Le groupe compte près de 1 200 clients avec lesquels il réalise un chiffre d'affaires de 8 154 millions d'euros. Au cours de l'année 2022, sa présence mondiale s'est renforcée avec trois nouveaux pays (Belgique, Belize et Maurice) et la poursuite d'un modèle de service hybride combinant télétravail et travail sur site partout dans le monde. **Le groupe a pour ambition d'être un leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, avec un chiffre d'affaires supérieur à 10 milliards d'euros en 2025. Cette ambition s'inscrit dans le cadre d'une croissance intégrée et durable, reposant sur une vision à long terme.**

+ de **410 000** collaborateurs

64 pays certifiés *Great Place to Work*® couvrant plus de 97% des collaborateurs

~ **50 %** des collaborateurs en télétravail

Des activités dans **91** pays

+ de **300** langues

170 marchés

Près de **1 200** clients

Notre stratégie

2022 a été une année pleine de défis, marquée par des enjeux géopolitiques majeurs, les effets encore persistants de la pandémie de Covid-19, une inflation élevée, la menace de la récession et l'accélération du changement climatique. L'activité économique mondiale subit un ralentissement généralisé ; la guerre en Ukraine vient ralentir la croissance et ajoute aux tensions sur les prix, surtout ceux de l'alimentation et de l'énergie.



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 un leader mondial incontesté des services aux entreprises en solutions digitales intégrées.

EN VIDÉO



SE PRÉPARER POUR L'AVENIR SIGNIFIE APPRENDRE À NAVIGUER DANS UNE RÉCESSION À VENIR.

→ Continuer à jouer l'offensive *High Touch-High Tech*

Le temps de l'ère numérique est arrivé depuis longtemps, la pandémie mondiale ne faisant qu'accélérer la digitalisation des organisations. Le positionnement unique *High Touch-High Tech* de Teleperformance, alliant la dimension humaine à la technologie, génère des solutions de transformation plus efficaces et redonne le pouvoir aux collaborateurs et aux consommateurs en créant des interactions riches de sens. En temps de récession, la relation client devra être plus efficace, plus digitale - car c'est un acquis de la crise sanitaire - mais aussi plus humaine et personnalisée pour continuer de développer la fidélité et créer de la valeur.

→ Placer les employés au cœur des priorités

47 % des directeurs financiers ont déclaré qu'il était difficile de trouver et d'embaucher des talents d'entreprise⁽⁹⁾. Pour y remédier, il est essentiel d'attirer et de retenir les talents en mettant en avant une culture d'entreprise forte, en proposant des conditions de travail attractives, et en veillant à ce que les employés fassent partie du plan d'avenir de l'organisation.

→ Demeurer le partenaire de choix de l'accélération numérique dans un contexte d'incertitude et de perturbation

Dans un contexte incertain, les entreprises doivent se réinventer, rester au fait des nouvelles tendances et adopter des solutions innovantes. Avec plus de quarante ans d'expertise, Teleperformance est un partenaire agile et de confiance pour améliorer l'expérience client et accroître le capital des marques. En se positionnant à la pointe de l'innovation, il aide les marques les plus renommées à accélérer leurs efforts de transformation numérique dans de nombreux secteurs.

Le groupe travaille sans relâche pour s'adapter et permettre la continuité des activités de ses clients malgré les perturbations, grâce à des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

CRÉER LA CONFIANCE

Teleperformance est prêt à aider ses clients à naviguer dans la récession grâce à une approche personnalisée et des offres à valeur ajoutée. Pour gérer le ralentissement économique, le groupe s'appuie sur son dispositif d'excellence en

matière de transformation digitale, d'analyse de données et de gestion des processus. La collaboration fondée sur la confiance pourrait être le facteur décisif pour obtenir un avantage concurrentiel en ces temps imprévisibles.



NOS AXES STRATÉGIQUES POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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.

- Dispositif de transformation digitale, analyse de données et gestion des processus
- Expertise métiers
- Acquisition de PSG Global Solutions

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.

- Verticalisation croissante des solutions
- Proximité clients
- Forte croissance des secteurs de la santé, des services publics et des services financiers

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.

- Solution de travail à distance - *TP Cloud Campus*
- 3 nouveaux pays en 2022
- Forte croissance en Inde

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.

Le digital au service de la relation client



Les 3 années écoulées ont été un formidable accélérateur pour la transformation digitale de l'économie du commerce et de la relation client en général. Teleperformance accompagne ses clients dans leur transformation digitale pour générer de la valeur dans l'expérience client, dans un environnement en constante évolution. Avec près de 1200 clients, dont 50 % de comptes globaux, 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.

EN VIDÉO



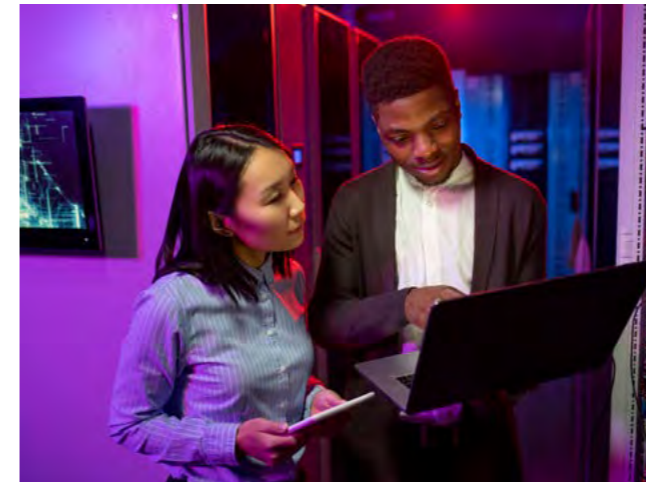
UNE APPROCHE HOLISTIQUE

Teleperformance fournit des solutions innovantes pour s'adapter à l'évolution des marchés, des économies et des technologies. La force de l'accompagnement qu'il propose à ses clients repose sur plusieurs facteurs :

- Des équipes compétentes hautement formées, y compris sur l'intelligence émotionnelle ;
- Une expertise tridimensionnelle (secteur d'activité, service et 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 ;
- Une expertise sectorielle renforcée ;
- 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 TP Digital (ex-T.A.P.TM) ;
- 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.



L'IMPACT DU DIGITAL SUR LE MODE DE TRAVAIL



Efficacité

Teleperformance a développé un ensemble complet d'une centaine de plateformes digitales en support à ses projets de transformation.

Ces solutions d'automatisation servent de facilitateurs des interactions humaines. La création de modèles prédictifs permet par exemple d'améliorer la distribution des flux et, par conséquent, la planification des conseillers clients. L'objectif peut être aussi de trouver celui qui va

être le plus apte à répondre à la demande d'un consommateur et obtenir ainsi l'enrichissement de l'expérience client.



Pour un client dans le secteur bancaire en Amérique Latine, une solution d'automatisation et d'unification des écrans permet aux conseillers de trouver une réponse fiable parmi plusieurs bases de données en quelques secondes, et ainsi réduire le temps de traitement des demandes clients de 30 %.



Empathie

Teleperformance déploie des solutions digitales et automatisées au service d'un conseiller client augmenté.

En supprimant certaines tâches basiques et répétitives, elles permettent aux collaborateurs de se consacrer à des missions plus complexes et créatrices de valeur, et de développer l'empathie et l'intelligence émotionnelle. Des outils tels que TP Prompto analysent les perceptions, aidant les conseillers à formuler des réponses personnalisées.

Flexibilité

Grâce à un réseau mondial intégré d'opérations domestiques, multilingues, *nearshore* et *offshore*, en télétravail ou sur site, TP propose une offre unique de solutions de *smart-shoring* partout dans le monde, adaptées aux besoins et aux contraintes de ses clients. Avec des équipes expertes et engagées réparties dans le monde entier, et gérées de manière centralisée, le groupe fournit une souplesse opérationnelle optimale tout en s'affranchissant des frontières géographiques.

TP CLOUD CAMPUS

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. Fin 2022, environ 50 % des collaborateurs sont en télétravail, permettant l'élargir le vivier de talents et de fournir davantage d'opportunités d'emploi à des personnes vivant dans des régions isolées, ou porteuses de handicap par exemple.



J'ai été temporairement en situation de handicap et Cloud Campus m'a permis de continuer à subvenir aux besoins de mes trois enfants. Le télétravail m'aide à trouver un meilleur équilibre vie privée - vie professionnelle. »

Celina Serrano
Spécialiste expérience client,
TP États-Unis

EN VIDÉO



Une méthode de transformation adaptable à chaque client

Le groupe a élaboré un dispositif de transformation, *TP Digital* (ex T.A.P.TM), dédié au déploiement mondial des solutions de transformation digitale à forte valeur ajoutée et qui s'adapte à toutes ses offres de services.



La transformation digitale est la priorité de tous nos clients actuellement, qu'ils soient « disrupteurs⁽¹⁾ » ou « disruptés⁽²⁾ ». L'adoption de solutions technologiques majeures ne peut que contribuer à accroître la productivité et le bien-être de nos collaborateurs et à faire progresser la relation clients. »

Sidharth Mukherjee
Directeur de la transformation digitale

EN VIDÉO



TP Digital 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 de Teleperformance soutient les clients tout au long de leur parcours, du développement et du déploiement du dispositif jusqu'à la garantie de résultats.

→ **Le dispositif est basé sur trois piliers :**



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

Près de **2 000** architectes en solutions digitales, systèmes d'analyses avancées et processus métier
+ 15 000 bots déployés

(1) Entreprises innovant radicalement et créant une rupture au sein de leur secteur d'activité.
(2) Entreprises qui agissent en réaction aux changements survenant au sein de leur secteur d'activité.

CASE STUDY PAR TP

SAMSUNG



La relation entre Samsung et Teleperformance repose sur l'innovation. Ne jamais se reposer sur ses acquis et toujours aller de l'avant. Chercher la nouvelle bonne idée. Et continuer à trouver de nouvelles façons de construire la meilleure expérience client possible. »

Daan van der Mijden
Directeur de la relation client, Samsung Bénélux

Enjeux

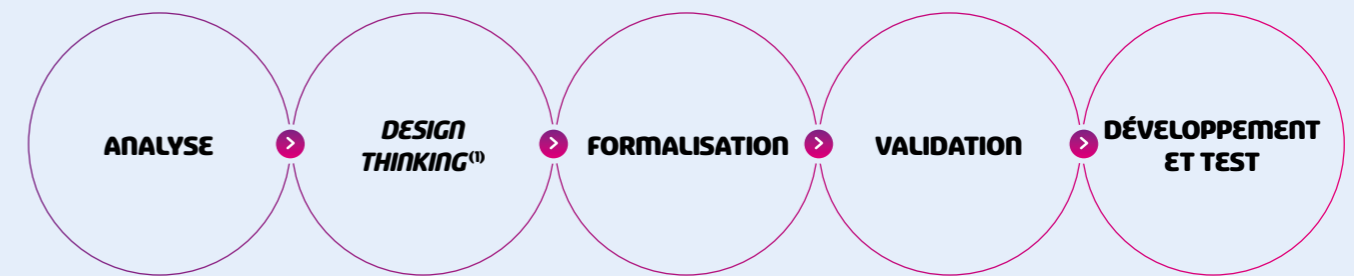
Le partenariat entre Samsung et Teleperformance démarre en 2014, alors que le client cherche à transformer son service de relation client et le rendre plus accessible pour ses consommateurs et pour les conseillers clients.

Solutions

Teleperformance et Samsung travaillent d'abord à mettre en place un service client disponible 24h/24, combinant le support de conseillers et de bots, notamment pour le service de nuit. Aujourd'hui, les bots résolvent 16 % des interactions digitales. Ils permettent aux conseillers de consacrer plus de temps aux demandes complexes. L'analyse des interactions par l'intelligence artificielle permet aussi de fournir aux conseillers des solutions personnalisées en temps réel.

Grâce à l'approche innovante *TP Digital* Teleperformance et Samsung ont ensuite pu identifier et mettre en place plusieurs améliorations des processus opérationnels. Lorsque la pandémie a démarré, toutes ces initiatives ont permis de transférer plus de la moitié du service de relation client en télétravail en seulement 6 semaines, tout en conservant les niveaux de performance et de productivité. Le secret derrière ce partenariat est l'innovation continue.

→ **Une approche fondée sur l'innovation, une approche collaborative et consultative**



Bénéfices

54 %
D'augmentation du NPS⁽²⁾

50 %
Moins d'attrition

20 %
D'interactions gérées en plus

30 %
De réduction du coût par interaction

EN SAVOIR +



(1) Conception créative
(2) Net Promoter Score, indicateur de satisfaction client

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^{er} quart de son secteur.



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



Norme de responsabilité sociale Verego

Obtention de la certification de responsabilité sociale (SRS) à l'échelle de l'entreprise pour la neuvième 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 fait partie du palmarès 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®).



2022 Enlightened Growth Leadership Award TP reconnu par Frost & Sullivan pour la deuxième fois consécutive 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 C

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



Reconnu comme l'un des 25 meilleurs employeurs au monde par Fortune et Great Place to Work® 64 pays certifiés Great Place to Work®



TP se place parmi les 14 % des entreprises les plus performantes de son secteur et est inclus dans le S&P Global's 2023 Sustainability Yearbook.

S&P Global

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.



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



CORPUS DE PUBLICATION DE TELEPERFORMANCE



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



RAPPORT INTÉGRÉ 2022
Présentant la création de valeur globale de Teleperformance pour toutes ses parties prenantes.



DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2022
Incluant le rapport financier et la déclaration de performance extra-financière.

Extraits de la publication Rapport intégré 2022.

Crédits photos : couverture : Madstudios ; pages intérieures : Madstudios : Catia Barbosa ; 2021 Anton Vierietin/Shutterstock ; Edouard Jacquinet ; Master1305/Shutterstock ; 2021 Pressmaster/Shutterstock : Prostock-studio/Shutterstock ; 2015 S_L/Shutterstock ; Tayeb Amghar/Pholaft ; Grisha Bruev/Shutterstock ; Philippe Cheneau ; Nameer Rattansi. Illustrations : Teleperformance.











Teleperformance SE
Société européenne

au capital de 147 802 105 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