

# PLAN DE VIGILANCE 2022



# TELEPERFORMANCE SE

# PLAN DE VIGILANCE 2022

Teleperformance (TP), leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des services associés, 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. Plus de 410 000 collaborateurs, répartis dans 91 pays, prennent en charge des milliards de connexions en plus de 300 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.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-4 du Code de commerce, le plan de vigilance (« Plan de vigilance ») de Teleperformance SE (« Teleperformance » et, collectivement avec ses filiales, le « groupe ») vise à présenter les mesures de vigilance raisonnables mises en place au sein du groupe afin d'identifier les risques et de prévenir des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement résultant des activités de Teleperformance et des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-16 (II) du Code de commerce, directement ou indirectement, ainsi que des activités des fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

Le Plan de vigilance se base sur les cinq obligations principales définies par la loi française: (i) identification et cartographie des risques, (ii) procédures d'évaluation des risques, (iii) déploiement de dispositifs d'atténuation des risques et de prévention des atteintes graves, (iv) mise à disposition d'un système d'alerte et de recueil des signalements, et (v) dispositif de suivi des mesures mises en œuvre.

L'ambition de Teleperformance est que les valeurs essentielles du groupe soient appliquées et respectées par l'ensemble de ses dirigeants et collaborateurs, mais également par les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels il est en relation commerciale établie.



**Cosmos | Intégrité**  
*Je dis ce que je fais et je fais ce que je dis*



**Terre | Respect**  
*Je traite les autres avec gentillesse et empathie*



**Métal | Professionnalisme**  
*Je fais les choses correctement dès la première fois*



**Air | Innovation**  
*Je crée et je m'améliore*



**Feu | Engagement**  
*Je suis passionné et engagé*

# TABLES DES MATIÈRES

---

1. Identification et cartographie des risques	<b>04</b>
2. Evaluation et atténuation des risques	<b>12</b>
3. Atténuation des risques dans les pays clés	<b>18</b>
• Inde	
• Philippines	
• Colombie	
• Etats-Unis	
4. Gouvernance et suivi du plan de vigilance	<b>23</b>
• Mécanismes d’alerte et de plainte	
• Dispositif de suivi des mesures mises en œuvre	
• Tableau de bord	
• Gouvernance	
• Rapport de mise en place	



# IDENTIFICATION ET CARTOGRAPHIE DES RISQUES

# IDENTIFICATION ET CARTOGRAPHIE DES RISQUES

En 2022, Teleperformance a mis à jour sa cartographie des risques extra-financiers, notamment les droits humains, les normes internationales du travail, la santé et la sécurité, l'éthique et la conformité, la gouvernance d'entreprise, l'environnement, la chaîne de valeur et les communautés. La méthodologie utilisée lors de l'élaboration de cette cartographie des risques est détaillée en section 3.2.1 du document d'enregistrement universel.

Des cartographies des risques plus détaillées et couvrant les risques liés à la législation sur le devoir de vigilance viennent compléter la cartographie globale.



DOCUMENT  
D'ENREGISTREMENT  
UNIVERSEL  
2022

## Pour en savoir plus :

- Chapitre 2 - *Risques et contrôle*
- Section 2.4.1 - *Identification et cartographie des risques*
- Section 3.2.1 – *Principaux risques et enjeux*
- Section 3.6.2.1 - *Stratégie d'atténuation des risques*

## Méthodologie globale

Les principaux risques du groupe sont identifiés et évalués par la direction générale selon une approche descendante, et par les filiales selon une approche ascendante. La criticité de chacun de ces risques est évaluée par rapport à leur probabilité de survenance et à l'ampleur anticipée de leur impact. En 2022, TP a remis à jour sa cartographie des risques extra-financiers et sa matrice de matérialité via une consultation de ses principales parties prenantes par le biais d'entretiens qualitatifs. Cette analyse de matérialité a pour objectif l'identification des impacts potentiels ou réels sur la performance de l'entreprise, mais aussi des impacts générés par les activités de l'entreprise sur ses parties prenantes et l'environnement, dans une logique de double-matérialité.

### Droits humains

Une cartographie spécifique des droits humains, comprenant le travail forcé et le travail des enfants, la corruption et les pots-de-vin, la protection de la vie privée, la liberté d'expression et d'association, la non-discrimination et les conditions de travail, permet d'évaluer la probabilité et l'impact des risques liés aux droits humains sur les personnes en tenant compte des risques inhérents et des risques théoriques propres à un pays, sur la base du score de l'Indice des droits humains développé par Our World in Data.

### Santé et Sécurité

L'un des piliers de la politique de gestion de la santé et de la sécurité est l'identification des risques auxquels le groupe est exposé tant au niveau mondial que local. Des évaluations sont menées annuellement sur chaque site afin d'identifier les risques potentiels et définir des solutions pour les éliminer ou les réduire. Les évaluations des risques locaux sont régulièrement auditées par le groupe de manière à améliorer leur qualité.

### Environnement

Teleperformance a poursuivi son exercice de cartographie des risques en effectuant une analyse spécifique des risques liés au climat, en fonction de la localisation des opérations commerciales. En 2022, l'analyse a été développée pour prendre en compte le scénario SSP2-4.5 et le scénario SSP5-8.5 du GIEC. Pour élaborer les scénarios, le groupe s'est appuyé sur les recommandations du TCFD, l'indice mondial des risques climatiques 2021, l'indice d'adaptation de l'Université de Notre Dame (ND-Gain), le rapport du COFACE ainsi que les rapports publiés par le Climate Watch & par le World Resource Institute (WRI).

# Principaux risques bruts découlant des activités de la société

TP est une entreprise humaine. Avec plus de 410 000 collaborateurs, 1 000 clients et des activités dans 91 pays proches des communautés locales, les risques pour les droits humains, la santé et la sécurité et l'environnement existent.

Les risques ci-dessous sont des risques bruts ou inhérents. Le groupe mène de nombreuses actions pour les atténuer, comme décrit dans la section suivante et dans le Document d'enregistrement universel 2022. Le niveau de criticité est déterminé en fonction de la probabilité d'occurrence et du niveau d'importance du risque pour les collaborateurs, les partenaires (clients, fournisseurs, associations, etc.) et les communautés.

Il est présenté selon une échelle à trois niveaux : élevé (●●●), intermédiaire (●●), et modéré (●).

Catégories	Facteurs de risques	Criticité		
		Collaborateurs	Partenaires	Communautés
Droits humains	Conditions de travail	● ● ●		
	Travail forcé et travail des enfants	● ●	●	● ● ●
	Discrimination et harcèlement	● ● ●		
	Liberté d'association	● ● ●		
	Protection de la vie privée	● ● ●	● ●	● ● ●
	Sécurité des données et cyberattaques	● ● ●	● ● ●	● ●
	Non-respect du droit du travail ou des normes du groupe	● ● ●	●	● ●
Santé et Sécurité	Santé mentale	● ● ●		
	Isolement au travail	● ●	●	● ●
	Troubles musculo-squelettiques	● ● ●		
	Sécurité physique	● ● ●	● ● ●	
Environnement	Dérive de la consommation d'énergie	● ●	● ●	● ●
	Catastrophes naturelles	● ●		● ● ●
	Gestion insuffisante des déchets	●	●	● ●
	Surconsommation d'eau	●		●
	Non-respect des lois et normes en matière d'environnement	● ●	● ●	● ●
Transversales	Sensibilisation et formation insuffisantes aux politiques du groupe	● ● ●	●	●
	Manque de communication sur le dispositif d'alerte et déploiement insuffisant de ce dernier	● ● ●	● ● ●	● ● ●



DOCUMENT  
D'ENREGISTREMENT  
UNIVERSEL  
2022

#### Pour en savoir plus :

- Section 2.4.2.4 - Procédures d'évaluation spécifiques en matière de manquements RSE dans la chaîne de valeur
- Section 3.4.4 - Achats responsables

## Principaux risques de la chaîne d'approvisionnement

En tant que société de services aux entreprises et sur la base de la cartographie des risques RSE et de la matrice de matérialité, les risques liés à la chaîne d'approvisionnement de TP ne sont pas les risques les plus importants du groupe.

TP est cependant conscient que ses fournisseurs pourraient porter atteinte aux personnes et à l'environnement. Le comportement attendu de la part des fournisseurs et sous-traitants intègre notamment les règles suivantes : respect des

droits humains ; interdiction du travail des enfants, interdiction du travail forcé et obligatoire, élimination de toute forme de discrimination en matière d'emploi et de profession, santé et sécurité du lieu de travail, liberté d'association et droit aux négociations collectives, respect de la protection des données, utilisation responsable des ressources naturelles et prévention de la pollution graduelle ou accidentelle de l'air et des sols.

Quatre principales catégories d'achats ont été identifiées et chacune a des enjeux ESG spécifiques :

### Produits IT

- Utilisation de minerais de conflit
- Conditions de travail
- Pollution liée à la production
- Efficacité énergétique des produits

### Télécoms

- Consommation excessive d'énergie
- Problèmes liés à la protection des données

### Agences de recrutement

- Faibles salaires
- Temps de travail excessif
- Congés payés insuffisants

### Services sur site\*

- Conditions de travail
- Impacts négatifs des produits utilisés sur la santé et l'environnement

\*ex.: services de sécurité et de nettoyage

## ÉVALUATION DES RISQUES LIÉS AUX FOURNISSEURS

**Les fournisseurs sont évalués en fonction de leur niveau de risque.** En 2021, un processus de hiérarchisation des fournisseurs en fonction du risque qu'ils représentent a été mis en place dans le but de prioriser et adapter les démarches pour chaque fournisseur.

Les équipes achats remplissent un **questionnaire de criticité** pour chaque nouveau fournisseur afin de déterminer leur degré de criticité et leur niveau de risque brut. Les fournisseurs qui obtiennent un score de risque moyen à très élevé sont ensuite soumis à une **évaluation détaillée du risque fournisseur** pour évaluer leur degré de risque réel. Celui-ci est composé d'un minimum de 70 questions

portant sur l'anti-corrupcion, les droits humains, la santé et la sécurité, l'environnement ou encore les données personnelles. En fonction des résultats et des éventuelles déficiences repérées, un **processus de diligence raisonnable renforcé** est alors mis en place pour adapter les contrôles et évaluer s'il est nécessaire de mettre fin à la relation ou non. Des audits documentaires ou sur site peuvent être envisagés pour des contrôles encore plus poussés.

Une **approche basée sur l'amélioration continue** est toujours privilégiée et les équipes achats travaillent en étroite collaboration avec les fournisseurs pour mettre en place des plans d'actions correctives.

# Description des risques



## Risques liés aux droits humains

### CONDITIONS DE TRAVAIL

Des conditions difficiles de travail représentent un risque non négligeable pour les collaborateurs. Elles impacteraient aussi les opérations. La qualité des services délivrés par TP repose sur sa capacité à gérer ses collaborateurs et à leur offrir un environnement de travail de grande qualité : rémunération compétitive, temps de travail, congés et avantages sociaux, etc.

### TRAVAIL FORCÉ ET TRAVAIL DES ENFANTS

L'interdiction de l'esclavage et de toute autre forme de servitude est un droit humain fondamental qui protège les personnes contre l'exposition à des violences, des menaces, des restrictions de déplacement, des conditions de travail abusives... Le travail forcé et le travail des enfants au sein de la société ou de sa chaîne de valeur entraîneraient également des conséquences juridiques, financières ou de réputation ainsi que des interruptions d'activité.

### PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

TP délivre ses services à travers une plateforme technologique complexe qui intègre de nombreuses technologies de l'information. L'activité du groupe conduit ses filiales, en tant que responsables du traitement (*Data Controller*), à collecter, traiter ou transmettre des données personnelles concernant les salariés. Dans ses relations avec ses clients, TP agit en qualité de gestionnaire de données et collecte et traite des données personnelles de leurs propres clients selon des directives spécifiques pour chaque client. Le groupe doit respecter les obligations légales ainsi que tout engagement contractuel vis-à-vis de ses clients, ainsi que plus de 300 critères de conformité dans le domaine de la sécurité. Le déploiement du télétravail peut générer des risques accrus de violation ou d'intrusion.

### DISCRIMINATION ET HARCÈLEMENT

Des manquements en matière de discrimination pourraient entraîner une atteinte aux droits fondamentaux des collaborateurs, et pour l'entreprise une perte de performance, ainsi que des conflits sociaux, litiges et risques réputationnels. Le harcèlement au travail, qu'il soit moral ou sexuel, affecte directement la vie des salariés et peut avoir des impacts forts sur leur santé physique et mentale et sur leur travail quotidien.

### LIBERTÉ D'ASSOCIATION

Les salariés peuvent faire face à des obstacles pour constituer ou adhérer à des syndicats ou à d'autres organes de représentation des salariés. Le non-respect de la liberté d'association pourrait entraîner des conflits sociaux, des litiges et d'éventuels préjudices à l'image de la société.

### SÉCURITÉ DES DONNÉES ET CYBERATTAQUES

L'utilisation croissante des technologies, dans ses sites ou pour le travail à domicile, expose le groupe à des risques tels que la défaillance des systèmes informatiques et de télécommunications (résultant de facteurs endogènes ou exogènes), des actes de malveillance (comme les cyberattaques) ainsi que d'éventuelles erreurs humaines en interne, volontaires ou non (phishing, fraude au président) ou par des collaborateurs ne respectant pas les règles du groupe.

### NON-RESPECT DU DROIT DU TRAVAIL OU DES NORMES DU GROUPE

Du fait de son implantation dans 91 pays, le groupe pourrait être exposé à des comportements inappropriés de la part de certains de ses collaborateurs ou de tiers.

# Risques d'atteintes à la santé et à la sécurité

---

## RISQUES PSYCHOLOGIQUES

Le stress inhérent au lieu de travail peut constituer un problème de santé et de sécurité, notamment dans un métier exigeant comme la gestion de la relation client.

Le sentiment d'isolement que certains salariés peuvent ressentir peut être renforcé par le travail à distance.

La gestion et la modération de contenus sur les réseaux sociaux peut affecter le bien-être psychologique des collaborateurs et être particulièrement génératrices de stress.

## TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

Les emplois proposés par TP étant principalement sédentaires, les troubles musculosquelettiques ne sont pas inhabituels et peuvent avoir un impact sur la santé des collaborateurs sur le moyen terme.

# Risques environnementaux

---

## DÉRIVE DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

La consommation continue de ressources épuisables peut conduire à des difficultés de production d'électricité. Le groupe pourrait se doter de nouvelles activités à forte consommation énergétique. L'augmentation des températures mondiales pourrait accroître le besoin d'équipements énergivores tels que la climatisation. L'évolution des réglementations, des politiques et des marchés pourrait limiter l'accès aux énergies renouvelables.

## GESTION INSUFFISANTE DES DÉCHETS

Chez TP, la plus importante source de déchets provient de ses équipements informatiques. Lorsqu'elles ne sont pas éliminées correctement, ces matières peuvent produire des produits chimiques toxiques qui pénètrent dans les sols et dans l'eau et ont un impact direct sur la santé humaine.

## NON-RESPECT DES LOIS ET NORMES EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

Du fait de son implantation dans 91 pays, le groupe pourrait être exposé à des comportements inappropriés de la part de certains de ses collaborateurs ou de tiers.

## SÉCURITÉ PHYSIQUE

Une recrudescence de tensions politiques et d'instabilité sociale ou d'actes terroristes, ainsi que des épidémies comme celle de la Covid-19 et des catastrophes naturelles pourraient survenir dans des pays où TP opère et générer la perte ou l'arrêt d'un site, comme c'est le cas pour certains sites du groupe dans le contexte actuel de la pandémie. Ces risques seraient alors susceptibles d'interrompre les services rendus aux clients en affectant de manière directe ou indirecte l'ensemble des parties prenantes, si le groupe ne parvenait pas à assurer la continuité des activités. L'impact pour le groupe pourrait se traduire par une perte d'exploitation ou remettre en cause les perspectives de rentabilité retenues lors des décisions d'investissement et affecter ses résultats.

## CATASTROPHES NATURELLES

Alors que les températures continuent d'augmenter, les sites de TP situés dans des zones à Haute Vulnérabilité pourraient se trouver fortement impactés par l'évolution des conditions climatiques locales, comme des sécheresses prolongées, des incendies et des inondations. Cela pourrait entraîner des pertes d'exploitation et une interruption des services.

## SURCONSOMMATION D'EAU

TP n'a pas d'impact direct sur l'eau, mais 13 % du total de ses sites se situent dans une zone à fort voire très fort stress hydrique. Le maintien d'un *statu quo* pourrait conduire à l'épuisement des ressources en eau et à des sécheresses prolongées qui entraîneraient l'interruption des activités voire une perte d'exploitation.



## IMPLIQUER LES PARTIES PRENANTES

Teleperformance (TP) s'engage à être un modèle de création de valeur performant et durable pour toutes ses parties prenantes.

Le groupe recherche chaque jour la satisfaction totale de toutes ses parties prenantes : un employé satisfait est la condition première à la satisfaction du consommateur final et donc du client de TP. Le fonctionnement de cette chaîne des satisfactions est indispensable à la création de valeur pour tout l'écosystème du groupe (actionnaires, communautés locales, fournisseurs, prêteurs, etc.). TP entretient un dialogue continu avec ses principales parties prenantes, afin de comprendre et répondre à leurs attentes.



DOCUMENT  
D'ENREGISTREMENT  
2022

### Pour en savoir plus :

- Section 3.1 – *Modèle d'affaires*
- Section 3.2.1 – *Principaux risques et enjeux*
- 3.3.6.1 – *Dialogue social*

## Identification des attentes des parties prenantes

TP interagit avec ses principales parties prenantes au quotidien et recueille leurs principaux besoins et attentes par le biais d'enquêtes, réunions, discussions informelles, évènements, négociations, etc.

En 2022, le groupe a lancé une consultation auprès de 40 de ses parties prenantes en menant des entretiens qualitatifs couvrant les sujets RSE pertinents dans le cadre de son analyse de matérialité. Des représentants du personnel, des fournisseurs et partenaires, des clients ou encore des groupes d'intérêt (institutions publiques, ONG, analystes du secteur) présents dans les principaux pays d'implantation de TP ont donné leur point de vue sur l'importance de chaque sujet.

## Dialogue permanent avec les parties prenantes dans le cadre du devoir de vigilance

- En tant que membre du **groupe de travail français sur les droits de l'homme du Pacte Mondial des Nations unies**, TP interagit régulièrement avec ses pairs sur le devoir de vigilance.
- **Les clients et les investisseurs s'intéressent de plus en plus** aux sujets de droits de l'homme, santé et sécurité et à l'environnement. TP les rencontre régulièrement pour répondre à leurs questions, satisfaire leurs exigences et s'engager dans de nouveaux projets.
- **En décembre 2022, TP et UNI Global Union (« UNI ») ont signé un accord mondial** visant à renforcer leurs engagements communs en matière de droits des salariés à former des syndicats et à participer à des négociations collectives. TP reconnaît également l'UNI comme partie prenante dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance en France. En plus de cet accord mondial couvrant tous les employés du groupe, des syndicats locaux sont reconnus dans 22 pays, couvrant 40% des employés du groupe tandis que des accords collectifs sont en place dans 17 pays. TP maintient un dialogue régulier avec les syndicats dans la plupart des pays où il opère. Par ailleurs, **TP encourage les échanges avec les collaborateurs** par le biais de rencontres avec la direction, *chats* avec la direction, *focus groups*, l'intranet...
- **Le 30 janvier 2023, le Point de Contact National (PCN) de l'OCDE a définitivement clos les procédures** initiées en avril 2020 sur la gestion de la crise de la Covid-19. Il s'est félicité des actions entreprises par TP pour suivre ses recommandations et maintenir son devoir de vigilance.
- **Des audits sont régulièrement menés par des tiers** dans les pays clés sur les questions liées à la loi sur le devoir de vigilance.

# Dialogue avec nos principales parties prenantes

## Collaborateurs

### Méthodes de dialogue

Enquêtes de satisfaction des employés, *chats* avec la direction générale, rencontres avec les représentants du personnel, *focus groups*, Intranet, coaching et revues de performance

### Besoins et attentes

- Bien-être au travail, diversité et inclusion
- Rémunération compétitive
- Développement de carrière

### Réponse stratégique de TP

p.32-42, Rapport intégré 2022

**Reconnu parmi les 25 meilleurs employeurs dans le monde par le magazine Fortune et Great Place to Work®**

## Clients

### Méthodes de dialogue

Enquête de satisfaction client, appels d'offres, gestion des comptes stratégiques, événements, site Internet, partenariats

### Besoins et attentes

- Satisfaction et fidélité des consommateurs
- Croissance et transformation digitale
- Solutions rentables et sécurisées

### Réponse stratégique de TP

p.23-31, Rapport intégré 2022

**Nos principaux clients sont avec nous depuis 13 ans en moyenne**

## Consommateurs

### Méthodes de dialogue

Enquêtes de satisfaction des consommateurs systématiques, interactions omnicanal

### Besoins et attentes

- Trouver une solution simple et rapide à leurs problèmes où qu'ils soient

### Réponse stratégique de TP

p.28-29, Rapport intégré 2022

**Plus d'un milliard d'interactions en 2022**

## Communautés

### Méthodes de dialogue

Bénévolat, partenariats avec les services publics et les ONG, associations professionnelles

### Besoins et attentes

- Développer l'économie et les emplois locaux
- Utilisation responsable des ressources naturelles

### Réponse stratégique de TP

p.8-9; 40-45, Rapport intégré 2022

**125 000 jeunes embauchés pour leur premier emploi  
€11M dons pour des ONG**

## Fournisseurs

### Méthodes de dialogue

Appels d'offres et relation commerciale

### Besoins et attentes

- Relation équilibrée et respect des délais de paiement

### Réponse stratégique de TP

Section 3.4.4, Document d'enregistrement Universel 2022

**Développement d'une démarche d'achats responsables**

## Actionnaires

### Méthodes de dialogue

Roadshows, assemblées générales, information financière, publications

### Besoin et attentes

- Performance stable et durable
- Transparence et gouvernance saine

### Réponse stratégique de TP

p.42-52, Rapport intégré 2022

## PORTES OUVERTES

En janvier 2023, Teleperformance a organisé des journées portes ouvertes dans plusieurs de ses sites à travers le monde pour faire vivre une expérience immersive à des investisseurs et analystes en leur proposant de découvrir concrètement les activités du groupe et l'environnement de travail dans lequel ses collaborateurs évoluent.

*"Je connais peu de sociétés qui soient transparentes à ce point pour ouvrir simultanément à la visite autant de sites aux investisseurs."*  
**Investisseur institutionnel américain**



An aerial night view of a city with numerous illuminated buildings. Overlaid on the image are several glowing blue arcs that connect different points, suggesting a network or data flow. The background is a dark blue sky with some light clouds. A semi-transparent white rectangle is positioned in the upper left, containing the title text.

# **EVALUATION ET ATTENUATION DES RISQUES**

## PROCÉDURES D'ÉVALUATION TRANSVERSES

Tous les sites de TP font l'objet de contrôles, de visites et d'audits approfondis. Ils font l'objet d'une gestion rigoureuse qui respecte les valeurs, les normes opérationnelles et les politiques globales du groupe.

Le dispositif de contrôle interne s'appuie sur la mise en œuvre par les filiales des normes et procédures du groupe et se fonde aussi sur des processus de management internationaux tels que l'approche Six Sigma.

L'harmonisation et l'application de ces procédures et normes instituent une plus grande cohérence au sein du réseau mondial du groupe, tout en favorisant une meilleure maîtrise de l'activité.



DOCUMENT  
D'ENREGISTREMENT  
UNIVERSEL  
2022

### Pour en savoir plus :

- Section 1.1.4.3.4 - Procédures de gestion de la qualité
- Section 2.3 - Procédures de gestion des risques et de contrôle interne
- Section 3.7.1.1 - Verego SRS

## Normes et procédures du groupe



Les **normes BEST** sont conçues pour garantir un haut niveau de qualité de service, une performance élevée et une gestion proactive des programmes. Elles viennent également renforcer les meilleures pratiques sur l'ensemble des opérations. Chaque filiale est tenue de procéder à son auto-évaluation pour ces procédures.



Les **processus et standards TOPS** permettent d'optimiser les performances et la qualité en allouant la plus grande partie du temps de travail des managers aux conseillers sous leur supervision. Les TOPS facilitent la standardisation des pratiques dans chaque filiale et permettent d'améliorer le contrôle de la qualité.

### NORME GLOBALE RELATIVE AUX LOCAUX

La **Norme globale relative aux locaux** fournit des lignes directrices détaillées pour l'éclairage, l'acoustique, l'informatique et la sécurité, le développement durable et le bien-être des collaborateurs dans tous les sites. Une équipe dédiée est en charge de la conception et de l'amélioration des sites à travers le monde et de la mise en place d'actions adaptées pour assurer la cohérence et le bien-être des collaborateurs partout au sein du groupe.

## Mécanismes de contrôle interne

- **Audit interne** : L'audit interne définit en collaboration avec les directions locales des plans d'actions destinés à améliorer en permanence les processus de contrôle interne.
- **Visites WARM** : Ces examens opérationnels approfondis avec la direction locale sont réalisés chaque année par l'équipe de direction générale du groupe.
- **Questionnaires de Contrôle Interne (ICQ)** : Trois fois par an, chaque filiale répond à l'ICQ qui est composé de plus de 200 questions et points de contrôle afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre de l'ensemble des procédures du groupe.

## Audits de tierces parties

### CERTIFICATION VEREGO

Pour la 9<sup>e</sup> année consécutive, TP a reçu la certification SRS de Verego, un organisme de certification RSE indépendant, attribuée à des sociétés qui se distinguent dans cinq domaines (gouvernance, éthique, social, communautés et environnement) sans écart de conformité.

### AUDITS ISO 26000

Bureau Veritas a certifié l'utilisation et l'inclusion de la norme internationale ISO 26000 dans le domaine de la responsabilité sociale au sein de ses opérations dans sept pays couvrant les principales opérations de modération de contenu.



#### Pour en savoir plus :

- Section 2.2.3 - *Gestion de crise*
- Section 2.4.3 - *Atténuation des risques et prévention des atteintes graves*
- Section 3.3.3.2 - *Formation des collaborateurs*

## Codes et politiques

TP a mis en place des politiques mondiales afin de garantir le respect par le groupe des dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et des normes internationales du travail dans l'ensemble de ses filiales :

- Le Code d'éthique
- Le Code de conduite (y compris de lutte contre la corruption)
- La Déclaration des droits humains
- La Politique sur la diversité et l'inclusion
- La Politique de confidentialité
- Les Politiques en matière de conformité et de sécurité
- La Politique de santé et de sécurité
- La Politique en matière d'environnement
- Le Code de conduite des fournisseurs

## Sessions de formation

- Formation sur la RSE, la conformité, la vie privée et la santé et la sécurité pour tous les nouveaux collaborateurs.
- Module complet de formation sur le Code de conduite, y compris la lutte contre la corruption, remis aux cadres supérieurs et aux collaborateurs.
- Tous les ambassadeurs RSE locaux, en charge des relations avec le département RSE global, doivent accomplir un parcours de formation obligatoire sur la RSE.

## Gestion de crise

Depuis 2018, Teleperformance s'est doté d'un dispositif de gestion de crise au niveau du groupe afin d'anticiper et de gérer les événements majeurs, imprévus et soudains, pouvant avoir un impact négatif sur les collaborateurs, la continuité de son activité, les résultats financiers ou la réputation du groupe.



## MESURES GLOBALES D'ATTÉNUATION DES RISQUES

Teleperformance a mis en place et développe des dispositifs d'atténuation des risques et de prévention des atteintes graves adaptés aux différentes situations. Ces dispositifs sont déployés au niveau du groupe, de ses filiales mais également avec ses fournisseurs et d'autres parties prenantes.

Le succès et la réputation de Teleperformance sont étroitement liés à la conduite responsable des activités du groupe, conformément à ses valeurs essentielles et à la législation applicable.

9

politiques  
groupe

166

heures de  
formation par  
collaborateur  
(équivalent temps plein)

95 %

des collaborateurs  
formés au Code de  
conduite du groupe

# ÉVALUATION ET ATTÉNUATION DES RISQUES EN MATIÈRE DE DROITS HUMAINS

Risques liés aux droits humains	Procédures d'évaluation	URD 	Mesures d'atténuation des risques	URD 
<b>Conditions de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquêtes de satisfaction des employés (GPTW, Sentiment Surveys, Moment of Truth)</li> <li>Évaluation droits humains (EDH)</li> <li>Autoévaluation droits humains (méthodologie CHRB)</li> <li>Analyse du salaire décent</li> <li>Focus groups</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section 3.3.1, <i>Engagement des collaborateurs</i></li> <li>- Section 3.3.4.5, <i>Droits humains</i></li> <li>- Section 3.3.4.2, <i>Rémunération et mécanismes de fidélisation des employés</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Temps de travail plafonné</li> <li>Télétravail</li> <li>Rémunération compétitive revue chaque année vs. le salaire minimum, le salaire décent et les pratiques du marché</li> <li>Avantages sociaux</li> <li>Couverture santé</li> </ul>	- Section 3.3.4, <i>Conditions de travail</i>
<b>Discrimination et harcèlement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EDH</li> <li>Enquêtes de satisfaction des employés</li> <li>Autoévaluation droits humains (méthodologie CHRB)</li> </ul>	Section 3.3.4.5, <i>Droits humains</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gouvernance dédiée avec des ERG</li> <li>Formation et sensibilisation</li> <li>TP Women</li> <li>Intégration des personnes en situation de handicap</li> <li>Groupe multiculturel</li> </ul>	- Section 3.3.7, <i>Diversité, équité et inclusion</i>
<b>Travail forcé et travail des enfants</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EDH</li> <li>Autoévaluation droits humains (méthodologie CHRB)</li> </ul>	Section 3.3.4.5, <i>Droits humains</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des normes les plus élevées : OIT, OCDE, Pacte mondial des NU, etc.</li> <li>Due diligence des fournisseurs</li> </ul>	- Section 3.3.4, <i>Conditions de travail</i>
<b>Liberté d'association</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EDH</li> <li>Enquêtes de satisfaction des employés</li> <li>Autoévaluation droits humains (méthodologie CHRB)</li> </ul>	- Section 3.3.4.5, <i>Droits humains</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canaux de dialogue multiples</li> <li>Accords collectifs et accord global avec UNI Global</li> <li>Comité d'entreprise de la société européenne</li> <li>Dialogue renforcé à l'aune de la pandémie</li> </ul>	- Section 3.3.6 <i>Relations sociales</i>
<b>Protection de la vie privée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EDH</li> <li>Audits en matière de sécurité et de conformité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section 3.3.4.5, <i>Droits humains</i></li> <li>- Section 3.4.3.1, <i>Protection des données personnelles</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certification globale ISO 27701</li> <li>Règles de conformité et de sécurité (GECSP)</li> <li>Règles d'entreprise contraignantes (BCR)</li> </ul>	- Section 3.4.3.1, <i>Protection des données personnelles</i>
<b>Sécurité des données et cybersécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et procédures d'identification, d'évaluation et de gestion du risque cyber</li> </ul>	Section 3.4.3.2, <i>Cybersécurité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme d'investissement en cybersécurité (projet Eagle)</li> </ul>	- Sections 2.3.3.5 et 3.4.3.2, <i>Cybersécurité</i>

## ÉVALUATION DES DROITS HUMAINS (EDH)

TP évalue chaque année ses filiales en matière de droits humains et de libertés fondamentales afin d'évaluer leur **conformité aux codes et politiques du groupe, aux principes directeurs de l'OCDE, aux conventions de l'OIT et au Pacte mondial des Nations Unies.**

À travers une série de questions, l'EDH couvre 9 catégories de droits humains : diversité et inclusion, temps de travail, rémunération, congés payés et avantages sociaux, dialogue social, plaintes, contrats précaires, travail forcé et travail des enfants et droits à la protection de la vie privée. Il comprend deux analyses sur l'égalité hommes-femmes au travail et le salaire décent.

Cet audit documentaire permet également **d'identifier les risques, de suivre les progrès et la bonne mise en œuvre des plans correctifs.**

## FAITS MARQUANTS EN 2022



**35 pays**

couvrant ~87 % des effectifs mondiaux



**Score moyen de 92 %**

+ 1 pt par rapport à 2021



**3 plans d'actions**

développés pour résoudre les manquements identifiés

# EVALUATION ET ATTÉNUATION DES RISQUES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le système de gestion de santé et sécurité établi par le groupe vise à contrôler efficacement les risques et à prévenir les éventuelles blessures du personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Tous les accidents et incidents sur le lieu de travail sont déclarés et enregistrés. Chacun de ces accidents est également analysé en détail afin d'en déterminer la cause profonde et d'améliorer continuellement la sécurité des salariés et de réduire le risque identifié.

Les représentants du personnel sont régulièrement consultés pour assurer la meilleure application possible de la Politique santé et sécurité du groupe localement. Chacune des entités du groupe a créé un Comité santé et sécurité. Celui-ci est supervisé à la fois par la direction locale, les experts locaux et par le département central de santé et sécurité. Les experts locaux s'assurent de la conformité de la filiale à la Politique de santé et de sécurité du groupe.

Risques d'atteintes à la santé et à la sécurité	Procédures d'évaluation	URD 	Mesures d'atténuation des risques	URD 
<b>Santé mentale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquêtes de satisfaction des employés</li> <li>Audits de santé et de sécurité à distance</li> <li>Inspections de santé et de sécurité sur site</li> <li>Conformité des licences de santé et de sécurité</li> <li>Audits des clients</li> <li>Inspections des autorités locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section 3.3.1, <i>Engagement des collaborateurs</i></li> <li>- Section 3.3.5.2, <i>Gestion des risques de santé et de sécurité</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme <i>Passion for you</i></li> <li>Partenariat avec des experts en santé mentale</li> <li>Formation des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section 3.3.5.1, <i>Organisation et approche de la politique de santé et de sécurité</i></li> <li>- Section 3.3.5.5, <i>Bien-être au travail et santé mentale</i></li> </ul>
<b>Isolement au travail</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'engagement à distance</li> </ul>	
<b>Troubles musculosquelettiques</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Boîte à outils : directives en matière de sécurité, formations</li> <li>Norme d'excellence globale relative aux locaux</li> <li>Télétravail, mesures de santé et de sécurité, ventilation et vaccination contre la Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Section 3.3.5.1, <i>Organisation et approche de la politique de santé et sécurité</i></li> <li>- Section 3.3.5.3, <i>Gestion de la crise sanitaire globale</i></li> </ul>
<b>Sécurité physique</b>				

## SANTÉ MENTALE DES MODÉRATEURS DE CONTENU

TP accorde une grande importance au bien-être et à la santé mentale de ses modérateurs. Des procédures spécifiques à leur attention ont ainsi été développées comme :

- une procédure de recrutement adaptée avec des tests psychométriques permettant d'identifier des candidats ;
- une formation de tous les managers, formateurs, responsables d'équipe et conseillers, pour savoir repérer les signes de stress émotionnel et avoir les outils pour les surmonter ;
- une organisation et des infrastructures personnalisées pour fournir le bon environnement de travail : moments de détente, enquêtes auprès des collaborateurs, possibilité de se déconnecter, rotation régulière, etc. ;
- l'accès continu à une aide psychologique, y compris à des psychologues certifiés ;
- un programme de soutien 24h/24 et 7j/7 pendant et après le cycle d'emploi.

## FAITS MARQUANTS EN 2022



**100 % des modérateurs** formés au bien-être et à la santé mentale



**100% des modérateurs** bénéficient d'une pause d'au moins 30 minutes chaque jour pour leur bien être



**+ 46 700 consultations** psychologiques individuelles

# EVALUATION ET ATTÉNUATION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Risques environnementaux	Procédures d'évaluation	URD 	Mesures d'atténuation des risques	URD 
<b>Dérive de la consommation d'énergie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi et reporting environnement aux qui respectent le Protocole GES</li> </ul>	- Section 3.6, <i>Favoriser la responsabilité environnementale au sein du groupe</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objectifs ambitieux de réduction des émissions de carbone (SBTi, Climate Pledge)</li> <li>Adoption des énergies renouvelables</li> <li>Meilleures pratiques environnementales mises en œuvre sur l'ensemble des sites ; mesures d'efficacité énergétique</li> <li>Sensibilisation et formations</li> </ul>	- Section 3.6.2, <i>Stratégie sur le changement climatique</i> - Section 3.6.4, <i>Performance en matière de changement climatique – Mesures et objectifs</i>
<b>Catastrophes naturelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surveillance du climat</li> <li>ND-Gain</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Boîte à outils : directives en matière de sécurité</li> <li>Sensibilisation et formation</li> <li>Plans de continuité des activités</li> </ul>	- Section 3.6.2.1, <i>Stratégie d'atténuation des risques</i>
<b>Gestion insuffisante des déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi et reporting des e-déchets et de la consommation de papier</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmes de gestion des déchets</li> <li>Principes directeurs et sessions de formation</li> </ul>	- Section 3.6.4.5, <i>Gestion des déchets et économie circulaire</i>
<b>Surconsommation d'eau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atlas de l'eau du WRI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmes de sensibilisation et développement des meilleures pratiques concernant l'eau pour les stress hydriques forts et très forts</li> </ul>	- Section 3.6.4.4, <i>Gestion responsable de la consommation d'eau</i>

## Changement climatique et environnement

TP s'est engagé en faveur de l'environnement depuis le lancement en 2008 de son programme *Citizen of the Planet* (COTP). Alors que les températures continuent d'augmenter, la société est devenue plus ambitieuse concernant ses objectifs environnementaux par la mise en œuvre d'initiatives telles que :

- l'engagement en faveur du *Climate Pledge* en avril 2021, une coalition de plus de 400 entreprises visant la neutralité carbone d'ici 2040 ;
- l'adoption et la validation de l'initiative *Science-Based Targets* (SBTi) visant à maintenir les températures bien en deçà de 2°C ;
- l'attribution d'objectifs spécifiques aux plus grandes sociétés émettrices afin de réduire les émissions globales de CO<sub>2</sub> d'ici 2030 ;
- l'identification de zones à haute vulnérabilité sur la base des activités professionnelles de TP.

## FAITS MARQUANTS EN 2022



Réduction de - **49 %** de l'empreinte carbone (scope 1 et 2) par salarié à temps plein entre 2019 et 2022.



**28 %** d'énergies renouvelables en 2022 contre 11% en 2019.



# **ATTENUATION DES RISQUES DANS LES PAYS CLÉS**

**Inde, Philippines, Colombie, Etats-Unis**

# Atténuation du risque pays

## Inde

Avec 77 822 collaborateurs en 2022, TP Inde est le premier pays du groupe en termes d'effectifs et le principal employeur du secteur de la Gestion des processus métier en Inde. Au-delà du respect des législations locales et des politiques du groupe, l'entité a mis en place des initiatives et programmes spécifiques pour répondre aux principaux enjeux locaux.

Enjeux saillants <sup>1</sup>	Initiatives de TP
Harcèlement sexuel contre les femmes	En 2014, alors que le ratio hommes/femmes était particulièrement déséquilibré, TP Inde a mis en place l'initiative <i>GenderSmart</i> pour garantir la parité et l'égalité des chances entre les hommes et les femmes dans l'entreprise. Des procédures strictes et efficaces pour lutter contre le harcèlement sexuel au travail et un comité dédié à cette problématique ont été mis en place par TP, conformément à la loi indienne POSH Act.
Liberté d'expression et d'association	Quatre représentants des salariés ont intégré le comité de santé et de sécurité local dès décembre 2020. Cette nouvelle composition a permis au comité de toucher une plus large partie des employés de Teleperformance Inde et de mieux comprendre leurs attentes en matière de santé et de sécurité.
Menaces accrues sur la santé et le bien-être, notamment en raison de la pandémie	Tous les salariés, y compris les intérimaires, et les membres de leur famille bénéficient d'une couverture santé. Pendant la pandémie, la politique globale de santé et de sécurité a été mise en place pour assurer la distanciation sociale, le renforcement du nettoyage et la désinfection et le déploiement du télétravail. TP a permis à des milliers de collaborateurs de se faire vacciner contre la Covid-19.
Droits des enfants pendant la pandémie de Covid-19	TP s'associe avec diverses organisations afin de promouvoir l'éducation, la nutrition et la culture numérique et a contribué à la scolarisation de milliers d'enfants depuis plusieurs années. En 2021, l'initiative COTW en Inde a été récompensée lors des <i>ACEF Asian Leaders Awards</i> pour ses actions menées en faveur de l'éducation des moins favorisés afin de leur garantir un meilleur avenir.
Salaire décent	Les 10 % de salariés ayant le plus faible salaire perçoivent en moyenne 26 % de plus que le salaire minimum local en Inde, hors primes et avantages sociaux. Le salaire d'entrée moyen chez TP est 45% plus élevé que le salaire décent <sup>2</sup> local.
Gestion de l'eau	Les zones sensibles de stress hydrique ont été identifiées et des campagnes de sensibilisation ont été mises en place.
Réchauffement climatique	Dix des sites de TP Inde sont certifiés ISO 14001 fin 2022. Approvisionnement en énergie verte par le biais des toitures solaires et de l'énergie éolienne, remplacement d'anciennes unités AC et UPS par des dispositifs plus performants, investissements dans des véhicules électriques.

<sup>1</sup> <https://www.hrw.org/world-report/2022/country-chapters/india>

<sup>2</sup> TP a noué un partenariat avec Wage Indicator pour conduire pour la quatrième année consécutive une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent, ou living wage. Le living wage n'est pas le salaire minimum. Il s'agit d'un standard plus élevé, qui correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux.



**39 %** de femmes dans l'effectif total contre 14 % en 2014



**+ de 10 000** enfants ont bénéficié d'initiatives COTW en 2022



**5** nouveaux sites utilisent des énergies renouvelables en 2022

# Atténuation du risque pays

## Philippines

Avec 58 894 salariés en 2022, TP Philippines est le 3<sup>e</sup> employeur du secteur *Business Process Outsourcing* (BPO – externalisation des processus d'affaires) le plus important du pays. L'impact de Teleperformance sur l'économie et l'emploi y est donc considérable, notamment à Manille.

Au-delà du respect des législations locales et des politiques du groupe, l'entité a mis en place des initiatives et programmes spécifiques pour répondre aux principaux enjeux locaux.

Enjeux saillants <sup>1</sup>	Initiatives de TP
Discrimination et violences	TP revoit régulièrement son ensemble de politiques, notamment sur l'égalité des chances au travail, contre le harcèlement sexuel, sur le dispositif d'alerte, l'éthique et les droits humains. Le Comité <i>Speak Up</i> examine tout rapport établi par des collaborateurs ou des tiers sur d'éventuelles violations éthiques, y compris sur la discrimination et la liberté d'expression. <i>TP Pride</i> vise à sensibiliser les employés de TP sur les enjeux LGBTQIA+.
Droits de l'enfant	À travers le programme philanthropique COTW, TP a lancé le projet annuel <i>Back-to-School</i> visant à soutenir l'éducation des enfants par le biais de dons scolaires, des actions en faveur d'enfants atteints de maladies chroniques avec la Fondation Kythe, des partenariats avec le ministère de l'éducation, etc.
Menaces accrues sur la santé et le bien-être, notamment en raison de la pandémie	Tous les salariés, hors intérimaires, bénéficient d'une couverture santé, qui s'étend à tous les conjoints des salariés, quel que soit leur statut marital ou leur orientation sexuelle. Des infirmiers et médecins sont disponibles sur site 24h/24 et 7j/7. Pendant la pandémie, la politique globale de santé et de sécurité a été mise en place pour assurer la distanciation sociale, le renforcement du nettoyage et la désinfection et le déploiement du télétravail. TP Philippines a modifié la structure de son Comité de santé et de sécurité pour intégrer un représentant du personnel. La campagne TPVac locale fournit gratuitement des vaccins contre la Covid-19 à tous les collaborateurs.
Salaire décent	Les 10% de salariés ayant le plus faible salaire perçoivent en moyenne 41% de plus que le salaire minimum local aux Philippines, hors primes et avantages sociaux. Les salariés qui ont des compétences linguistiques perçoivent en moyenne 43% de plus que le salaire décent individuel local. <sup>2</sup>
Réchauffement climatique	La mise en œuvre mensuelle de <i>Earth Hour</i> a permis d'économiser 25 565 kWh en un an. En 2022, la part d'énergies renouvelables à travers des certificats d'électricité verte (REC) est de 14%.

<sup>1</sup> <https://www.hrw.org/world-report/2022/country-chapters/philippines>

<sup>2</sup> TP a noué un partenariat avec Wage Indicator pour conduire pour la quatrième année consécutive une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent, ou living wage. Le living wage n'est pas le salaire minimum. Il s'agit d'un standard plus élevé, qui correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux.



Signataire de la **charte des Nations unies** pour lutter contre la discrimination des LGBTQIA+ en entreprise



La campagne **TPVac** fournit gratuitement des vaccins contre la Covid-19 à tous les collaborateurs



**4** sites bénéficient d'une couverture totale ou partielle en énergies renouvelables

# Atténuation du risque pays

## Colombie

Avec 42 637 collaborateurs, Teleperformance est le premier employeur en Colombie. La société met l'accent sur la création d'emplois de qualité et la création d'opportunités inclusives pour les communautés locales. Au-delà du respect des législations locales et des politiques du groupe, l'entité a mis en place des initiatives et programmes spécifiques pour répondre aux principaux enjeux locaux.

Enjeux saillants <sup>1</sup>	Initiatives de TP
Liberté d'expression	Un comité des plaintes, composé de représentants du personnel et de la direction, se réunit régulièrement pour examiner les plaintes des employés sur tout sujet RH ou droits humains. Le COPASST, un comité composé de représentants du personnel et de la direction dont la fonction est de promouvoir et de contrôler les normes et programmes relatifs à la santé au travail au sein de la société, se réunit au moins une fois par trimestre pour discuter des questions de santé et de sécurité. En 2022, TP a proactivement contacté le gouvernement Colombien afin d'engager un dialogue constructif. En avril 2023, TP a finalisé un accord avec les syndicats Utraclaro et UNI Global Union réaffirmant leurs engagements communs en faveur des droits des travailleurs en Colombie.
Abus contre les réfugiés, les demandeurs d'asile et les migrants	En partenariat avec plusieurs organisations gouvernementales et non gouvernementales dont le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (UNHCR) et TENT, une ONG qui mobilise le secteur privé en faveur des réfugiés, TP a mis en place plusieurs initiatives pour l'embauche et le maintien dans l'emploi de réfugiés déplacés en raison de la crise au Venezuela. Au 31 décembre 2022, plus de 1 900 réfugiés vénézuéliens avaient rejoint la société. Outre ces mesures, le groupe apporte son soutien dans les démarches administratives telles que l'obtention d'un visa de travail grâce à la création d'un service interne dédié.
Sexe, orientation sexuelle et violence fondée sur le sexe	Plusieurs comités (RSE, <i>TP Women</i> , <i>TP Pride</i> , Harcèlement sexuel, Bien-être au travail) ont été développés dans le but d'améliorer et de renforcer les politiques d'inclusion du groupe ainsi que les programmes d'investissements sociaux pour les mères isolées.
Droits des autochtones	Un comité a été constitué dans le but d'investir dans des communautés autochtones et promouvoir l'égalité des chances au travail. En 2021, TP a dispensé une formation sur le leadership durable aux communautés vulnérables, touchant plus de 3 000 personnes, dont des membres des communautés autochtones. Ce projet vise à mettre en place avec succès des entreprises locales gérées par des autochtones.
Salaire décent	Les 10% de salariés ayant le plus faible salaire perçoivent en moyenne 50% de plus que le salaire minimum. Tous les employés sont payés au dessus du salaire décent. Les salariés qui ont des compétences linguistiques perçoivent en moyenne 79 % de plus que le salaire décent individuel local. <sup>2</sup>
Politique et impacts relatifs au climat (déforestation)	TP Colombie a planté plus de 1 000 arbres en 2022. Un plan d'urgence a été mis en place pour atténuer les risques d'incendie de forêt. TP a converti 8 tonnes de déchets plastiques en 1 000 pupitres, distribués dans la région défavorisée de La Guajira, en partenariat avec la fondation Recupera tu Silla.

<sup>1</sup> <https://www.hrw.org/world-report/2022/country-chapters/colombia>

<sup>2</sup> TP a noué un partenariat avec Wage Indicator pour conduire pour la quatrième année consécutive une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent, ou living wage. Le living wage n'est pas le salaire minimum. Il s'agit d'un standard plus élevé, qui correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux.



**1 900** réfugiés  
travaillant chez TP



Certification  
**Best Workplaces  
for Women**



**+ 1 000** arbres  
plantés en Colombie

# Atténuation du risque pays

## États-Unis

TP Etats-Unis compte plus de 33 000 collaborateurs. Au-delà du respect des législations locales et des politiques du groupe, l'entité a mis en place des initiatives et programmes spécifiques pour répondre aux principaux enjeux locaux.

Enjeux saillants <sup>1</sup>	Initiatives de TP
Discriminations fondées sur la race	L'un des cinq domaines prioritaires de l'approche DE&I de TP est l'origine ethnique. L'objectif est d'accroître la diversité ethnique et culturelle au sein des équipes et des postes de direction et de maintenir un environnement dans lequel chacun peut s'exprimer de manière ouverte. TP a créé des forums de discussion et des groupes d'employés volontaires (ERG) au sein de l'entreprise afin d'offrir aux communautés l'occasion de partager leurs idées pour lutter contre les discriminations et l'intolérance, tout en leur donnant la parole pour s'exprimer.
Pauvreté et inégalité	Aux États-Unis, le salaire de base moyen des conseillers clients de Teleperformance est supérieur de 61 % au salaire minimum et tous les salariés sont payés au-dessus du salaire décent. <sup>2</sup> Les salariés gagnent en moyenne 96 % de plus que le salaire décent individuel local. TP met aussi l'accent sur le recrutement de personnes vivant dans la pauvreté ou de personnes réfugiées. Ses partenariats avec les ONGs locales ont ainsi permis à TP de recruter des personnes sans abris, réfugiées en provenance pays en guerre ainsi que d'autres personnes défavorisées. En collaboration avec Feed the Children, TP participe régulièrement à des campagnes de soutien aux communautés défavorisées ou victimes de catastrophes naturelles. En 2022, TP Etats-Unis a récolté 3 M€ dans le cadre du programme philanthropique COTW.
Manque d'accès à la couverture santé et aux soins	Tous les salariés, y compris les intérimaires, bénéficient d'une couverture santé étendue aux membres de la famille des salariés.
Politique relative au climat	Mise en place d'un système de management de l'énergie et d'outils informatiques pour l'optimisation de la consommation des ressources dans les principaux sites.

<sup>1</sup> <https://www.hrw.org/world-report/2022/country-chapters/united-states>

<sup>2</sup> TP a noué un partenariat avec Wage Indicator pour conduire pour la troisième année consécutive une étude afin de comparer les salaires payés par le groupe avec le salaire décent, ou living wage. Le living wage n'est pas le salaire minimum. Il s'agit d'un standard plus élevé, qui correspond au revenu nécessaire à un travailleur pour qu'il puisse subvenir confortablement à tous ses besoins fondamentaux.



**+2 900** collaborateurs  
autrefois vivant dans la  
pauvreté travaillaient  
chez TP fin 2022



**3 M€** de dons dans le  
cadre du programme  
COTW



Mise en place d'un  
**Système de Management de  
l'énergie**  
pour optimiser la consommation  
des ressources



# GOVERNANCE ET SUIVI DU PLAN DE VIGILANCE

Dispositif d'alerte, mesures de suivi,  
gouvernance, rapport de mise en place



DOCUMENT  
D'ENREGISTREMENT  
UNIVERSEL  
2022

#### Pour en savoir plus :

- Section 2.4.4 - Mécanismes d'alerte et de plainte
- Section 3.3.6.1 - Dialogue social
- Section 3.4.2.1 - Les engagements en faveur d'une pratique éthique des affaires

## MÉCANISMES D'ALERTE ET DE PLAINTE

TP encourage une culture de l'ouverture et du dialogue permettant à tous les collaborateurs d'exprimer leur point de vue et leurs préoccupations. Les collaborateurs peuvent ainsi s'adresser à leur supérieur hiérarchique, un responsable RH, un responsable juridique ou leur *compliance officer*.

En 2018, le groupe a lancé son dispositif d'alerte disponible tant pour les parties prenantes internes qu'externes permettant de signaler les violations des droits humains et des libertés fondamentales, les atteintes à la santé et la sécurité des personnes ou de l'environnement, à l'éthique, les faits de corruption ou les fraudes.



## La ligne d'alerte éthique (GEH)

Mise à la disposition de **l'ensemble des effectifs de Teleperformance**, la GEH est conçue pour permettre le signalement de comportements ou faits susceptibles de constituer des actes de corruption, de pratiques anticoncurrentielles, de non-respect des droits humains, d'atteintes à l'environnement ou tout autre crime ou délit qui pourraient sérieusement impacter l'activité ou l'image du groupe ou pourraient engager sa responsabilité. Les signalements effectués via ce système d'alerte sont traités de manière confidentielle.

Préalablement à son lancement, la GEH a été soumise aux partenaires sociaux et aux syndicats locaux lorsque la loi l'imposait. La ligne d'alerte éthique est ouverte à toutes les parties prenantes et disponible sur le site internet du groupe ([www.teleperformance.com/ethicshotline](http://www.teleperformance.com/ethicshotline)).

En 2022, la ligne d'alerte éthique a enregistré 1 249 signalements. Après enquête, 428 de ces incidents, soit 34% des alertes, se sont révélés être des alertes recevables dans le cadre de la hotline. Sur ces 428 cas, 63 ont été soumis au comité d'éthique du groupe. Dans la plupart des cas, les signalements restants sont des sujets RH qui ont été transmis aux départements concernés. Parmi les cas relevant de la ligne d'alerte éthique, 72 % concernaient des manquements potentiels sur le lieu de travail, 15 % l'éthique des affaires, 9 % des suspicions de fraude et 4 % des abus ou détournements.

## Gouvernance

La GEH est gérée par une équipe interne multilingue indépendante, rattachée au Département conformité. Des rapports réguliers sont faits au comité d'audit, des risques et de la conformité rattaché au conseil d'administration. La politique relative à la GEH qui décrit l'objectif, les mesures de protection et les procédures de reporting et d'enquête, est disponible sur le site internet du groupe.

## Évaluation d'un spécialiste externe

Les mécanismes de plainte de TP ont été évalués par un spécialiste externe, CSR Europe, par rapport aux 8 critères d'efficacité énoncés par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits humains et par rapport aux pairs de la société. Les Principes directeurs des Nations Unies énoncent 8 critères pour assurer l'efficacité des processus des mécanismes de plainte : légitimes, accessibles, réguliers, équitables, transparents, compatibles avec la loi, une source d'apprentissage continu, basés sur l'engagement et le dialogue. La note de TP a été supérieure à la moyenne dans l'ensemble des 8 critères et parmi les meilleures dans plusieurs critères, tels que « réguliers » et une « source d'apprentissage continu ».



# TABLEAU DE BORD DU PLAN DE VIGILANCE

Le groupe s'est fixé des objectifs ambitieux, portés par une croissance soutenue et durable, pour remplir ses engagements RSE : être un employeur préféré, un partenaire de confiance et un acteur citoyen (*Force of Good*). Le tableau de performance intégrée de TP est présenté dans le rapport intégré 2022 du groupe et dans le Document d'enregistrement universel à la section 3.2.4.

Le tableau de bord ci-dessous synthétise les principaux indicateurs concernant la loi relative au devoir de vigilance.

Droits humains	2019	2020	2021	2022	Objectif	ODD
Part d'employés travaillant dans une filiale reconnue comme un « meilleur employeur »	70%	87%	98%	97%	Maintenir un niveau supérieur à 90 %	  
Taux de promotion interne (à partir du niveau superviseur)	69%	68%	71%	63%	Mobilité interne à tous les niveaux >60%	
Note moyenne à l'évaluation des droits humains	N/A	87%	91%	92%	Maintenir à un niveau supérieur à 86 %	     
Part des femmes dans le Comité exécutif du groupe	13%	25%	25%	25%	30 % d'ici 2023	 
Employés formés au Code de conduite	84%	86%	97%	95%	> 90%	
Périmètre de déploiement de la Ligne d'alerte éthique	98%	100%	100%	100%	100%	  
Employés formés à la protection de la vie privée et à la sécurité des données	75%	87%	97%	96%	> 90%	
Dons collectés par Citizen of the World (M€)	4.9	5.1	6.3	11	Plus de 5 millions d'euros par an	     
Santé et sécurité	2019	2020	2021	2022	Objectif	ODD
Employés formés à la Politique de santé et de sécurité	75%	76%	95%	94%	> 90%	
Taux de fréquence des accidents (accidents de trajet compris)	N/A	N/A	0.19	0.23		
Absentéisme moyen	4.6%	5.2%	3.9%	4.2%	<5%	
Nombre de sites audités au titre de la santé et la sécurité	> 300	> 300	> 300	288		
Environnement	2019	2020	2021	2022	Objectif	ODD
Empreinte carbone de scopes 1 et 2 par ETP (tonnes de CO <sub>2</sub> e)	0.756	0.476	0.425	0.387	49 % par ETP de 2019 à 2026	  
Part des énergies renouvelables dans la consommation totale du groupe	11% (estimé)	17%	21%	28%	25 % d'ici 2023 30 % d'ici 2026	  
Empreinte carbone de scope 3 (achats et déplacements domicile-travail) par ETP (tonnes CO <sub>2</sub> e)	1.311	0.774	0.633	0.692	- 38,3 % par ETP de 2019 à 2026	  

\*Équivalent temps plein

## GOVERNANCE DU PLAN DE VIGILANCE

Pour s'assurer du déploiement du Plan de vigilance et de la pleine réussite des programmes et objectifs qui le composent, une gouvernance dédiée a été mise en place, autour de la direction de RSE, de la direction des ressources humaines, et des équipes conformité, protection de la vie privée et sécurité.

### Ressources humaines

Département RH dont les responsabilités couvrent l'ensemble du cycle des ressources humaines, l'engagement des collaborateurs, le bien-être au travail, la formation et le développement de carrière, la santé et la sécurité ainsi que la diversité et l'inclusion.

### Responsabilité sociétale de l'entreprise

Comité RSE du conseil d'administration  
Sponsors au sein du comité exécutif  
Direction RSE  
Réseau mondial d'ambassadeurs RSE

### Conformité, protection de la vie privée et sécurité

Comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration  
Directrice juridique et responsable de la conformité du groupe  
Comité de conformité et de sécurité  
Comité pour la technologie, la protection et la sécurité des données personnelles

Différents groupes de travail comprenant des représentants des départements conformité, responsabilité sociale d'entreprise, finance, sécurité informatique, achats, audit interne et juridique, conjointement avec la direction générale du groupe, sont chargés de la préparation et de la mise en application du Plan de vigilance.

Le Plan de vigilance 2022 a été présenté au Comité exécutif du groupe et au Comité RSE du Conseil d'administration le 9 février 2023.



# RAPPORT DE MISE EN PLACE DU PLAN DE VIGILANCE 2021/2022

Le rapport ci-dessous synthétise les mesures prises en 2021/2022 en vertu de la loi relative au devoir de vigilance :

- **poursuite de l'amélioration de la cartographie des risques RSE**, notamment en matière de droits humains et d'environnement ;
- **Mise à jour de la cartographie des risques extra-financiers et de la matrice de matérialité**, en collaboration avec les principales parties prenantes au niveau globales et des principaux pays ;
- **développement de l'écoute et des canaux de dialogue** des collaborateurs, et renforcement du dialogue social au sein des filiales et au niveau mondial ;
- **gouvernance renforcée**, avec la mise en place d'un département RSE en 2019, la mise en place d'un département des achats groupe début 2020 et la création d'un comité RSE au niveau du conseil d'administration en janvier 2021 ;
- **présentation du plan d'action RSE** au conseil d'administration et à l'assemblée générale des actionnaires ;
- renouvellement de **l'adhésion au Pacte mondial des Nations unies** ;
- **révision régulière des politiques globales**, alignées sur les dix principes du Pacte mondial des Nations unies ;
- **refonte du module de formation en RSE et en éthique et conformité**, dispensé à tous les nouveaux collaborateurs ;
- **lancement et déploiement de la ligne d'alerte éthique** (dispositif d'alerte) sur 100 % du périmètre, disponible tant pour les parties prenantes internes qu'externes pour signaler les violations des droits humains et des libertés fondamentales, les atteintes à la santé et la sécurité des personnes ou de l'environnement, à l'éthique, les faits de corruption ou les fraudes ;
- **examen systématique des questions ou controverses** auxquelles le groupe est confronté.

Teleperformance s'engage en faveur d'une démarche d'amélioration continue et a déjà répertorié certaines de ses priorités pour 2022 :

## Mise à jour de la politique des droits de l'homme

pour couvrir tous les enjeux de droits humains et s'aligner sur les meilleures pratiques internationales

## Poursuite de l'intégration des risques extra-financiers à l'échelle mondiale

avec l'ajout de nouveaux contrôles extra-financiers et RSE dans les plans d'audit interne

## Renforcement de la démarche globale de droits humains

avec une évaluation de droits humains améliorée, une formation dédiée et une implication croissante des parties prenantes

## Déploiement de nouveaux outils à l'échelle mondiale

comme la nouvelle procédure de vérification préalable et d'évaluation RSE des fournisseurs

