

## INDEX DE CONTENU GRI

Teleperformance adopte les normes de reporting de durabilité GRI et applique les principes de reporting GRI.  
Ce rapport a été préparé conformément aux normes GRI : Option essentielle.

GRI	CATEGORIE	NORME	THEME	Cibles ODD	Publié dans le rapport intégré 2020	Publié dans le Document d'Enregistrement Universel 2020	Information additionnelle / Omission
<b>GRI 101 - PRINCIPES GENERAUX 2016</b>							
<b>ELEMENTS D'INFORMATION GENERAUX</b>							
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-1</b>	Nom de l'organisation		p.4		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-2</b>	Activités, marques, produits et services		p.4-7; p.38	1.1.2	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-3</b>	Lieu géographique du siège		End page		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-4</b>	Lieu géographique des sites d'activités		p.4	1.1.4.3 / 1.1.6.2	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-5</b>	Capital et forme juridique			7.3	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-6</b>	Marchés desservis			1.1.3	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-7</b>	Taille de l'organisation		p.4-7		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-8</b>	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	8.5; 10.3		2.3.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-9</b>	Chaîne d'approvisionnement			2.4.2.3	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-10</b>	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement			1.1.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-11</b>	Principe de précaution ou approche préventive			1.2.3	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-12</b>	Initiatives externes		p.12-13; p.44-45		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Profil de l'organisation</b>	<b>102-13</b>	Adhésion à des associations		p.54-55	2.5.2	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Stratégie</b>	<b>102-14</b>	Déclaration du décideur le plus haut placé		p.3		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Stratégie</b>	<b>102-15</b>	Principaux impacts, risques et opportunités				
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Ethique et intégrité</b>	<b>102-16</b>	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	16,3	p.48-49	1.2.3.3 / 2.4.2.1	Codes et politiques sur le site Internet
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Ethique et intégrité</b>	<b>102-17</b>	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	16,3		1.2.4.4	Codes et politiques sur le site Internet
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-18</b>	Structure de gouvernance		p.56-63		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-20</b>	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux		p.57		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-22</b>	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	5.5; 16.7	p.58-61		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-23</b>	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	16,6	p.58-59		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-24</b>	Nomination et sélection des membres l'organe de gouvernance le plus élevé	5.5; 16.7			
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-25</b>	Conflits d'intérêts	16,6			
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-26</b>	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie		p.60-61		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-29</b>	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	16,7	p.16-21	2.2.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-32</b>	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable		p.58-61		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Gouvernance</b>	<b>102-35</b>	Politiques de rémunération				
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Implication des parties prenantes</b>	<b>102-40</b>	Liste des groupes de parties prenantes		p.11	2.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Implication des parties prenantes</b>	<b>102-41</b>	Accords de négociation collective	8,8	p.29	2.3.5	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Implication des parties prenantes</b>	<b>102-42</b>	Identification et sélection des parties prenantes		p.11	2.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Implication des parties prenantes</b>	<b>102-43</b>	Approche de l'implication des parties prenantes		p.11	2.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Implication des parties prenantes</b>	<b>102-44</b>	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés		p.16-21		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-45</b>	Entités incluses dans les états financiers consolidés			Note 13	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-46</b>	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu		p.11	2.8	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-47</b>	Liste des enjeux pertinents		p.16-19	2.2.1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-48</b>	Réaffirmation des informations			2.8	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-49</b>	Modifications relatives au reporting			2.8	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	<b>Pratique de reporting</b>	<b>102-50</b>	Période de reporting			2.8	

GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-51	Date du rapport le plus récent			2,8	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-52	Cycle de reporting			2,8	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		p.67	8,1	
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI		p.66		
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-55	Index du contenu GRI		p.66		Version digitale du rapport (Site internet de Teleperformance)
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016	Pratique de reporting	102-56	Vérification externe			2,9	
<b>ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES</b>							
<b>GRI 200 - NORMES ECONOMIQUES</b>							
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Performance économique	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact		p.11-13; p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Performance économique	103-2	Description de l'approche managériale		p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Performance économique	103-3	Evaluation de l'approche managériale		p.21		
GRI 201 : Performance économique - 2016	Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	8.1; 8.2; 9.1; 9.4; 9.5	p.6-9		
GRI 201 : Performance économique - 2016	Performance économique	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	13,1	p.18-19	2,6.3	
GRI 201 : Performance économique - 2016	Performance économique	201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite			Note 13	
GRI 202 : Présence sur le marché - 2016	Présence sur le marché	202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	1.2; 5.1; 8.5	p.28-29; p.34-35	2.3.4.3; 2.3.6.1	
GRI 202 : Présence sur le marché - 2016	Présence sur le marché	202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	8,5	p.50-51	2.5.1.2	
GRI 203 : Impacts économiques indirects - 2016	Impacts économiques indirects	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	1.2; 1.4; 3.8; 8.2; 8.3; 8.5	p.45 p.50-52	2.4.2.3	
GRI 204 : Pratiques d'achats - 2016	Pratiques d'achats	204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	8,3	p.45	2.4.2.3	
GRI 205 : Lutte contre la corruption - 2016	Lutte contre la corruption	205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption		p.49	2.4.2.2	
GRI 205 : Lutte contre la corruption - 2016	Lutte contre la corruption	205-2	Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	16,5	p.49	2.4.2.2	
GRI 207 : Fiscalité - 2019	Fiscalité	207-1	Approche de la politique fiscale	1.1; 1.3; 10.4; 17.1; 17.3		2.4.2.6	
GRI 207 : Fiscalité - 2019	Fiscalité	207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	1.1; 1.3; 10.4; 17.1; 17.3		2.4.2.6	
GRI 207 : Fiscalité - 2019	Fiscalité	207-3	Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale	1.1; 1.3; 10.4; 17.1; 17.3		2.4.2.6	
<b>GRI 300 - NORMES ENVIRONNEMENTALES</b>							
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Matières	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact		p.11-13; p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Matières	103-2	Description de l'approche managériale		p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Matières	103-3	Evaluation de l'approche managériale		p.21		
GRI 301 : Matières - 2016	Matières	301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	8.4; 12.2		2.6.4	
GRI 302 : Energie - 2016	Energie	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	7.2; 7.3; 8.4; 12.2; 13.1	p.52-53	2.6.4.2	
GRI 302 : Energie - 2016	Energie	302-3	Intensité énergétique	8.4; 12.2; 13.1	p.52-53	2.6.4.2	
GRI 302 : Energie - 2016	Energie	302-4	Réduction de la consommation énergétique	7.3; 8.4; 12.2; 13.1	p.52-53	2.6.4.2	
GRI 303 : Eau et effluents - 2018	Eau et effluents	303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	6.3; 6.4; 6.A; 6.B; 12.4		2.6.4.4	
GRI 303 : Eau et effluents - 2018	Eau et effluents	303-3	Prélèvement d'eau	6.4		2.6.4.4	
GRI 303 : Eau et effluents - 2018	Eau et effluents	303-5	Consommation d'eau	6.4		2.6.4.4	
GRI 304 : Biodiversité - 2016	Biodiversité	304-2	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	6.6; 14.2; 15.1; 15.5	p.52-53		
GRI 305 : Émissions - 2016	Émissions	305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	p.52-53	2.6.4.2	
GRI 305 : Émissions - 2016	Émissions	305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	p.52-53	2.6.4.2	
GRI 305 : Émissions - 2016	Émissions	305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	3.9; 12.4; 13.1; 14.3; 15.2	p.52-53	2.6.4.3	
GRI 305 : Émissions - 2016	Émissions	305-4	Intensité des émissions de GES	13.1; 14.3; 15.2	p.52-53	2.6.4.1	
GRI 305 : Émissions - 2016	Émissions	305-5	Réduction des émissions de GES	13.1; 14.3; 15.2	p.52-53	2.6.4.1	
GRI 306 : GRI 306 : Déchets - 2016	Déchets	306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	3.9; 6.3; 11.6; 12.4; 12.5		2.6.4.5	
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs - 2016	Évaluation environnementale des fournisseurs	308-1	Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux		p.45	2.4.2.3	Plan de vigilance 2020
<b>GRI 400 - NORMES SOCIALES</b>							
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Emploi	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact		p.11-13; p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Emploi	103-2	Description de l'approche managériale		p.16-19		
GRI 103 : Approche managériale - 2016	Emploi	103-3	Evaluation de l'approche managériale		p.21		
GRI 401 : Emploi - 2016	Emploi	401-1	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	5.1; 8.5; 8.6; 10.3		2.3.1	
GRI 401 : Emploi - 2016	Emploi	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	3.2; 5.4; 8.5	p.28	2.3.4.5	
GRI 401 : Emploi - 2016	Emploi	401-3	Congé parental	5.1; 5.4; 8.5		2.3.4.5	
GRI 402 : Relations employés/direction - 2016	Relations employés/direction	402-1	Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	8,8		2.3.4	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	Santé et sécurité au travail	403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	Santé et sécurité au travail	403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	Santé et sécurité au travail	403-3	Services de santé au travail	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	Santé et sécurité au travail	403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	8,8; 16,7	p.24-25	2.3.3	

GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-5</b>	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-6</b>	Promotion de la santé des travailleurs	3.3; 3.5; 3.7; 3.8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-7</b>	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-8</b>	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	8,8	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-9</b>	Accidents du travail	3.6; 3.9; 8.8; 16.1	p.24-25	2.3.3	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail - 2018	<b>Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-10</b>	Maladies liées à un accident du travail	3.3; 3.4; 3.9; 8.8; 16.1	p.24-25	2.3.3	
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	<b>Formation et éducation</b>	<b>404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	4.3; 4.4; 4.5; 5.1; 8.2; 8.5; 10.3	p.26-27	2.3.2	
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	<b>Formation et éducation</b>	<b>404-2</b>	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	8.2; 8.5	p.26-27	2.3.2	
GRI 404 : Formation et éducation - 2016	<b>Formation et éducation</b>	<b>404-3</b>	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	5.1; 8.5; 10.3	p.26-27	1.1.4.3.5 /2.3.2	
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	<b>Diversité et égalité des chances</b>	<b>405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	5.1; 5.5; 8.5	p.34-35; p.58-62		
GRI 405 : Diversité et égalité des chances - 2016	<b>Diversité et égalité des chances</b>	<b>405-2</b>	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	5.1; 8.5; 10.3	p.35	2.3.6.1	
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	<b>Liberté syndicale et négociation collective</b>	<b>407-1</b>	Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale	8,8	p.45	2.4.2.3	Plan de vigilance 2020
GRI 408 : Travail des enfants - 2016	<b>Travail des enfants</b>	<b>408-1</b>	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	8.7; 16.2	p.45	2.4.2.3	Plan de vigilance 2020
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire - 2016	<b>Travail forcé ou obligatoire</b>	<b>409-1</b>	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	8,7	p.45	2.4.2.3	Plan de vigilance 2020
GRI 412 : Evaluation des droits de l'homme - 2016	<b>Evaluation des droits de l'homme</b>	<b>412-1</b>	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts		p.28	1.2.4	Plan de vigilance 2020
GRI 412 : Evaluation des droits de l'homme - 2016	<b>Evaluation des droits de l'homme</b>	<b>412-2</b>	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme		p.48-49	2.4.2	Plan de vigilance 2020
GRI 413 : Communautés locales - 2016	<b>Communautés locales</b>	<b>413-1</b>	Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	1.4; 2.3	p.54-55	2.5.2	
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs - 2016	<b>Évaluation sociale des fournisseurs</b>	<b>414-1</b>	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	5.2; 8.8; 16.1	p.45	2.4.2.3	Plan de vigilance 2020
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs - 2016	<b>Santé et sécurité des consommateurs</b>	<b>416-1</b>	Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé/sécurité		p.44		
GRI 418 : Confidentialité des données des clients - 2016	<b>Confidentialité des données des clients</b>	<b>418-1</b>	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	16.3; 16.10	p.46-47	2.4.3	
GRI 419 : Conformité socio-économique - 2016	<b>Conformité socio-économique</b>	<b>419-1</b>	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	16,5	p.48-49		