

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Teleperformance salué par le Point de Contact National de l'OCDE pour l'application de ses recommandations et le maintien de son devoir de diligence

### *Le Point de Contact National de l'OCDE met fin à la procédure*

**PARIS, le 30 janvier 2023** – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui que **le Point de Contact National (PCN)<sup>1</sup> de l'OCDE met définitivement un terme à la procédure ouverte en avril 2020 et se félicite des actions entreprises par Teleperformance pour suivre ses recommandations et maintenir son devoir de diligence.**

Il salue notamment les avancées significatives du groupe en Inde et aux Philippines où les représentants des travailleurs sont désormais parties prenantes dans les comités hygiène et sécurité des sites et des filiales.

**Il met fin au suivi de la circonstance spécifique<sup>2</sup> et clôture définitivement la procédure.**

Le 17 avril 2020, le syndicat international UNI Global déposait une circonstance spécifique<sup>2</sup> concernant Teleperformance devant le PCN français de l'OCDE, portant sur la gestion de l'épidémie de Covid-19.

Le 5 juillet 2021, à l'issue de cette première étape, le PCN constatait que la politique de prévention, de gestion et de suivi de la pandémie de Covid-19 dans toutes les filiales du groupe était parfaitement en ligne avec les attentes du devoir de diligence des entreprises, conformément aux Principes directeurs de l'OCDE. Après plusieurs mois d'instruction, le PCN confirme également la mise en œuvre réelle et opérationnelle des engagements pris par Teleperformance dans les différents pays concernés.

Le communiqué du PCN est accessible en cliquant [ici](#).

**Teleperformance est un groupe historiquement engagé en faveur de la responsabilité sociale et environnementale, et porte une attention toute particulière au bien-être de ses collaborateurs.** Cet engagement s'illustre notamment par les nombreuses certifications de meilleur employeur décernées par l'institut indépendant Great Place to Work®.

En décembre 2022, Teleperformance et UNI Global ont par ailleurs signé un accord mondial.

---

<sup>1</sup> Le Point de contact national français est une instance tripartite (syndicats, patronat et état) de règlement non-juridictionnel des différends liés à la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

<sup>2</sup> Les pays adhérant aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sont tenus de créer des Points de contact nationaux (PCN) qui ont pour mission de contribuer à la mise en œuvre effective des Principes directeurs. Dans le cadre de leur mandat, les PCN jouent un rôle de plateforme de médiation et de conciliation dédiée à la résolution des problèmes soulevés par des allégations de non-observation des Principes directeurs (appelées « circonstances spécifiques »)

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « *La mission de Teleperformance dans le monde entier est de réduire les frictions quotidiennes entre les entreprises et leurs clients d'une part, et entre les administrations et les citoyens d'autre part. Nous nous sommes toujours engagés à répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes, avec comme priorité absolue la satisfaction des employés du groupe. Nous prenons donc acte et apprécions la conclusion finale positive de cette procédure tripartite menée auprès de l'OCDE.* »

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.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](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)

### MÉDIA

**Europe**  
Karine Allouis – Laurent Poinot  
IMAGE7  
Tél : +33 1 53 70 74 70  
[teleperformance@image7.fr](mailto:teleperformance@image7.fr)

### MÉDIA

**Amérique et Asie-Pacifique**  
Mark Pfeiffer  
TELEPERFORMANCE  
Tél : + 1 801-257-5811  
[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)