



# À propos du rapport

Teleperformance a réalisé ce deuxième rapport intégré qui présente le modèle de création de valeur à long-terme du groupe.

Ce rapport a été préparé par l'équipe RSE de Teleperformance, avec l'appui des fonctions-clé et de la direction générale. Il a été présenté et validé par le conseil d'administration le 25 février 2021.

Il s'appuie sur un dialogue permanent avec les parties prenantes du groupe, notamment ses collaborateurs, ses clients, ses partenaires, actionnaires, et communautés locales.

Les éléments d'information ont été vérifiés par KPMG en tant qu'Organisme Tiers Indépendant. Le rapport de l'un des commissaires aux comptes sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion est disponible dans le document d'enregistrement universel 2020 en section 2.9.

Le groupe s'attache à s'aligner sur les meilleurs pratiques, en adoptant progressivement les référentiels de reporting majeurs en matière de durabilité.

## 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. Teleperformance suit les principes et concepts du cadre international de reporting intégré.

## TCFD

Teleperformance applique les recommandations de la TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) en matière de reporting environnemental, intégrées à la section 2.6 de son document d'enregistrement universel 2020.

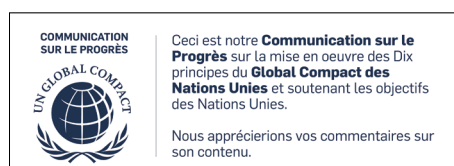
## SASB

Teleperformance soutient le standard SASB - *Sustainability Accounting Standards Board*, spécifique à son secteur Software & IT Services.

**Les informations contenues dans ce rapport couvrent l'exercice 2020, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020, sauf mention contraire. Le protocole de reporting détaillé et les index de contenu GRI et SASB, qui fournissent un aperçu des informations importantes relatives à la durabilité contenues dans le rapport intégré de Teleperformance et autre documentation publique, sont disponibles sur le site internet du groupe, dans la version digitale du rapport intégré. [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)**

## Pacte mondial des Nations unies

**Ce rapport contient également la Communication sur le progrès du Pacte mondial des Nations unies, qui répond aux exigences du niveau *GC Advanced*.**



## Périmètre et collecte des informations

Les données remontées par les filiales sont vérifiées en interne afin de s'assurer de leur cohérence et font l'objet d'un audit par les experts RSE de KPMG.

Données	Collecte et contrôle	Période couverte	Périmètre
Informations quantitatives sociales	La collecte est réalisée via l'outil de reporting et de consolidation du groupe. Le contrôle est assuré par le département reporting et consolidation, principalement à travers des contrôles de cohérence et une analyse comparative par rapport à l'année précédente.	Pour une année donnée N, les données s'entendent au 31 décembre N.	Elles couvrent 100 % des effectifs, pour l'ensemble des filiales constituant le périmètre de consolidation.
Informations quantitatives environnementales	La collecte se fait via un reporting mensuel. Le contrôle de ces données est assuré par le département RSE qui collecte les pièces justificatives et procède à des contrôles de cohérence et à une analyse comparative avec l'année précédente.	Pour une année donnée N, la période couverte s'entend du 1 <sup>er</sup> octobre N-1 au 30 septembre N.	Le périmètre des informations publiées couvre pour la période de référence 100 % des effectifs du groupe, à l'exception de la consommation d'eau pour laquelle certaines filiales (Argentine, Dubaï, Suisse, Norvège, Danemark, Honduras, Macédoine, et certaines filiales de TLScontact) ne disposent pas encore ou ne peuvent disposer de l'information, la consommation d'eau faisant partie des charges locatives non détaillées. Le périmètre couvert pour la consommation d'eau est donc de 97 % des effectifs du groupe.
Informations qualitatives	La collecte est réalisée via un questionnaire spécifique adressé aux ambassadeurs RSE de chacune des filiales. Le contrôle de ces informations est assuré à travers une analyse comparative et la collecte des pièces justificatives par le département RSE du groupe.	Pour une année donnée N, les données s'entendent au 31 décembre N.	Les informations qualitatives couvrent 91 % des effectifs ; sont notamment exclus la Suisse, le Kosovo, les Pays-bas, la Pologne, la Turquie, le Canada, Singapour, TLScontact et LLS.

## Principaux indicateurs

Afin de garantir la cohérence des informations remontées, un référentiel a été mis en place et diffusé à l'ensemble des filiales du groupe. Ce référentiel précise les définitions exactes et formules à utiliser pour la remontée des informations quantitatives et qualitatives. Dans certains cas, il se peut qu'une filiale ne suive pas en interne un indicateur demandé et soit donc dans l'impossibilité de communiquer l'information.

Ci-dessous, quelques précisions sur les indicateurs présentés dans ce rapport :

### Informations quantitatives sociales

Effectif de clôture	L'effectif de clôture inclut toutes les personnes qui sont sous contrat de travail et rémunérées dans les différentes filiales du groupe ainsi que toutes les personnes intérimaires au 31 décembre.
Effectif en équivalent temps plein	L'effectif en équivalent temps plein est calculé en divisant le nombre total d'heures payées par le nombre normal d'heures travaillées au cours de l'année. Le nombre normal d'heures travaillées est propre à chaque pays, en fonction des réglementations locales.
Heures de formation par employé	Les heures de formation par employé sont calculées en divisant le nombre d'heures de formation par l'effectif en équivalent temps plein.
Taux de fréquence des accidents de travail	Il s'agit du nombre d'accidents avec arrêt de travail divisé par le nombre d'heures de production payées multiplié par 1 000 000. Le nombre d'accidents du travail ne prend pas en compte les accidents survenus au cours du trajet domicile-travail.
Taux d'absentéisme	Il s'agit du nombre d'heures liées à des absences non programmées divisé par le nombre d'heures programmées. Les absences programmées (congés, congés maternité, formations, etc.) sont exclues du calcul. Le taux d'absentéisme concerne uniquement les agents.
Postes d'encadrement	Cela englobe l'ensemble des fonctions autres que celles d'agents et de superviseurs.
Licenciement	Il s'agit des postes supprimés par l'employeur pour des raisons économiques ou de réorganisation interne ou bien encore suite à une faute grave ou une inaptitude ayant entraîné un licenciement à l'initiative de l'employeur.
Autres départs	Cela concerne les départs dus à une rupture conventionnelle, à une fin de contrat, à une démission ou bien encore au transfert d'un salarié d'une entité à une autre au sein du groupe.
Pourcentage de femmes dans le groupe	Les répartitions de l'effectif total par genre et âge excluent les filiales aux États-Unis, la réglementation locale interdisant cette identification.
Promotion interne : pourcentage de postes à partir du niveau superviseur pourvus en interne	Il s'agit du pourcentage des postes vacants (tous postes hors agents) ayant été pourvus en interne à la suite d'une promotion.
Agents en premier emploi	Cela inclut les nouveaux agents embauchés pour leur tout premier emploi.

### Informations quantitatives environnementales

Consommation d'eau	Il s'agit de la consommation totale annuelle d'eau du réseau public en mètres cubes.
Consommation d'électricité	Il s'agit de la consommation totale annuelle en kilowatt. Le facteur d'émission est propre à chaque pays et est issu du site internet de l'agence internationale de l'énergie (AIE). La consommation d'énergie renouvelable inclut les énergies de type éolien, solaire, hydraulique, géothermie et l'énergie issue de la biomasse.
Consommation de carburant	Il s'agit de la consommation totale annuelle en litres utilisée pour les groupes électrogènes de secours
Consommation de papier	Il s'agit de la consommation totale annuelle de papier (papier imprimante et papier toilette) en tonnes. Les facteurs de conversion suivants ont été utilisés : 1 tonne de papier = 400 ramettes A4 soit 200 000 feuilles. 1 tonne = 2 200 rouleaux de papier toilette. Le facteur d'émission est de 0,41 tonne de CO <sub>2</sub> /tonne de papier consommé (source ADEME).
Déplacements aériens	Il s'agit du nombre de kilomètres parcourus. Il est calculé en multipliant le nombre total de voyages effectués par le « trajet moyen en kilomètres par pays ». La distance Paris-Londres est utilisée comme étalon par le groupe car les commerciaux, principaux voyageurs du groupe, effectuent principalement des vols domestiques. Le facteur de conversion des déplacements aériens est de 0,18 kg de CO <sub>2</sub> par kilomètre parcouru. Il est calculé en divisant les émissions de CO <sub>2</sub> liées au trajet Paris-Londres (0,07 tonne de CO <sub>2</sub> ) par cette même distance (377 kilomètres).
Empreinte carbone	L'empreinte carbone correspond aux émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'électricité, de carburant, de papier et du nombre de kilomètres aériens parcourus. L'empreinte carbone scope 1 et 2 correspond aux émissions directes et émissions indirectes liées aux consommations énergétiques, correspondant aux consommations d'électricité et de carburant.

### Informations qualitatives

Pourcentage d'effectifs travaillant dans une filiale certifiée « meilleur employeur »	Les filiales certifiées « meilleur employeur » sont celles qui ont obtenu une certification de <i>Great Place to Work</i> <sup>®</sup> ou <i>Best Places to Work</i> <sup>®</sup> au cours de la période de reporting, du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année N.
Pourcentage de salariés bénéficiant de couverture santé, congés supplémentaires et tarifs préférentiels	Le pourcentage est calculé sur la base des données récoltées auprès des ambassadeurs RSE de chaque filiale lors du questionnaire annuel.
Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures du groupe	Il s'agit du nombre de salariés formés aux politiques et procédures du groupe divisé par l'effectif du groupe sur le périmètre de reporting concerné.
Pourcentage du périmètre de déploiement du dispositif d'alerte professionnelle	Il s'agit de l'effectif de clôture des filiales dans lesquelles le dispositif d'alerte professionnelle a été déployé, divisé par l'effectif de clôture du groupe.