



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance classé parmi les meilleurs acteurs des services externalisés au palmarès Global Outsourcing 100® de l'IAOP en 2015

Ce prestigieux classement récompense la qualité des services délivrés, les programmes en faveur de l'innovation, la responsabilité sociétale d'entreprise, ainsi que la taille et la croissance



PARIS, le 12 mai 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce avoir été distingué par l'Association internationale des professionnels de l'externalisation (International Association of Outsourcing Professionals®, ou IAOP) au palmarès 2015 des 100 meilleurs fournisseurs de services d'externalisation. Classement mondial de premier ordre, le Global Outsourcing 100®, qui fête cette année sa dixième édition, met à l'honneur les acteurs de services qui font preuve d'excellence et d'engagement sur leur marché dans quatre domaines distincts : qualité des services délivrés, programmes en faveur de l'innovation, responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), ainsi que taille et croissance.

Teleperformance s'est vu attribuer une *full star* - la plus haute récompense - dans deux catégories (taille/croissance et RSE), ainsi qu'une distinction pour ses programmes en faveur de l'innovation. Outre le palmarès Global Outsourcing 100®, Teleperformance a été cité parmi les entreprises les plus performantes dans d'autres classements de l'IAOP, au regard notamment de son chiffre d'affaires, du nombre de ses collaborateurs et de ses pays d'implantation à travers le monde.

« Teleperformance est fier d'avoir été reconnu par l'IAOP comme l'un des meilleurs acteurs des services externalisés au monde tous secteurs confondus et d'avoir été la société la mieux notée de son secteur, indique Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Délivrer systématiquement un service client hors du commun constitue pour Teleperformance un facteur clé de différenciation et lui permet de se distinguer des autres acteurs du marché. Les leviers opérationnels stratégiques de Teleperformance sont aujourd'hui l'innovation, la sécurité, l'expertise omnicanal et le développement du capital humain incluant la stratégie en matière de RSE, ce qui en fait un partenaire incomparable pour ses clients. Il est également important de souligner que l'IAOP contribue à définir les standards pour notre secteur. Teleperformance, en tant que leader mondial, se doit également de placer constamment la barre plus haut afin d'aider le secteur dans son ensemble à progresser. Cette distinction confirme notre positionnement durable de référence dans notre secteur. »

Organisme leader représentant les professionnels de l'externalisation, l'IAOP compte plus de 120 000 membres et affiliés à travers le monde. Le processus de sélection du palmarès Global Outsourcing 100® repose sur des critères de notation rigoureux, incluant une analyse réalisée par un panel indépendant de sociétés clientes membres de l'IAOP, ayant une grande expérience dans la sélection de prestataires de services externalisés. Le classement Global Outsourcing 100® et les autres classements associés distinguent les entreprises à travers le monde qui proposent un éventail complet de services externalisés dans les domaines des technologies de l'information, du processus métier, de l'intégration de services, de l'immobilier, de la gestion d'actifs, du management et de la logistique. Les listes ainsi établies font figure de références pour les sociétés clientes lorsqu'elles sélectionnent des prestataires de services externalisés.

« La notoriété et la valeur du classement Global Outsourcing 100® ont continué de se renforcer à l'occasion de sa dixième édition, ajoute Michael Corbett, président d'IAOP. Nous avons cherché cette année à simplifier la procédure de recherche de prestataires et à mettre l'accent sur l'excellence requise pour être inscrit au palmarès. Nous sommes fiers de récompenser une fois encore les meilleurs acteurs du marché à l'occasion de notre Sommet mondial 2015 des services externalisés ainsi que dans le magazine Fortune. L'admission au classement Global Outsourcing 100® n'est pas chose facile. L'IAOP se réjouit de récompenser Teleperformance pour son excellence et ses réalisations. »

L'IAOP a rendu publique la liste des lauréats 2015 du Global Outsourcing 100® à l'occasion de son Sommet mondial des services externalisés qui s'est tenu à Phoenix en février dernier. La liste a été publiée dans son intégralité au printemps 2015 dans un article dédié du magazine *Fortune*. Elle peut être téléchargée sur le site de l'IAOP à l'adresse <http://www.iaop.org/FORTUNE>.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2014, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,758 milliards d'euros (3,665 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte près de 182 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

À PROPOS DE L'IAOP

Association de référence, l'IAOP a vocation à améliorer les pratiques dans le domaine des services externalisés, en réunissant clients et fournisseurs au sein d'un environnement collaboratif fondé sur le partage des connaissances, et afin de promouvoir le développement professionnel, la reconnaissance, la certification et l'excellence. Forte de plus de 120 000 membres et affiliés à travers le monde, l'IAOP est à la pointe des dernières tendances et les devance. À travers notamment son vaste réseau mondial, ses programmes hors-pair de formation et de certification, son centre d'information et sa communauté de membres, l'IAOP aide ses adhérents à apprendre, progresser et réussir. Pour en savoir plus sur les modalités de participation, veuillez consulter le site <http://www.iaop.org>.

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com