

# Création de valeur pour toutes nos parties prenantes —

## Comment Teleperformance génère-t-il de la valeur pour ses parties prenantes ?

Nous recherchons chaque jour la satisfaction totale de toutes nos parties prenantes. Celle-ci repose sur l'idée d'une chaîne des satisfactions : un employé satisfait est la condition première à la satisfaction du consommateur final et donc du client de Teleperformance. Le fonctionnement de cette chaîne est indispensable à la création de valeur pour les autres parties prenantes du groupe. Nous avons ainsi développé une stratégie centrée à la fois sur l'engagement de nos collaborateurs et la proximité avec nos clients. Pour ce faire, nous nous attachons à développer le meilleur environnement de travail pour nos employés. Nous avons besoin des bonnes personnes au bon endroit et au bon moment. La proximité avec nos clients est également essentielle pour anticiper leurs besoins, identifier de nouvelles opportunités et créer des solutions uniques. Nous suivons de très près des indicateurs clés de performance, tels que la satisfaction de nos employés, des consommateurs finaux et de nos clients, qui sont étroitement liés.

## Quels sont les secrets d'une gestion des opérations réussie ?

Notre volonté constante de fournir le meilleur service à chaque interaction nous pousse à améliorer continuellement la gestion de nos opérations, à évoluer et renforcer nos compétences et expertises. La santé d'une opération résulte de centaines d'interactions et de décisions prises chaque jour, chaque semaine, chaque mois par nos collaborateurs et équipes de direction. En nous concentrant sur le bien-être de nos employés, une discipline de gestion stricte alignée sur la méthode *Lean Six Sigma* et l'excellence de nos procédures et de nos outils de *reporting* et d'analyse de données, nous arrivons à atteindre une performance globale solide.

## Quelles sont les priorités pour assurer la croissance du groupe ?

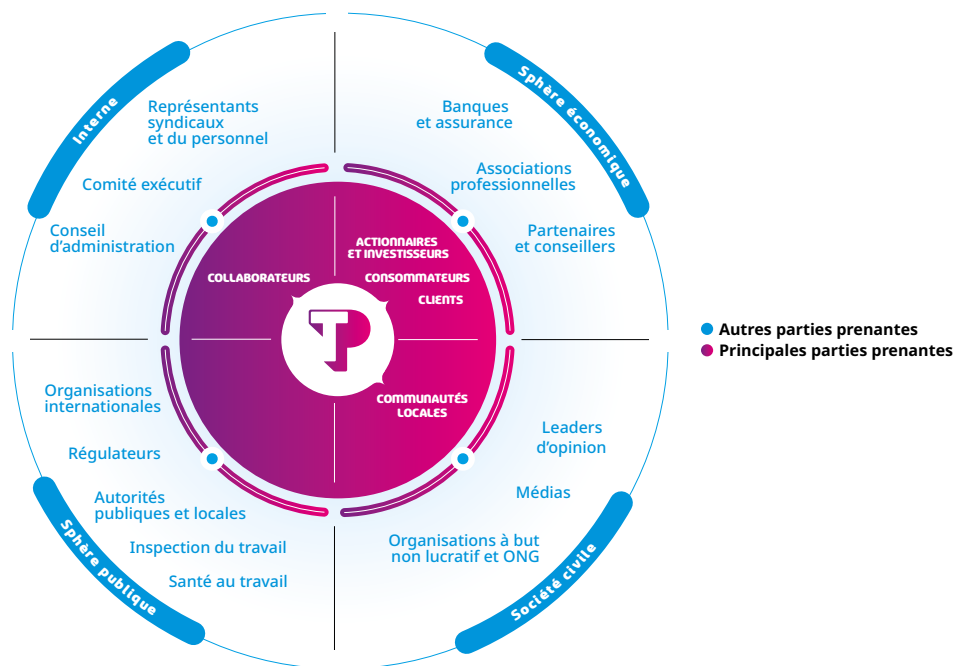
Teleperformance évolue dans un écosystème de plus en plus digital et en constante évolution. Nous répondons rapidement aux nouvelles opportunités, en aidant par exemple nos clients à s'adapter aux bouleversements qui ont émergé de la crise de



« Nous avons développé une stratégie centrée à la fois sur l'engagement de nos collaborateurs et la proximité avec nos clients. »

**AGUSTIN GRISANTI**  
DIRECTEUR DES OPÉRATIONS

Covid-19 et aux nouveaux besoins des consommateurs. Pour rester à la pointe, nous misons sur des modèles opérationnels innovants tels que notre nouvelle solution virtuelle de télétravail *TP Cloud Campus*. Cette plateforme est l'un de nos principaux atouts concurrentiels dans un environnement qui se digitalise toujours plus. Nous accélérons le développement de nos solutions à forte valeur ajoutée et travaillons en partenariat avec de nombreux acteurs du monde digital, experts en solutions omnicanal, systèmes automatisés et intelligence artificielle. Enfin, nous investissons fortement dans le développement et le recrutement de nouveaux talents, afin d'accompagner la croissance exponentielle que nous connaissons dans de nombreuses régions du globe. **Toutes nos capacités de transformation sont ainsi mobilisées pour amener l'expérience consommateur, l'expérience client et l'expérience employé au niveau supérieur.**



## MODES DE DIALOGUE AVEC NOS PRINCIPALES PARTIES PRENANTES



### COLLABORATEURS

#### Méthodes de dialogue

Enquête annuelle de satisfaction des employés (E.Sat), chats avec la direction générale, focus groups, Intranet, coaching et revues de performance

#### Besoins et attentes

- Bien-être au travail
- Rémunération compétitive
- Développement de carrière
- Environnement de travail divers et inclusif

#### Réponse stratégique de TP

- Programmes santé et bien-être
- Enveloppe de rémunération attractive
- Formation et développement
- Engagé pour la diversité et l'inclusion

#### ENGAGEMENTS DE TP



### CONSOMMATEURS

#### Méthodes de dialogue

Enquêtes de satisfaction des consommateurs systématiques (C.Sat), interactions omnicanal

#### Besoins et attentes

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

#### Réponse stratégique de TP

- Intelligence émotionnelle
- Omnicanal, capacités multilingues
- Sécurité des données
- Modèles prédictifs

#### ENGAGEMENTS DE TP



### CLIENTS

#### Méthodes de dialogue

Enquête de satisfaction client (K.Sat), appels d'offres, gestion des comptes stratégiques, événements, site Internet

#### Besoins et attentes

- Hausse de la satisfaction et fidélité des consommateurs
- Croissance et transformation digitale
- Partenariat
- Solutions sécurisées
- Rentabilité

#### Réponse stratégique de TP

- Solutions plus simples, rapides et sûres
- Expérience client augmentée, modèles prédictifs, digitalisation et automatisation, experts par secteur d'activité, excellence opérationnelle

#### ENGAGEMENTS DE TP



### ACTIONNAIRES

#### Méthodes de dialogue

Roadshows, assemblées générales, information financière

#### Besoins et attentes

- Performance stable et durable
- Transparence et gouvernance saine

#### Réponse stratégique de TP

- Performance
- Résilience et transformation
- Dialogue continu, meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise

#### ENGAGEMENTS DE TP



### COMMUNAUTÉS

#### Méthodes de dialogue

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

#### Besoins et attentes

- Trouver des opportunités d'emploi locales
- Développer l'économie locale
- Inclure les minorités
- Utilisation responsable des ressources naturelles

#### Réponse stratégique de TP

- Employeur majeur, mesures prises pour favoriser l'embauche et l'inclusion
- Initiative caritative *Citizen of the Word*
- Initiative environnementale *Citizen of the Planet*

#### ENGAGEMENTS DE TP

