

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Après la Colombie, Teleperformance obtient la certification indépendante de Bureau Veritas sur l'utilisation et l'inclusion de la norme internationale ISO 26000 dans six autres pays

Paris, le 13 février 2023 – [Teleperformance](#), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées externalisées, annonce aujourd'hui qu'au terme d'un audit réalisé dans six pays, Bureau Veritas a conclu que les pratiques du groupe étaient parfaitement conformes aux lignes directrices de la norme internationale ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale.

[Bureau Veritas](#), un leader mondial indépendant des services de certification et de conseil, a audité les pratiques de Teleperformance en matière de gestion des employés dans six pays avec d'importantes activités de modération de contenu (*Trust and Safety*), à savoir, la Grèce, l'Inde, l'Indonésie, la Malaisie, le Portugal et les États-Unis. La certification s'est notamment focalisée sur la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et la conformité aux lois du travail locales. Bureau Veritas a mené cet audit indépendant dans le cadre de la [norme ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale](#), tout comme il l'avait fait pour Teleperformance Colombia fin 2022.

Les conclusions tirées de cette revue sont les suivantes :

- Teleperformance a mis en place des politiques mondiales en matière de responsabilité sociale qui ont été adoptées dans chaque pays. Le groupe envisage également de mettre en œuvre des systèmes de gestion destinés à améliorer la performance, la sécurité et la santé de ses équipes ;
- la direction est très sensible à la nécessité d'assurer la santé et la sécurité des collaborateurs sur le lieu de travail pour promouvoir ainsi leur bien-être et un travail digne ;
- Teleperformance a mis en place une organisation robuste pour encourager la diversité, l'inclusion et la parité, ainsi que pour lutter contre toute forme de discrimination ;
- la direction a connaissance des politiques et des programmes internes de formation et de promotion des collaborateurs, ainsi que des dispositifs de lutte contre la corruption et les comportements contraires à l'éthique ;
- Teleperformance a identifié ses parties prenantes et dialogue avec elles pour connaître leurs besoins et leurs attentes ; l'objectif est de déployer des programmes et des actions permettant d'y répondre. Le groupe a par ailleurs mis en place des politiques visant à promouvoir l'emploi, y compris au sein des populations vulnérables.
- rien n'a amené Bureau Veritas à penser que les droits du travail ou de l'homme ne sont pas respectés chez Teleperformance dans les six pays audités ;
- d'un point de vue général, Bureau Veritas retient les axes d'amélioration suivants : aux États-Unis, renforcer les mesures, les audits et la gouvernance en matière de responsabilité sociale pour favoriser une amélioration continue ; dans chaque pays, promouvoir le management environnemental via une stratégie de lutte contre le changement climatique et le suivi des émissions de gaz à effet de serre ; encourager la rédaction de rapports sur les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) au niveau des pays ; et enfin, favoriser le partage entre les pays des meilleures pratiques RSE.

Le rapport de synthèse rédigé par Bureau Veritas (en anglais) est disponible en ligne [en cliquant ici](#).

###

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.PA – Bloomberg : TEP FP)**, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées externalisées, 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 Poinso

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

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

### MÉDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Nicole Miller

TELEPERFORMANCE

Tel: + 1 629-899-0675

[nicole.miller@teleperformance.com](mailto:nicole.miller@teleperformance.com)