



Nous ne cesserons jamais de **DÉFIER L'IMPOSSIBLE** dans notre poursuite de l'excellence. ●●

DANIEL JULIEN
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



2020 a été une année comme aucune autre.

L'expérience client a pris un tournant : la crise globale a modifié de manière durable le comportement des consommateurs et la façon dont nos experts en interaction travaillent. Il est temps désormais de se réévaluer, de se réinventer et de se transformer.

Je suis particulièrement heureux de partager avec vous deux motifs de satisfaction pour Teleperformance. **Nous avons d'une part traversé l'épreuve de la crise sanitaire avec succès en protégeant nos employés et leurs emplois** tout en continuant à accompagner nos clients. Nous continuons d'autre part à développer nos activités par croissance organique et par acquisition. En acquérant la société Health Advocate, plateforme de conseil et de gestion en ligne des dépenses de santé aux États-Unis, Teleperformance a significativement renforcé ses activités de services spécialisés dans le domaine de la santé. Nous poursuivons notre développement commercial à un très bon rythme sur un modèle de création de valeur résilient et inchangé reposant sur la proximité avec nos clients, l'innovation technologique, la sécurité et notre statut d'employeur préféré du marché.

Notre succès s'explique principalement par trois facteurs : notre persévérance obsessionnelle, notre esprit d'équipe et notre capacité à nous transformer en temps réel et de manière continue.

Chez Teleperformance, nous avons toujours été passionnés par les gens : notre famille TP, nos clients et les consommateurs avec lesquels nous interagissons chaque jour. Nous sommes un groupe de personnes animées par la passion, animées par nos valeurs et notre engagement à fournir les meilleurs services. Lorsqu'une équipe soudée suit un plan de travail bien établi, tout devient possible.

Pendant la crise de la Covid-19, la sécurité des employés était primordiale. Lorsqu'il est devenu évident que la distanciation sociale offrait le meilleur moyen de protection, j'ai mis nos équipes au défi de réaliser ce qui n'avait jamais été imaginé auparavant : permettre à plus de 250 000 employés de travailler depuis chez eux. Des processus qui prenaient auparavant des mois ont été réalisés en quelques semaines et nous avons appris de nouvelles façons de collaborer qui profiteront à tous nos clients pendant des décennies. Nous n'avons pas accompli toutes ces choses seuls : nos partenaires et nos clients nous ont aidés à apprendre et à nous adapter tout au long de notre parcours. Ensemble, nous avons été capables de fournir des contacts humains au monde extérieur alors que l'empathie était plus nécessaire que jamais. Nous innovons constamment, toujours à la recherche de nouvelles manières d'améliorer et affiner nos solutions et services. Nous pensons **qu'il est important de partager les meilleures pratiques et diffuser nos avancées auprès de notre vaste réseau pour que notre écosystème dans son ensemble progresse.**

Je suis fier de renouveler notre engagement envers le Pacte mondial des Nations unies, que nous soutenons pleinement par nos activités et nos politiques RSE.

Continuer à être un employeur de référence, œuvrer pour la diversité et le respect de l'environnement via notre soutien à l'initiative *Science Based Targets* comptent parmi les priorités du groupe, avec des objectifs ambitieux définis cette année. Alors que nous essayons toujours de remettre en question le statu quo et faire passer l'humain en premier, nous ne cesserons jamais de défier l'impossible dans notre poursuite de l'excellence.

Les valeurs qui animent les équipes Teleperformance



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