



# Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Teleperformance remporte le prix « Security & Compliance Competitive Strategy Innovation and Leadership » décerné par Frost & Sullivan

*La gestion, les pratiques et les processus du groupe en matière de sécurité et de conformité sont reconnus comme les meilleurs du secteur de la gestion externalisée des centres de contact*



**PARIS, LE 7 MAI 2018** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir remporté le prix 2018 « *Competitive Strategy Innovation and Leadership* » pour ses meilleures pratiques dans le domaine de la sécurité et de la conformité dans la catégorie « Centres de contacts externalisés » de Frost & Sullivan.

Les analystes de Frost & Sullivan ont jugé, en toute objectivité, que Teleperformance avait beaucoup investi et continuait d'investir significativement pour développer, consolider et améliorer son organisation dédiée à la conformité, à la protection des données personnelles, et à la sécurité au niveau mondial, et pour mettre en œuvre les meilleures pratiques. Leur examen approfondi les a amenés à conclure que l'approche de Teleperformance dans ce domaine, rigoureuse et holistique, permettait d'appréhender au mieux un environnement aujourd'hui toujours plus exigeant et en évolution permanente dans le secteur. Ces atouts seront vitaux pour garantir la réussite de demain.

« Frost & Sullivan est ravi de remettre à Teleperformance le prix 2018 « *Competitive Strategy Innovation and Leadership* » pour sa politique de protection des données personnelles, de conformité et de sécurité, ainsi que ses meilleures pratiques au niveau mondial, déclare **Michael DeSalles, analyste principal pour la transformation numérique chez Frost & Sullivan**. Au cours des dix dernières années, Teleperformance nous semble s'être doté, à tous les niveaux, d'une culture très au fait des questions de sécurité. L'entreprise s'est résolument imposée comme un leader dans son secteur en matière de sécurité et de conformité, notamment sur des sujets d'actualité, comme le respect des règles d'entreprise contraignantes (BCR) ou la préparation à la nouvelle réglementation européenne RGPD (règlement général sur la protection des données personnelles), qui entrera en vigueur le 25 mai prochain. Cet effort global et soutenu est un véritable exploit quand on sait que Teleperformance emploie 223 000 collaborateurs à travers 350 centres de contact dans 76 pays, travaillant dans 265 langues, et pour couvrir 160 marchés dans le monde. »

« Teleperformance reste particulièrement vigilant sur les questions de sécurité, de protection des données et de confidentialité pour ses clients. Notre groupe et nos équipes sont honorés de recevoir cette distinction provenant d'une institution aussi renommée, déclare **Alan Winters, directeur adjoint de la conformité et responsable de la protection des données personnelles du groupe Teleperformance**. Nous avons travaillé durement pour nous hisser au sommet dans ce domaine et continuons d'améliorer et d'affiner constamment nos politiques, procédures et pratiques. Les entreprises qui ne répondront pas aux exigences des nouvelles réglementations comme le RGPD et qui ne seront pas prêtes à affronter l'évolution constante des contraintes liées à la globalisation en matière de sécurité cesseront d'être compétitives. »

Pour **Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance**, « en tant que leader mondial dans son secteur, notre groupe est dans l'obligation d'établir et de gérer des normes strictes pour protéger les données de nos clients, et de définir un cadre de référence des plus exigeants en matière de sécurité et de conformité destiné à être suivi par tous. Cette reconnaissance objective souligne l'importance de notre engagement à protéger les clients de Teleperformance ainsi que leurs propres clients, et ce lors de chaque interaction. »

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : TEP FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les activités *core services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visas, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2017, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 4 180 millions d'euros (4 720 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,13 \$).

Le groupe dispose de 171 000 stations de travail informatisées et compte près de 223 000 collaborateurs répartis sur 350 sites dans 76 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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 : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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

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

## À PROPOS DE FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, partenaire de la croissance des entreprises, permet à ses clients d'accélérer leur développement et d'arriver en tête des classements de performance, d'innovation et de leadership. Son Service de partenariat pour la croissance fournit aux CEO et à leurs équipes les fruits d'une recherche rigoureuse ainsi que des modèles de meilleures pratiques pour faciliter la création, l'évaluation et l'implémentation de puissantes stratégies de croissance. Frost & Sullivan tire parti de plus d'un demi-siècle d'expérience dans la collaboration avec les 1 000 premières entreprises au monde, les entreprises émergentes et la communauté financière. Frost & Sullivan possède 45 agences sur les six continents.

## CONTACTS

### RELATIONS PRESSE

#### AMÉRIQUES ET ASIE-PACIFIQUE

MARK PFEIFFER

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

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

#### EUROPE

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[szaks@image7.fr](mailto:szaks@image7.fr)

### RELATIONS INVESTISSEURS

TELEPERFORMANCE

Tél : + 33 1 53 83 59 87 / 59 15

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)