

Sécurité des données et cybersécurité —

Pour Teleperformance, la sécurité des données fait partie des enjeux majeurs, non seulement pour protéger ses collaborateurs, mais aussi ses clients, et les clients de ses clients.



Dans ce contexte, le groupe continue de renforcer et d'élargir son programme de protection des données et de cybersécurité. Le programme et les contrôles sont régulièrement examinés et actualisés pour couvrir les exigences de lois plus récentes ou mises à jour, et

pour rester à la pointe des normes internationales :

- la nouvelle norme ISO 27701, qui est en cours de déploiement dans tout le groupe. Il s'agit d'une extension des exigences contenues dans la norme ISO 27001 déjà en place ;
- la norme PCI (*Payment Card Industry*) ;
- la norme HIPAA (*Health Insurance Portability & Accountability Act*) ;
- les règles d'entreprise contraignantes ou *Binding Corporate Rules* (BCR), validées depuis 2018.

Le groupe s'appuie sur un ensemble de 14 politiques de conformité et de sécurité innovantes, dénommées *Global Essential Compliance and Security Policies* (GECSP), destinées à anticiper et limiter les risques de fraude ou de violation des directives de sécurité.

Le comité pour la technologie, la protection et la sécurité des données personnelles est l'organe de gouvernance chargé d'évaluer les risques et de garantir que les projets soient menés conformément à la politique globale pour la sécurité et la protection des données personnelles. Le cadre de protection est aussi renforcé par une fonction d'audit de la conformité.

MICHAEL DE SALLES

ANALYSTE PRINCIPAL,
TRANSFORMATION DIGITALE,
FROST & SULLIVAN



Teleperformance a introduit un niveau d'innovation dans la sécurité des centres de contacts qui dépasse souvent les contrôles de sécurité interne de ses clients concernant la prévention et la détection anticipée de la fraude. ●●



ENJEUX MATÉRIELS

Sécurité des données

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

BCR
approuvées

87%

des employés formés à la sécurité des données



Une **APPROCHE HOLISTIQUE** de la **CYBERSÉCURITÉ**

Teleperformance a investi dans un programme complet de cybersécurité sur trois ans (2019-2021), *Project Eagle*, qui s'appuie sur plusieurs leviers :

