

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance annonce les résultats de l'enquête mondiale sur l'environnement de travail de ses employés dans les activités de modération de contenu

*Les employés de Teleperformance travaillant dans la modération de contenu (Trust & Safety) dans le monde entier déclarent se sentir en sécurité et soutenus par le groupe. Leur niveau de satisfaction est supérieur à la moyenne d'un échantillon de plus de 600 sociétés*

- 93 % des employés dans les activités de modération de *Trust & Safety* déclarent se sentir soutenus par Teleperformance ;
- 90 % d'entre eux estiment que le groupe offre un environnement de travail sûr ; et
- 85 % d'entre eux recommanderaient Teleperformance en tant qu'employeur.

**PARIS, le 31 janvier 2023** – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui qu'une étude indépendante réalisée par Korn Ferry, un cabinet leader mondial dans le domaine du conseil RH, a conclu que la qualité de l'expérience employé dans les activités de modération de contenu (*Trust & Safety*) de Teleperformance est largement supérieure à celle dans les sociétés de l'échantillon de référence. Cette étude approfondie a été menée entre décembre 2022 et janvier 2023.

Selon le cabinet indépendant, Teleperformance se distingue particulièrement dans les domaines suivants :

- la formation, pilier de la performance des employés (33 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- l'équité dans l'évaluation des collaborateurs (28 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- le coaching par les superviseurs (23 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- les perspectives de promotions (22 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- la disponibilité des informations (20 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- la charge de travail raisonnable (20 points de pourcentage au-dessus de la moyenne) ;
- les ressources allouées à la bonne réalisation des missions (18 points de pourcentage au-dessus de la moyenne).

L'étude indépendante menée par Korn Ferry repose sur des enquêtes en ligne et des entretiens virtuels et en personne avec les collaborateurs des principaux sites des activités de *Trust & Safety* de Teleperformance, notamment à Lisbonne, Bogota et Athènes. Près de 60 % des 17 500 employés du groupe dans ces activités y ont participé.

Les collaborateurs travaillant dans la modération de contenu ont déclaré être satisfaits des initiatives du groupe en matière d'accompagnement (93 %), de formation (90 %), de ressources allouées (87 %) et de bien-être (85 %). Cela démontre bien leur reconnaissance envers Teleperformance pour les mesures prises visant à répondre à leurs besoins spécifiques.

L'étude révèle que les employés du groupe travaillant dans la modération de contenu sont très satisfaits de l'engagement de Teleperformance en matière de bien-être des collaborateurs. Plus de 85 % d'entre eux se sentent soutenus par les membres de leur équipe. Ils estiment que leur superviseur est disponible en cas de besoin et se sentent suffisamment préparés pour

traiter des contenus offensants. Ils savent comment faire appel aux *coachs* en bien-être et les considèrent comme aisément accessibles. Les collaborateurs peuvent facilement prendre des pauses lorsque cela est nécessaire. Les objectifs de performance ne sont pas une source de stress pour la plupart d'entre eux : 86 % les jugent réalistes et réalisables.

94 % des critères évalués par les employés de Teleperformance sont supérieurs aux scores de l'échantillon de référence. Le sondage a également permis d'identifier des opportunités d'amélioration, comme l'extension de certaines formations à plus de modérateurs, une plus grande reconnaissance, la possibilité de prendre leurs pauses au moment le plus opportun pour eux ou la réduction des délais de résolution des problèmes remontés. L'étude a également mis en évidence des scores différents selon les régions et les clients.

Les conclusions détaillées (en anglais) sont disponibles sur le site de Teleperformance – [cliquez ici](#).

Pour en savoir plus sur l'importance des activités de modération de contenu afin de protéger le public des contenus en ligne préjudiciables, [téléchargez le livre blanc « Humans at the center of effective digital defense » rédigé par MIT Technology Review Insights](#).

De plus, Teleperformance confirme qu'un audit des employés et des processus de ses activités *de modération de contenu* est actuellement mené par Bureau Veritas dans six pays. Bureau Veritas, un leader mondial dans le domaine des tests, de l'inspection et de la certification. Les conclusions de cet examen sont attendues dans les deux prochaines semaines.

\*\*\*\*\*

## 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)