

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Teleperformance reconnu comme l'un des leaders mondiaux en matière d'expérience collaborateur par un important cabinet d'études

*Le bien-être et l'engagement des collaborateurs de Teleperformance ont été reconnus comme des atouts majeurs pour les clients du groupe dans le monde entier*

**PARIS, le 1<sup>er</sup> septembre 2021** – Teleperformance, leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, annonce aujourd'hui avoir obtenu la première place du classement [Top 10 CX BPOs to Ace Employee Experience](#) établi par Twimbit, un important cabinet d'études de marché. Ce classement évalue les 10 meilleurs programmes d'expérience collaborateur sur le marché de l'externalisation de l'expérience client. Il récompense les entreprises qui orientent leurs efforts vers l'amélioration des expériences et la valeur créée pour l'ensemble des parties prenantes, notamment les clients, les employés, les fournisseurs, les communautés et les actionnaires.

L'outil d'analyse de l'expérience collaborateur développé par Twimbit évalue plus de 40 critères dans les six domaines suivants : la communication, les investissements technologiques, l'écoute des employés, la formation et le développement, le lien social, ainsi que les distinctions et la reconnaissance. Teleperformance a été désigné par Twimbit comme l'entreprise la plus performante grâce à ses nombreux programmes de formation uniques et exclusifs qui mettent l'accent sur le bien-être des employés, le développement personnel et professionnel, y compris via des programmes de mentorat. Le rapport note également que les engagements de Teleperformance dans le domaine de la responsabilité sociétale des entreprises fédèrent fortement les collaborateurs du monde entier.

**Manoj Menon, fondateur et directeur général de Twimbit, déclare :** « *Pour offrir une expérience client réussie, il faut avant tout pouvoir compter sur des équipes motivées et inspirées. Ainsi, une excellente expérience collaborateur est un facteur clé de succès. Le groupe Teleperformance se distingue par son incroyable leadership dans son engagement exceptionnel auprès de ses employés. Il constitue une référence mondiale en matière d'expérience collaborateur puisqu'il emploie plus de 380 000 personnes dans 83 pays qui donnent le meilleur d'eux-mêmes pour répondre aux besoins de clients internationaux exigeants.* »

Les études menées par Twimbit visent à aider les dirigeants de sociétés de services aux entreprises et leurs clients à adopter durablement les meilleures pratiques mondiales pour obtenir d'excellents résultats. Elles s'articulent autour de six tendances de fond dans le domaine de l'expérience client :

- le développement de solutions intégrées ;
- les plates-formes d'innovation optimisées par le *cloud* ;
- l'équilibre entre l'exigence de transparence accrue, la sécurité et les réglementations ;
- les engagements axés sur les résultats ;
- le développement des compétences des collaborateurs dans de nouveaux domaines, tels que la robotique, le *Big Data*, l'intelligence artificielle et le *Machine Learning* ;
- le développement du télétravail.

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, commente :** « *L'importance accordée au bien-être de nos collaborateurs fait partie de l'ADN de Teleperformance et demeure notre priorité absolue. Cette étude indépendante récompense notre démarche en matière d'expérience collaborateur dans le monde entier, que nos employés travaillent à domicile ou dans nos locaux. Prendre soin de notre famille génère des résultats concrets pour nos clients. Plus de 90 % des collaborateurs de Teleperformance dans le monde travaillent aujourd'hui dans des filiales ayant obtenu une certification d'employeurs de référence. Nous sommes très honorés que des études sérieuses et indépendantes nous classent parmi les entreprises de référence en matière de bien-être des employés et d'expérience collaborateur au sens large. »*

Teleperformance est fier d'exprimer son engagement envers ses équipes et ses partenaires. Qu'il soit reconnu pour [l'excellence de son expérience client](#), [sa politique en matière de parité](#), [ses pratiques RSE](#) ou son soutien à [d'importantes organisations à but non lucratif](#), le groupe n'a cessé de mettre l'accent sur la promotion de l'égalité, l'amélioration continue de l'environnement de travail et le soutien à ses clients partout dans le monde.

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de trois grandes familles de solutions à forte valeur ajoutée : la gestion de l'expérience client, les services de back-office et le conseil en processus métiers (*knowledge services*). Ces solutions digitales intégrées garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés reposant sur une approche intégrée *High Tech-High Touch* unique. Le groupe compte plus de 380 000 employés répartis dans 83 pays, qui prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur plus de 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer\**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence.

En 2020, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 732 millions d'euros (6,5 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,14 dollar US) et un résultat net de 324 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie des indices CAC 40 ESG, Euronext Vigeo Eurozone 120, FTSE4Good et *Solactive Europe Corporate Social Responsibility* (anciennement *Ethibel Sustainability Excellence Europe*).

*\* Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com) / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

## CONTACTS

### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication  
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

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

### MEDIA

#### Europe

Laurent Poinot – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

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

### MEDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

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