

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance remporte le prix « *2019 Competitive Strategy Innovation and Leadership Award* » attribué par Frost & Sullivan dans le domaine de la sécurité et de la conformité

L'excellence de Teleperformance a été distinguée pour la deuxième année consécutive

Paris, le 24 juin 2019 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir reçu pour la deuxième année consécutive le prix « *Competitive Strategy Innovation and Leadership* » décerné par Frost & Sullivan. Cette distinction récompense les meilleures pratiques mondiales en matière de conformité, de sécurité et de respect de la vie privée.

D'après cette étude indépendante, l'excellence de Teleperformance repose sur :

- une organisation dédiée à la sécurité bien distincte du département informatique ;
- une politique *Security Risk Assessment* (SRA) qui permet d'inspecter les opérations clients en détail afin de fournir des diagnostics de sécurité complets, de réduire les risques, et d'assurer le suivi continu des réglementations publiques ;
- un comité dédié à la sécurité, composé de cadres dirigeants, qui examine, suit et évalue les *Global Essential Security Policies* (GESP), les procédures et les menaces du marché, et qui supervise les changements apportés à la politique de l'entreprise ;
- un environnement sécurisé avec le *Virtual Briefing Center* (VBC) grâce auquel les clients et prospects peuvent effectuer en toute sécurité une visite virtuelle approfondie, en temps réel et en haute définition de nombreux sites ;
- l'approbation des *Binding Corporate Rules* (BCR ou Règles d'entreprise contraignantes) tant pour la gestion que pour le traitement des données personnelles.

« Selon l'analyse que nous avons menée en toute indépendance, Teleperformance a beaucoup investi afin de mettre en œuvre une approche rigoureuse et intégrée en matière de conformité, de sécurité et de respect de la vie privée, déclare Michael DeSalles, Principal Analyst, Digital Transformation chez Frost & Sullivan. Au sein de Teleperformance, plus de 100 experts certifiés dans le domaine de la sécurité déploient les meilleures stratégies du secteur, s'appuyant sur les dernières technologies disponibles pour lutter de manière proactive contre la violation des données et la fraude. »

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, ajoute : « *L'excellence dans le domaine de la sécurité, du respect de la vie privée et de la conformité, notamment au RGPD (NDLR : Règlement général sur la protection des données) et aux BCR, est essentielle pour Teleperformance et nos clients. En tant que leader mondial sur notre secteur, notre objectif consiste à établir les normes les plus*

élevées et les meilleures pratiques possibles pour satisfaire et protéger nos clients et leurs propres clients. Nous sommes, une nouvelle fois, très honorés d'être reconnus en toute indépendance par Frost & Sullivan pour notre excellence. »

Teleperformance a remporté plus de 30 prix Frost & Sullivan au cours des huit dernières années dans toutes les principales régions du monde. Le groupe a été distingué notamment dans les catégories suivantes : promotion de la valeur client, croissance, innovation et progrès, leadership de marché, entreprise de l'année, service d'externalisation de l'année, différenciation produit, innovation en stratégie concurrentielle, service client et protection de l'environnement.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2018, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 441 millions d'euros (5 256 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar).

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 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

À PROPOS DE FROST & SULLIVAN

Frost & Sullivan, partenaire de la croissance des entreprises, propose à ses clients des solutions de conseil en matière d'innovation qui répondent aux grands défis mondiaux et aux opportunités de croissance qui en découlent. Depuis plus de 50 ans, Frost & Sullivan élabore des stratégies de croissance destinées aux plus grandes entreprises, aux entreprises émergentes, au secteur public et à la communauté financière. Pour plus d'informations : <http://www.frost.com>

CONTACTS

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

Simon Zaks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.fr

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et

communication financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com