



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance classé parmi les meilleurs acteurs des services externalisés par l'IAOP

La 11^{ème} édition du palmarès Top 100 Global Outsourcing récompense l'innovation, la Responsabilité sociale d'entreprise et la croissance de l'activité



PARIS, LE 4 MAI 2016 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour avoir été distingué par l'Association internationale des professionnels de l'externalisation (International Association of Outsourcing Professionals® – IAOP) au palmarès 2016 des 100 meilleurs prestataires de services d'externalisés. Teleperformance est classé, pour la deuxième année consécutive, parmi les meilleurs fournisseurs de services externalisés.

Le classement met à l'honneur les prestataires de services qui font preuve d'excellence et d'engagement sur leur marché dans cinq domaines clés : la taille et la croissance, les références clients, les distinctions et les certifications reçues, les programmes en faveur de l'innovation, et la Responsabilité sociale d'entreprise (RSE). Teleperformance s'est vu attribuer la plus haute récompense (« *full star* ») dans chacun des cinq domaines, lui permettant d'accéder ainsi au titre de « *All Star Company Provider* ».

« Les entreprises ont conscience qu'il existe des centaines de conseillers et de prestataires de services qualifiés sur le marché, mais il est important qu'elles comprennent désormais ce qui les distingue les uns des autres, indique Debi Hamill, président d'IAOP. C'est tout l'objet du Global Outsourcing 100 et du World's Best Advisors. Nous sommes fiers de distinguer Teleperformance parmi les entreprises les mieux notées en termes de références clients, de récompenses et certifications reçues, de programmes en faveur de l'innovation, de Responsabilité sociale d'entreprise, et de taille et de croissance. »

Outre le palmarès Global Outsourcing 100, Teleperformance a également été classé parmi les leaders dans les sous-catégories plus spécifiques telles que le chiffre d'affaires global, l'effectif et l'implantation géographique.

« Cette distinction renouvelée récompense notre croissance et le maintien de notre leadership dans le secteur, commente Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Aujourd'hui, en tant que prestataire de services clients, il est plus que jamais décisif d'avoir un positionnement bien défini. Teleperformance continue non seulement de porter une attention particulière à l'innovation, à la fiabilité, à la sécurité et au développement, véritables moteurs de l'activité du groupe, mais également de renforcer son engagement auprès des communautés locales dans le monde entier à travers sa politique en matière de Responsabilité sociale d'entreprise. »

Association de référence représentant les professionnels de l'externalisation, l'IAOP compte plus de 120 000 membres et affiliés à travers le monde. Le processus de sélection s'appuie sur les candidatures reçues et 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 conseillers et de prestataires de services externalisés.

Le document présentant les critères de sélection et de notation est disponible à l'adresse : <https://www.iaop.org/Download/Default.aspx?ID=1605>.

L'IAOP a rendu publique la liste des lauréats 2016 du Global Outsourcing 100 à l'occasion du Sommet mondial des services externalisés qui s'est tenu à Lake Buena Vista, Floride, en février dernier. La liste complète des lauréats sera publiée le 6 juin 2016 et pourra être téléchargée sur le site de l'IAOP à l'adresse <https://www.iaop.org>.

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, ceci 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. 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 <https://www.IAOP.org>.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal 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 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes en 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. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre : Twitter@teleperformance

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