

# 2 Stratégie

- 14 Transformation
- 15 Notre stratégie
- 16 Mégatendances, risques et opportunités
- 20 Nos engagements et objectifs
- 21 Tableau de performance intégrée

## Se transformer pour l'avenir —

### Pourquoi est-il si important pour Teleperformance de se transformer ?

Avec la pandémie, les entreprises ont dû se réinventer, rester au fait des nouvelles tendances et adopter des technologies innovantes pour répondre à la demande de leurs clients et être résilientes. En d'autres termes, pour survivre et prospérer dans cette nouvelle normalité, les entreprises doivent se transformer.

Néanmoins, la pandémie n'a fait qu'accélérer la nécessité de se transformer. Tous les aspects de notre vie, y compris la sphère professionnelle, ont connu des bouleversements majeurs au cours de la dernière décennie, du fait des innovations technologiques et des changements dans les préférences des consommateurs. C'est pourquoi Teleperformance a fait évoluer son modèle au cours du temps, en interne mais aussi grâce à des acquisitions ciblées. Nous avons accéléré notre transformation de façon significative ces trois dernières années pour devenir un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées. Nos clients sont chaque fois plus réceptifs aux solutions simples, efficaces et créatrices de valeur que nous leur proposons, comme nos solutions de Technologie, d'Analyse de données et d'excellence des Processus (T.A.P.™). Ce parcours de transformation s'est révélé à la fois juste et indispensable au cours des douze derniers mois.

La Covid-19 a aussi accéléré la digitalisation et génère ainsi de nouvelles opportunités pour Teleperformance, notamment dans les secteurs du numérique, de la santé et de l'éducation à distance. Notre positionnement unique *High Tech-High Touch*, alliant la dimension humaine à la technologie, fait de nous un partenaire de choix, alors que les relations humaines sont plus que jamais essentielles dans un monde qui doit



« Nous accélérons notre transformation pour devenir un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées. »

**BHUPENDER SINGH**  
PRÉSIDENT EN CHARGE  
DE LA TRANSFORMATION

faire face à la distanciation physique mais qui reste socialement connecté. Nous nous appuyons sur notre expertise *High Tech-High Touch* pour déployer *TP Cloud Campus*, plateforme virtuelle de travail à distance, et des solutions et pratiques toujours plus sûres pour nos clients et nos équipes.

Si le futur semble incertain, avec un état d'esprit positif, de l'agilité et du dévouement, nous continuerons à identifier de nouvelles opportunités et réinventer notre business pour qu'il soit durable pendant encore des décennies.

## NOTRE STRATÉGIE

Pour mener à bien sa mission, Teleperformance a développé une stratégie qui s'articule autour de quatre axes principaux.

### NOTRE MISSION

Aider les personnes à résoudre leurs problématiques du quotidien dans un monde changeant et toujours plus complexe.

**Chaque interaction compte**

### NOTRE AMBITION

Devenir une référence mondiale performante et durable des services digitaux aux entreprises

#### Transformation

Développer des solutions à haute valeur ajoutée T.A.P™ (*Technologie, Analyse de données et excellence des Processus*) et poursuivre le développement de services spécialisés via des acquisitions ciblées. Créer des solutions sur-mesure et innovantes pour répondre aux besoins de chaque client

> p. 38 - 43

#### Excellence opérationnelle

Atteindre une performance globale solide *via* le déploiement de la méthode *Lean Six Sigma* et les procédures du groupe

> p. 36 - 41

#### Ecosystème Great Place to Work®

Recruter, former et fidéliser les meilleurs talents qui fourniront le meilleur service

> p. 22 - 35

#### Sécurité des données et cybersécurité

Protéger l'ensemble de l'écosystème de l'entreprise (clients, consommateurs et employés) face aux menaces de plus en plus nombreuses

> p. 46

### NOTRE STRATÉGIE

En 4 AXES PRINCIPAUX

### NOS LEVIERS STRATÉGIQUES

#### High Tech

Technologies de pointe, solutions omnicanal, automatisation



#### High Touch

Dimension humaine, empathie et intelligence émotionnelle

### NOS ENGAGEMENTS



Être l'employeur préféré du marché



Être un partenaire de confiance



Être un acteur citoyen