

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance obtient la certification Verego dans le domaine de la responsabilité sociale pour l'ensemble de ses sites*

Extension de la certification Verego SRS à l'ensemble des sites du groupe à travers le monde



**PARIS, LE 14 AVRIL 2016** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé avoir reçu la certification Verego pour l'ensemble de ses sites à travers le monde. Ils répondent aux critères définis par Verego en matière de responsabilité sociale (Verego SRS - Social Responsibility Standard) dans les catégories suivantes : leadership, éthique, social, communauté et environnement. Créés en 2010, les systèmes d'évaluation Verego SRS définissent un ensemble de critères fondamentaux en matière de responsabilité sociale afin d'offrir un cadre de référence aux entreprises désireuses d'élaborer et de gérer leurs propres programmes et objectifs dans ce domaine.

Teleperformance a obtenu la certification avec les honneurs dans les cinq catégories de Verego SRS : leadership, éthique, social, communauté et environnement. Dans chacune d'entre elles, la performance est évaluée à travers des critères spécifiques. La certification relative au leadership atteste l'engagement de l'entreprise en faveur de la responsabilité sociale, de la place centrale accordée au client, ainsi que de sa capacité à communiquer cet engagement aux principales parties prenantes ; dans le domaine de l'éthique, l'attention est portée sur le comportement de l'entreprise vis-à-vis des fournisseurs et sur les processus achat ; sur le plan social, l'évaluation porte sur la protection des droits de l'homme et sur le traitement des questions sensibles en matière d'emploi ; le volet communauté traite de l'implication et de l'investissement de l'entreprise dans les communautés qui accueillent ses activités ; dans la dernière catégorie, c'est l'aptitude de l'entreprise à réduire son empreinte environnementale qui est mesurée.

En 2014, 17 des sites de Teleperformance à travers le monde avaient reçu la certification dans les cinq domaines couverts par les normes de Verego en matière de responsabilité sociale. Dans le cadre de l'attribution de la certification complète, 26 sites dans les différentes régions du monde ont été sélectionnés pour être évalués. Les critères de taille du site et de risque géographique ont notamment été utilisés dans le processus de sélection des sites. Malgré l'élargissement du champ d'évaluation, Teleperformance a décroché la meilleure distinction possible au titre de la certification SRS, à savoir la certification de l'ensemble de ses sites dans les cinq domaines couverts par les critères Verego SRS.

Une analyse comparative des performances au sein du secteur, faisant partie intégrante de l'évaluation, classe Teleperformance parmi les meilleures sociétés dans les domaines de l'éthique et sur le plan social. Ce résultat récompense le groupe pour sa mise en œuvre d'approches structurées qui sont à la fois considérées comme les meilleures pratiques du marché mais aussi comme étant entièrement transparentes aux yeux de l'ensemble des parties prenantes. Ces efforts de communication se traduisent par la publication en ligne, d'une part du rapport 2015 de la société présentant l'ensemble des initiatives mises en place cette année dans le respect des principes énoncés par le Pacte mondial et, d'autre part de son engagement dans le respect des droits de l'homme.

*« Au cours des dernières années, nous avons pu constater avec satisfaction que Teleperformance continuait à progresser, avec le renforcement des procédures existantes et le développement de nouvelles pratiques, pour s'imposer comme un leader mondial dans le domaine de la responsabilité sociale d'entreprise, indique Carole Kerrey, Senior Verego Assessment Provider. Un nouveau cap a été franchi en 2015 avec l'obtention par Teleperformance de la certification pour l'ensemble de ses sites dans les cinq domaines couverts par l'évaluation (leadership, éthique, social, communauté et environnement). Cette nouvelle certification reflète la mise en œuvre de pratiques hors pair sur l'ensemble des sites du groupe à travers le monde. »*

*« Teleperformance s'efforce de faciliter la vie des personnes, non seulement par la création d'emplois, mais également à travers ses trois grands programmes en matière de responsabilité sociale : Citizen of the World, Citizen of the Planet et Global Compact, explique Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Cette certification Verego SRS témoigne de nos efforts constants en faveur de la protection de l'environnement, ainsi que de notre engagement pour promouvoir les droits de l'homme, la citoyenneté d'entreprise et les principes anti-corruption à travers l'ensemble de notre groupe. Je suis fier de l'ensemble de nos équipes qui ont su relever ce défi difficile compte tenu de la taille et de la dimension mondiale de Teleperformance et dans le respect de notre stratégie en matière de gestion du capital humain. »*

La certification Verego SRS reflète le seul modèle de responsabilité sociale au monde totalement intégré et compatible avec les spécificités opérationnelles de la plupart des sociétés ou chaînes d'approvisionnement. La certification a été attribuée pour une durée d'un an, à compter du 31 décembre 2015.

## **À PROPOS DE VEREGO**

Verego aide les entreprises du monde entier à améliorer leurs performances socio-environnementales dans la conduite de leur activité en mettant à leur disposition un cadre de référence des meilleures pratiques dans le domaine de la responsabilité sociale. En collaboration avec des spécialistes du développement durable et des achats du monde entier, réunis au sein d'un comité de pilotage, Verego SRS définit les méthodes de management pour gérer une entreprise de manière responsable dans le monde d'aujourd'hui. Verego valide les approches des entreprises après les avoir confrontées aux meilleures pratiques. Outre ces services de certification, la société propose des solutions logicielles et du conseil afin d'accompagner les entreprises dans le déploiement de programmes de sourcing et de chaînes logistiques responsables.

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes en 75 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

## **CONTACTS**

### **RELATIONS PRESSE**

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)