



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance obtient la certification Verego SRS dans le domaine de la responsabilité sociale

Le groupe voit ses pratiques certifiées dans les cinq catégories d'évaluation



PARIS, le 11 septembre 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui que 17 de ses sites dans le monde ont obtenu la certification Verego SRS (Social Responsibility Standard) dans les cinq domaines couverts par ce modèle de responsabilité sociale : Athènes (Grèce) ; Boca Raton - Floride, Edimbourg - Texas et Sandy - Utah (États-Unis) ; Bogota (Colombie) ; Gurgaon, Jaipur et Indore (Inde) ; Istanbul (Turquie) ; Lisbonne (Portugal) ; Ljusdal (Suède) ; Maastricht (Pays-Bas) ; Neubrandenbourg (Allemagne) ; San José (Costa Rica) ; Sao Paulo (Brésil) ; Témara (Maroc) ; Volgograd (Russie).

Créés en 2010, les systèmes d'évaluation Verego SRS définissent un ensemble de critères fondamentaux en matière de responsabilité sociale afin d'offrir un cadre de référence aux entreprises désireuses d'élaborer et de gérer leurs propres programmes et objectifs dans ce domaine.

Teleperformance a obtenu la certification dans les cinq catégories de Verego SRS : leadership, éthique, social, communautés et environnement. Dans chacune d'entre elles, la performance est évaluée à travers des critères spécifiques. La certification relative au leadership atteste de l'engagement de l'entreprise en faveur de la responsabilité sociale et de la place centrale accordée au client, ainsi que de la capacité à communiquer cet engagement aux principales parties prenantes ; dans le domaine de l'éthique, l'attention est portée sur le comportement de l'entreprise vis-à-vis des fournisseurs et sur les processus achat ; sur le plan social, l'évaluation porte sur la protection des droits de l'homme et sur le traitement des questions sensibles en matière d'emploi ; le volet communauté traite de l'implication et de l'investissement de l'entreprise dans les communautés qui accueillent ses activités ; dans la dernière catégorie, c'est l'aptitude de l'entreprise à réduire efficacement son empreinte environnementale qui est mesurée.

Au cours du processus d'évaluation, Teleperformance a renforcé les exigences auxquelles doivent se conformer ses fournisseurs afin d'assurer une rémunération équitable à l'ensemble des maillons de la chaîne de valeur. Dans un souci de transparence, le groupe a également mis en ligne sa politique fournisseurs*. Un questionnaire à l'intention des fournisseurs a par ailleurs été élaboré afin de faciliter l'évaluation et le suivi de leurs performances en matière de responsabilité sociale.

Dans la sphère des droits de l'homme, les exigences ont été étendues au droit à la négociation collective, à la suppression du travail forcé et du travail des enfants et à l'égalité de traitement des salariés. La politique du groupe sur la question des droits de l'homme a été mise en ligne, reflétant une totale transparence vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes.

« Tout au long de notre collaboration avec Teleperformance, l'équipe en charge des questions de responsabilité sociale n'a cessé de répondre à nos attentes, voire d'aller au-delà, en communiquant sur les changements positifs

* www.teleperformance.com: People company/Global compact

au sein du groupe », explique Justin d'Atri, directeur général en charge de la responsabilité sociale chez Verego. « Bien que d'envergure mondiale, le groupe est suffisamment souple pour harmoniser et diffuser ses politiques et programmes dans l'ensemble de ses pays d'implantation en l'espace de six mois. Cette performance témoigne également de l'engagement de la direction de Teleperformance et de ses capacités en matière de conduite du changement, faisant du groupe un leader incontestable dans le domaine de la responsabilité sociale. »

« Teleperformance s'attache à améliorer la vie des personnes, non seulement en créant des emplois, mais également en lançant des initiatives comme Citizen of the World et Citizen of the Planet, et en soutenant le Pacte mondial des Nations unies », déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. « Nos certifications Verego SRS sont la récompense d'efforts continus pour protéger les individus, l'environnement et notre secteur d'activité grâce à notre leadership dans le domaine des droits de l'homme, à nos actions philanthropiques, à nos pratiques respectueuses de l'environnement et à nos valeurs. »

La certification Verego SRS est le seul modèle complet de responsabilité sociale au monde et compatible avec les spécificités opérationnelles de la plupart des organisations ou chaînes de valeur.

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 sur Twitter : [@teleperformance](#)

À PROPOS DE VEREGO

Verego aide les entreprises du monde entier à améliorer leurs performances socio-environnementales dans la conduite de leur activité en mettant à leur disposition un cadre de référence des meilleures pratiques dans le domaine de la responsabilité sociale. En collaboration avec des spécialistes du développement durable et des achats du monde entier, réunis au sein d'un comité de pilotage, Verego SRS définit les méthodes de management pour gérer une entreprise de manière responsable dans le monde d'aujourd'hui. Verego valide les approches des entreprises après les avoir confrontées aux meilleures pratiques. Outre ces services de certification, la société propose des solutions logicielles et du conseil afin d'accompagner les entreprises dans le déploiement de programmes de sourcing et de chaînes logistiques responsables.

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