

# Modèle d'affaires —

A travers ses activités, Teleperformance crée de la valeur à long terme pour ses parties prenantes.

## Valeurs

## Ressources

## Modèle d'affaires



### CAPITAL HUMAIN

- + 380 000 employés
- + de 265 langues et dialectes



### CAPITAL FINANCIER

- 5,7 milliards d'euros de chiffre d'affaires (CA)
- 12,8% marge d'EBITA
- 487 M€ *cash-flow* net disponible



### CAPITAL INDUSTRIEL

- 450 sites
- Norme mondiale relative aux locaux
- Centres multilingues
- *Customer Journey Showrooms*



### CAPITAL INTELLECTUEL

- Meilleures pratiques opérationnelles
- Centre de recherche *CX Lab*
- + 100 plateformes digitales exclusives



### CAPITAL SOCIAL

- 1 000 clients\* dont 50% de sociétés multinationales
- + de 170 marchés
- Initiative philanthropique *Citizen of the World*



### CAPITAL ENVIRONNEMENTAL

- Ressources naturelles notamment électricité
- *Citizen of the Planet*, initiative environnementale

**Cosmos | Intégrité**  
Je dis ce que je fais et je fais ce que je dis

**Terre | Respect**  
Je traite les autres avec gentillesse et empathie

**Métal | Professionalisme**  
Je fais les choses correctement dès la première fois

**Air | Innovation**  
Je crée et j'améliore

**Feu | Engagement**  
Je suis passionné et engagé

## MISSION

TP est une entreprise de personnes qui aident d'autres personnes à résoudre leurs problématiques au quotidien.

## SOLUTIONS

Expérience client  
Back-office  
Knowledge services (conseil)

Plus qu'une simple passerelle entre les sociétés, les administrations et leurs clients, Teleperformance est le partenaire de confiance dont les entreprises ont besoin dans ce monde digital.



ENTREPRISES ET  
ADMINISTRATIONS  
PUBLIQUES

\*hors LanguageLine Solutions (30 000 clients, y compris des particuliers)

## Création de valeur pour toutes les parties prenantes

## Impact sur la société

### CONSUMMATEURS ET CITOYENS



### VISION

#### Chaque interaction compte

Alliance de l'humain et de la technologie pour des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

### EMPLOYÉS

**3,8 Md€** Salaires et charges sociales

**68 %** de promotion interne

**87 %** des employés travaillent dans une filiale reconnue "meilleur employeur"

### ENTREPRISES ET ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

**25 % du CA** avec les 10 clients principaux

**26 % du CA** issu de l'économie digitale

**12 ans** d'ancienneté moyenne des clients (Top 50)

### CONSUMMATEURS

**1\*\* Milliard** d'interactions

**Expérience client personnalisée**

**Sécurité des données:** BCR, RGPD

### ACTIONNAIRES

**x2 Croissance** du marché

**25 %** Augmentation du prix de l'action

### COMMUNAUTÉS

**179 M€** impôts décaissés

**5,1 M€** Récoltés pour des ONGs

**80 000 Heures** de bénévolat

### ENVIRONNEMENT

**-27,5 % de réduction** de l'empreinte carbone par employé

**-16 % de réduction** de la consommation d'électricité par employé

**17 %** d'énergies renouvelables

### OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

