

Éthique et conformité —

La direction de la conformité mondiale de Teleperformance est une structure dédiée composée d'équipes en charge du développement, de la mise en place et de l'amélioration continue du programme de conformité du groupe.

Comment est organisée la fonction conformité chez Teleperformance ?

Les membres de l'équipe de conformité interagissent avec d'autres fonctions telles que le juridique, la finance, les opérations, la protection des données, la RSE ou encore les RH à travers toutes les régions. Cette structure dédiée s'assure que nos politiques et procédures sont effectivement mises en œuvre à l'échelle du groupe. Nous fournissons des rapports réguliers au comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration.

Nos principales missions sont de structurer et faire évoluer le cadre de conformité du groupe en fonction des nouvelles réglementations et des bonnes pratiques, et de veiller à son application dans toutes les filiales. Pour cela, nous nous appuyons notamment sur la fonction d'audit de sécurité et conformité.

En 2020, nous avons achevé l'alignement structurel des équipes opérationnelles et des fonctions support au niveau du groupe pour pouvoir réagir de manière plus agile et cohérente.

Quelles sont les fondements et les priorités du programme de conformité chez Teleperformance ?

Teleperformance s'engage à respecter les normes et règlements nationaux et internationaux qui promeuvent les plus hauts standards éthiques : le Pacte mondial des Nations unies, la Déclaration



LEIGH RYAN

DIRECTRICE JURIDIQUE ET
RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ
ET DE LA PROTECTION DES DONNÉES
PERSONNELLES

universelle des droits de l'homme, les conventions de l'OIT, les principes directeurs de l'OCDE.

Le cadre global de la conformité chez Teleperformance repose sur son Code d'éthique et sur son Code de conduite.

Parmi d'autres domaines de la conformité, nous nous concentrons en particulier sur notre programme anti-corruption, largement renforcé en 2020 à la suite d'un audit de conformité mené sur les procédures existantes. Nous avons également mis en place une procédure standardisée d'évaluation des tiers, et améliorons continuellement le programme de sécurité des données, qui fait partie des plus importantes priorités du groupe.

CERTIFICATION VEREGO SRS

Pour la septième année consécutive, Teleperformance a reçu la certification SRS de Verego, un organisme de certification RSE indépendant, attribuée à des sociétés qui se distinguent dans cinq domaines clés : leadership, éthique, social, communautés et environnement. Dans son évaluation du groupe en 2020, Verego établit que les politiques globales de Teleperformance répondent aux standards les plus élevés.



Depuis sa première certification en 2013, Teleperformance a continué à développer ses pratiques responsables des affaires et à démontrer son leadership dans les domaines éthique, social et environnemental. Les retours des employés et des responsables de site démontrent que les valeurs et les politiques de Teleperformance sont mises en œuvre sur le terrain. ●●

CAROLE KERREY,

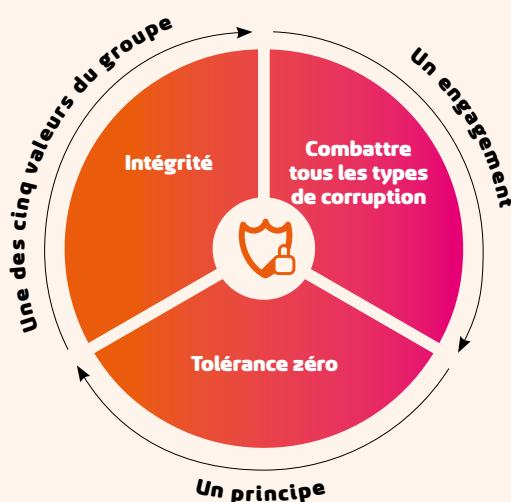
DIRECTRICE DES CERTIFICATIONS, VEREGO



Notre PROGRAMME GLOBAL ANTI-CORRUPTION

Teleperformance est engagé dans la prévention des actes de corruption sous toutes ses formes, adoptant un principe de tolérance zéro. Son programme anti-corruption repose sur :

- un engagement fort de la direction ;
- une organisation dédiée comprenant une équipe pluridisciplinaire chargée du pilotage du dispositif et une définition claire des responsabilités ;
- un plan de communication spécifique pour informer toutes les parties prenantes ;
- un ensemble de mesures permettant de prévenir tout fait de corruption ou de trafic d'influence, de les détecter au plus vite et de réagir le cas échéant.



ENJEUX MATÉRIELS éthique et conformité

ODD



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

86%

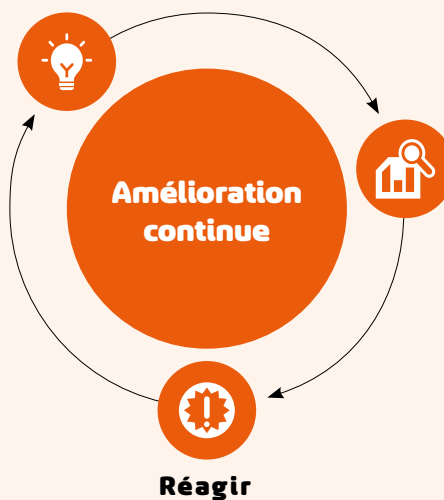
de salariés formés
au Code de conduite

100%

périmètre de déploiement
du dispositif d'alerte

Prévenir

- Code de conduite comportant les règles de base à suivre et les comportements à proscrire.
- Cartographie des risques de corruption pour identifier et évaluer les risques de corruption.
- Programme de formation pour sensibiliser aux risques de corruption.
- Procédure de *due diligence* avant la signature de contrats avec des tiers.



Détecter

- Contrôles et audits pour prévenir et détecter tout fait de corruption.
- Suivi d'indicateurs de performance et de conformité pour garantir la mise en œuvre effective des mesures.
- Ligne d'alerte éthique (*Global Ethics hotline*) ouverte à toutes les parties prenantes et confidentielle.

Réagir

- Sanctions et mesures disciplinaires en cas de manquement aux principes établis par le Code de conduite.
- Retour d'expérience et mesures correctives.