



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance classé parmi les meilleurs acteurs dans les services externalisés par l'IAOP*

Pour la troisième année consécutive, Teleperformance est récompensé pour la croissance de ses activités, ainsi que pour sa politique en matière d'innovation et de responsabilité sociale

**PARIS, 21 JUIN 2017** – 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 2017 des 100 meilleurs prestataires de services externalisés. Teleperformance est classé, pour la troisième 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). Ce prestigieux classement réunit des sociétés du monde entier, de toutes tailles et spécialisées dans tous types de services externalisés : externalisation des systèmes d'information, des processus métier, des services généraux et dans l'immobilier, ainsi que des services liés à la conception, aux tests, à la fabrication et à la logistique.

*« 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. »*

Entré au palmarès 2015 du *Top 100 Global Outsourcing*, Teleperformance a obtenu cette année des notes supérieures à la moyenne dans chacun des principaux domaines et s'est vu attribuer la plus haute récompense (« full star ») lui permettant d'accéder au titre de « All Star Company Provider ».

*« Nous sommes très honorés de recevoir cette distinction de l'IAOP qui récompense pour la troisième année consécutive notre croissance et notre leadership sur le marché mondial des services externalisés, commente Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Teleperformance continue non seulement d'investir dans l'innovation, la fiabilité des solutions, la sécurité et le développement, mais s'engage également auprès des communautés locales dans le monde entier, à travers sa politique en matière de responsabilité sociale d'entreprise. »*

L'IAOP, association de référence représentant les professionnels de l'externalisation, 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>.

La liste complète est publiée dans le numéro trimestriel de juin du magazine *FORTUNE*® et peut être consultée sur le site de l'IAOP à l'adresse [www.iaop.org](http://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 et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visa, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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 et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

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

## **CONTACTS**

### **MÉDIA**

MARK PFEIFFER  
Tél : +1 801 257 5811  
[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC  
SVETLANA SAVIN  
Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15  
[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)