

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance Colombia a reçu de Bureau Veritas la certification indépendante sur l'utilisation et l'inclusion de la norme internationale ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale au sein de ses opérations.

PARIS, le 7 décembre 2022 – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui que sa filiale Teleperformance Colombia vient de recevoir de Bureau Veritas la certification indépendante sur 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.

Teleperformance Colombie avait engagé Bureau Veritas, un leader mondial indépendant des services de certification et de conseil, pour auditer ses pratiques en matière de gestion des employés, en particulier de responsabilité sociale des entreprises, et de conformité aux lois du travail locales. Bureau Veritas a mené un audit indépendant dans le cadre de la norme ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale.

Sur la base d'une revue approfondie de deux semaines, Bureau Veritas a conclu que « rien n'a été porté à notre attention qui nous porte à croire que l'utilisation de la norme internationale ISO 26000 ne respecte pas les recommandations et les lignes directrices de la norme. De même, rien ne fait ou ne nous a fait penser que les informations analysées au cours de cet exercice de certification sont en quelque sorte incorrectes ou trompeuses ».

Les principales conclusions de cette revue sont les suivantes :

- L'équipe de direction porte une grande attention aux questions de responsabilité sociale. L'entreprise a pris des mesures sérieuses en faveur de l'inclusion, de la diversité et de la non-discrimination, ce qui est très apprécié par les employés. L'entreprise fait preuve de maturité dans la manière de gérer les sujets pertinents soulevés par les collaborateurs ainsi que leurs attentes.
- Il est important de souligner les initiatives telles que les programmes de bénévolat et de santé mentale, et le fait que les employés connaissent les mécanismes de consultation et de réclamation disponibles dans l'entreprise.
- Rien n'a amené Bureau Veritas à penser que les droits du travail ou de l'homme ne sont pas respectés chez Teleperformance Colombie.
- D'un point de vue général, Bureau Veritas retient les axes d'amélioration suivantes :
 - documenter l'exercice de *due diligence* lié aux droits de l'homme
 - travailler main dans la main d'une manière transversales afin de stimuler une conduite socialement responsable dans tous les processus et dans l'ensemble de l'entreprise;
 - transférer les bonnes pratiques en place en matière de management dans le domaine de la responsabilité sociale et tenir davantage de réunions de responsabilisation au niveau national.

Dans un esprit de totale transparence, le rapport de synthèse rédigé par Bureau Veritas est disponible en ligne sur le site de Teleperformance , [en cliquant ici](#).

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, 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 solutions digitales intégrées qui garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés, reposant sur une approche intégrée *High Touch-High Tech* unique. Près de 420 000 collaborateurs répartis dans 88 pays prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur environ 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 2021, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 7 115 millions d'euros (8,4 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar US) et un résultat net de 557 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, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice EURO STOXX 50 ESG depuis 2020, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

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

Pour plus d'informations : 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

MÉDIA

Europe

Karine Allouis – Laurent Poinsot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com